

LAMPIRAN - LAMPIRAN



PEDOMAN WAWANCARA

Dalam usulan penelitian ini, peneliti hanya mengemukakan rencana wawancara secara garis besar yang akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap informan sehingga diharapkan perolehan informasi yang lengkap, aktual, dan akurat.

Kriteria narasumber:

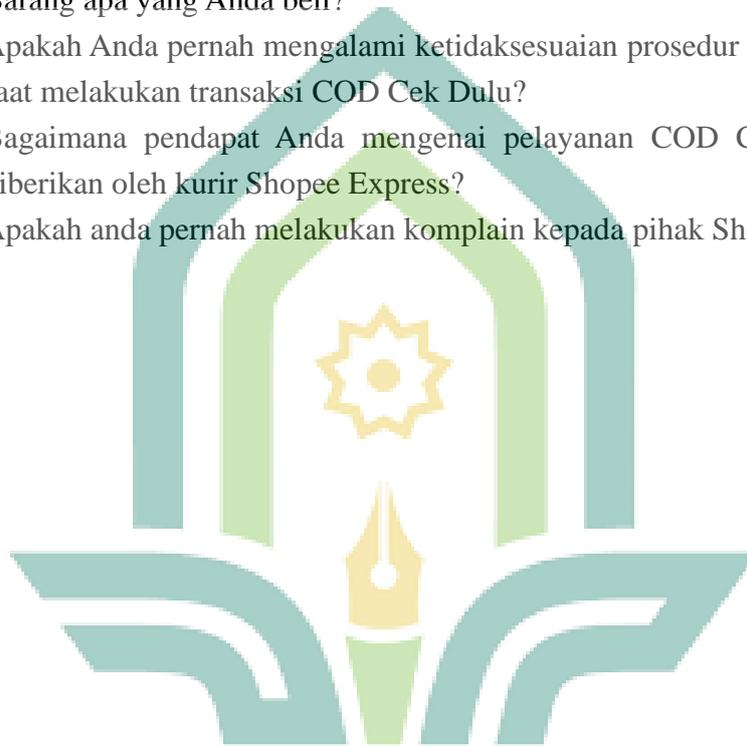
1. Pembeli atau konsumen merupakan masyarakat desa di Kecamatan limbangan kulon
2. Kurir merupakan kurir yang bekerja di Shopee Express limbangan kulon
3. Melakukan transaksi jual beli barang pada marketplace Shopee menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu
4. Mengalami barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kecacatan
5. Mengalami ketidakrelaan dan ketidakpuasan terhadap transaksi jual beli COD
6. Cek Dulu akibat dari pelayanan kurir yang tidak lengkap.

Narasumber kurir Shopee Express limbangan kulon :

1. Sejak kapan Anda mulai bekerja di Shopee Express limbangan kulon sebagai kurir?
2. Bagaimana cara Anda dalam melakukan transaksi COD Cek Dulu kepada konsumen?
3. Apakah Anda pernah melakukan transaksi COD Cek Dulu tanpa sesuai dengan SOP, apa alasan Anda?
4. Menurut Anda, dengan adanya program COD Cek Dulu apakah memudahkan bagi Anda atau sebaliknya?
5. Bagaimana penyelesaian klaim pengembalian barang dengan metode pembayaran COD Cek Dulu melalui kurir Shopee Express?
6. Apakah ada syarat khusus bagi pembeli untuk melakukan klaim pengembalian barang secara langsung kepada kurir?
7. Apakah Anda pernah mendapatkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen? Biasanya berupa masukan, kritikan, atau keluhan yang berupa klaim?
8. Bagaimana sikap Anda dalam menangani konsumen yang menyampaikan keluhan

Narasumber konsumen pengguna COD Cek Dulu di Kecamatan limbangan kulon

1. Apakah Anda pernah menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu saat berbelanja menggunakan marketplace Shopee?
2. Mengapa Anda lebih memilih metode pembayaran COD Cek Dulu dibandingkan dengan metode yang lain?
3. Apakah Anda pernah mengalami barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kecacatan?
4. Barang apa yang Anda beli?
5. Apakah Anda pernah mengalami ketidaksesuaian prosedur pelayanan kurir saat melakukan transaksi COD Cek Dulu?
6. Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan COD Cek Dulu yang diberikan oleh kurir Shopee Express?
7. Apakah anda pernah melakukan komplain kepada pihak Shopee?



HASIL WAWANCARA KURIR SHOPEE EXPRESS LIMBANGAN KULON

Nama : Bapak Kaspu

Tanggal wawancara : 9 Desember 2024

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan Anda mulai bekerja di Shopee Express limbangan kulon ?	Dari sejak 2020
2	Bagaimana cara Anda dalam melakukan transaksi COD Cek Dulu kepada konsumen ?	Ya seperti biasa sesuai dengan ketentuan, cuma kalo pembelinya ga minta dicek dulu ya saya langsung saja seperti COD biasa .
3	Apakah Anda pernah melakukan transaksi COD Cek Dulu tanpa sesuai dengan SOP, apa alasan anda ?	Ya, pernah. Alasannya karena terkadang kendala cuaca, waktu yang mepet dalam artian sudah sore atau bahkan malam.
4	Menurut Anda, dengan adanya program COD Cek Dulu apakah memudahkan bagi Anda atau sebaliknya?	Bagi saya memudahkan tentunya karena kita sebagai kurir juga jadi tahu mana seller-seller yang bagus, man seller-seller yang hanya mau diuntungkan saja tanpa bertanggung jawab, juga pembeli harus lebih hati-hati dalam berbelanja online terutama di Shopee.
5	Bagaimana penyelesaian klaim pengembalian barang dengan metode pembayaran COD Cek Dulu melalui kurir Shopee Express?	Kalau pengembalian barang biasanya pembeli bisa unboxing paket dengan direkam oleh saya, terus kalau memang barangnya ga

		sesuai ya bisa nanti kurirnya yang ngembaliin ke penjual langsung.
6	Apakah ada syarat khusus bagi pembeli untuk melakukan klaim pengembalian barang secara langsung kepada kurir?	Kalau syarat khususnya ya itu tadi paketny dibuka sama pembeli terus saya yang rekam, nanti rekamannya sebagai bukti saya simpan. Itu kalo memang barangnya gasesuai atau rusak.
7	Apakah Anda pernah mendapatkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen? Biasanya berupa masukan, kritikan, atau keluhan yang berupa klaim	Pernah. Saya dikritik karena terkadang paket lama sampainya ke konsumen.
8	Bagaimana sikap Anda dalam menangani konsumen yang menyampaikan keluhan?	Saya berusaha membantu, ditanyaka dulu keluhannya missal kita sebagai kurir bisa membantu ya kita bantu, tapi kalau hubungannya dengan barang yang dipesan tidak sesuai tetap itu kelalaian dari toko atau seller tersebut.

HASIL WAWANCARA KURIR SHOPEE EXPRESS LIMBANGAN KULON

Nama : Bapak Dedy

Tanggal wawancara : 9 Desember 2024

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan Anda mulai bekerja di Shopee Express limbangan sebagai kurir?	Dari tahun 2022
2	Bagaimana cara Anda dalam melakukan transaksi COD Cek Dulu kepada konsumen?	Caranya seperti biasa terkadang saya nawarin dulu ke pembeli mau dicek dulu apa engga. Tapi seringnya saya ngga ngecek.
3	Apakah Anda pernah melakukan transaksi COD Cek Dulu tanpa sesuai dengan SOP? Apa alasan Anda?	Ya, pernah. Karena terkadang saya buru-buru kejar target pengiriman.
4	Menurut Anda, dengan adanya program COD Cek Dulu apakah memudahkan bagi Anda atau sebaliknya?	Bagi saya justru malah menyusahkan saya sebagai kurir karena harus menunggu lama ada proses unboxing paket.
5	Bagaimana penyelesaian klaim pengembalian barang dengan metode pembayaran COD Cek Dulu melalui kurir Shopee Express?	Pengembalian barang ya bisa lewat kurir langsung
6	Apakah ada syarat khusus bagi pembeli untuk melakukan klaim	Syaratnya harus ada video rekaman dari kurir

	pengembalian barang secara langsung kepada kurir ?	
7	Apakah Anda pernah mendapatkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen? Biasanya berupa masukan, kritikan, atau keluhan yang berupa klaim?	Pernah, sering bahkan saya dikritik pakatnya lama dikirimnya
8	Bagaimana sikap Anda dalam menangani konsumen yang menyampaikan keluhan?	Ya saya bantu sebisa saya, saya arahin buat komplain ke CS langsung



**HASIL WAWANCARA KURIR SHOPEE EXPRESS LIMBANGAN
KULON**

Nama : Bapak Wahyu

Tanggal wawancara : 9 Desember 2024

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan Anda mulai bekerja di Shopee Express Brebes sebagai kurir?	Sejak tahun 2023
2	Bagaimana cara Anda dalam melakukan transaksi COD Cek Dulu kepada konsumen?	Caranya seperti COD kaya biasanya tapi ya tergantung pembeli minta dicek atau engga, kalo minta dicek dulu ya silahkan dicek, tapi kalo engga ya, yasudah.
3	Apakah Anda pernah melakukan transaksi COD Cek Dulu tanpa sesuai dengan SOP?	Pernah
4	Menurut Anda, dengan adanya program COD Cek Dulu apakah memudahkan bagi Anda atau sebaliknya?	Bagi saya lebih merepotkan, apalagi kalo ketemu buyer yang terkadang suka nolak- nolak paket padahal sudah sesuai. Tapi kalo buyernya baik ya tidak terlalu jadi masalah.
5	Bagaimana penyelesaian klaim pengembalian barang dengan metode	Kalau pake COD Cek Dulu bisa ke kurir, itu kalo pembelinya mau

	pembayaran COD Cek Dulu melalui kurir Shopee Express?	ngecek dulu, tapi kalo pembelinya mintanya ngga ngecek ya gabisa lewat kurir.
6	Apakah ada syarat khusus bagi pembeli untuk melakukan klaim pengembalian barang secara langsung kepada kurir?	Untuk syaratnya ya harus melewati pengecekan barang dulu dan divideokan oleh kurir nanti kurir yang ngasih buktinya ke seller bahwa paketnya ngga sesuai atau rusak.
7	Apakah Anda pernah mendapatkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen? Biasanya berupa masukan, kritikan, atau keluhan yang berupa klaim?	Pembeli sering komplain sih mba, biasanya karena paketnya ngga nyampe-nyampe.
8	Bagaimana sikap Anda dalam menangani konsumen yang menyampaikan keluhan ?	Kalo ada keluhan ya saya terima saja, nanti saya bantu semampu saya.

**HASIL WAWANCARA KONSUMEN COD CEK DULU
DIKECAMATAN LIMBANGAN KULON**

Nama : Ibu Nuke

Tanggal wawancara : 11 November 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu saat berbelanja marketplace Shopee?	Pernah
2	Mengapa Anda lebih memilih metode pembayaran COD Cek Dulu dibandingkan dengan metode yang lain?	Karena bisa ngecek paket dulu baru bayar, jadi lebih aman kalo ada apa-apa sama paket yang dibeli.
3	Apakah Anda pernah mengalami barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kecacatan?	Pernah
4	Barang apa yang Anda beli?	Saya beli baju tapi ada sedikit jahitan yang lepas
5	Apakah Anda pernah mengalami ketidaksesuaian prosedur pelayanan kurir saat melakukan transaksi COD Cek Dulu?	Pernah
6	Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan COD Cek	Seharusnya kalo emang pakainya COD Cek Dulu ya Cek

	Dulu yang diberikan oleh kurir Shopee Express?	dulu lah, jangan Cuma COD biasa, saya seringnya begitu padahal saya pakai COD Cek Dulu tetapi yang dilakukan COD biasa.
7	Apakah anda pernah melakukan complain kepada pihak Shopee?	Iya saya komplain ke CS Shopee, tapi sekedar komplain aja, tidak melakukan pengajuan pengembalian barang.



**HASIL WAWANCARA KONSUMEN COD CEK DULU
DIKECAMATAN LIMBANGAN KULON**

Nama : Ibu Sukesih

Tanggal Wawancara : 11 November 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu saat berbelanja menggunakan marketplace Shopee?	Pernah mba
2	Mengapa Anda lebih memilih metode pembayaran COD Cek Dulu dibandingkan dengan metode yang lain?	Karena mudah pake uang tunai dan paketnya bisa langsung dikembalikan ke kurir kalo ngga sesuai pesanan.
3	Apakah Anda pernah mengalami barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kecacatan?	Pernah
4	Barang apa yang Anda beli?	Lampu 17-an, pas saya coba ada yang ngga nyala
5	Apakah Anda pernah mengalami ketidaksesuaian prosedur pelayanan kurir saat melakukan transaksi COD Cek Dulu?	Pernah
6	Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan COD Cek Dulu yang diberikan oleh kurir Shopee Express?	Sebaiknya kurir mempersilahkan pembeli untuk ngecek paketnya, takutnya

		nanti kalo paketnya ngga sesuai kan repot kalo mau dikembaliin ke penjual, apalagi saya udah tua, ga paham cara-cara balikannya
7	Apakah anda pernah melakukan komplain kepada pihak Shopee?	Tidak



**HASIL WAWANCARA KONSUMEN COD DULU
DIKECAMATAN
LIMBANGAN KULON**

Nama : Ibu Nur

Tanggal wawancara : 11 November 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu saat berbelanja menggunakan marketplace Shopee?	Sering
2	Mengapa Anda lebih memilih metode pembayaran COD Cek Dulu dibandingkan dengan metode yang lain?	Karena praktis, terus juga saya pilih COD Cek Dulu supaya gampang ngembaliin ke kurir kalau ngga sesuai pesanan.
3	Apakah Anda pernah mengalami barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kecacatan?	Tidak
4	Barang apa yang Anda beli?	Pianika
5	Apakah Anda pernah mengalami ketidaksesuaian prosedur pelayanan kurir Cek Dulu?	Pernah. Seringnya tidak disuruh cek dulu sama kurirnya
6	Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan COD Cek Dulu yang diberikan oleh kurir Shopee Express?	Ya seharusnya kurir tidak langsung meminta uang, kalau begitu ya sama saja dengan COD biasa.

7	Apakah anda pernah melakukan complain kepada pihak Shopee?	Tidak
---	--	-------



**HASIL WAWANCARA KONSUMEN COD DULU DIKECAMATAN
LIMBANGAN KULON**

Nama : Ibu Yani

Tanggal wawancara : 11 November 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu saat berbelanja menggunakan marketplace Shopee?	Pernah
2	Mengapa Anda lebih memilih metode pembayaran COD Cek Dulu dibandingkan dengan metode yang lain?	Karena lebih meyakinkan sama lebih praktis ngga perlu transfer-transfer pakai rekening bank.
3	Apakah Anda pernah mengalami barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kecacatan?	Pernah
4	Barang apa yang Anda beli?	Celana yang sepaket isi 5, itu warnanya ngga sesuai sama yang saya pesen.
5	Apakah Anda pernah mengalami ketidaksesuaian prosedur pelayanan kurir saat melakukan transaksi COD Cek Dulu?	Pernah
6	Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan COD Cek Dulu yang diberikan oleh kurir Shopee Express?	Sebaiknya kurir baca dulu dengan baik-baik itu pakainya metode apa, apakah COD biasa atau COD Cek Dulu, biar pembeli jadi lebih nyaman kalo

		mau belanja online ketemu kurirnya yang melayani dengan sesuai.
7	Apakah anda pernah melakukan komplain kepada pihak Shopee?	Tidak



HASIL WAWANCARA KONSUMEN COD DULU DIKECAMATAN LIMBANGAN KULON

Nama : Ibu Suci

Tanggal wawancara : 11 November 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu saat berbelanja menggunakan marketplace Shopee? Iya pernah.	Iyah pernah
2	Mengapa Anda lebih memilih metode pembayaran COD Cek Dulu dibandingkan dengan metode yang lain	Karena lebih aman dan tidak perlu susah-susah kalo barangnya ngga sesuai tinggal balikin ke kurirnya aja
3	Apakah Anda pernah mengalami barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kecacatan?	Pernah waktu itu saya beli parfum tapi ternyata bocor dibagian spraynya.
4	Barang apa yang Anda beli?	Parfume
5	Apakah Anda pernah mengalami ketidaksesuaian prosedur pelayanan kurir saat melakukan transaksi COD Cek Dulu?	Pernah
6	Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan COD Cek Dulu yang diberikan oleh kurir Shopee Express?	Jujur menurut saya ngeselin banget kalo kurirnya ga nyuruh ngecek dulu, seharusnya kan kurirnya nyuruh pembeli buat ngecek dulu, tapi ini malah kaya COD biasa.

7	Apakah anda pernah melakukan komplain kepada pihak Shopee?	Tidak
---	--	-------



**HASIL WAWANCARA KONSUMEN COD DULU DIKECAMATAN
LIMBANGAN KULON**

Nama : Ibu Nur

Tanggal wawancara : 11 November 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu saat berbelanja menggunakan marketplace Shopee?	Pernah mba
2	Mengapa Anda lebih memilih metode pembayaran COD Cek Dulu dibandingkan dengan metode yang lain?	Karena lebih gampang pake cash ketika lagi ngga ada saldo. Selain itu juga jadi lebih gampang kalo pengembalian paket yang ternyata ngga sesuai atau rusak langsung dibalikin ke kurir ngurusnya ngga ribet.
3	Karena lebih praktis bayarnya bisa pake uang tunai, terus juga bisa dicek dulu paketnya.	Pernah
4	Barang apa yang Anda beli?	Botol minum
5	Apakah Anda pernah mengalami ketidaksesuaian prosedu pelayanan kurir saat melakukan transaksi COD Cek Dulu	Pernah mba. Terkadang kalo saya ngga bilang dulu buat dicek kurirnya ngga nyuruh ngecek
6	Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan COD Cek Dulu yang diberikan oleh kurir Shopee Express?	Sudah baik, kalo saya pesen COD Cek Dulu harus bilang dulu, kalo ngga bilang ya kurirnya ngga nyuruh ngecek,

		mungkin itu yang harus diperbaiki oleh kurir supaya lebih baik kedepannya.
7	Apakah anda pernah melakukan komplain kepada pihak Shopee?	Tidak



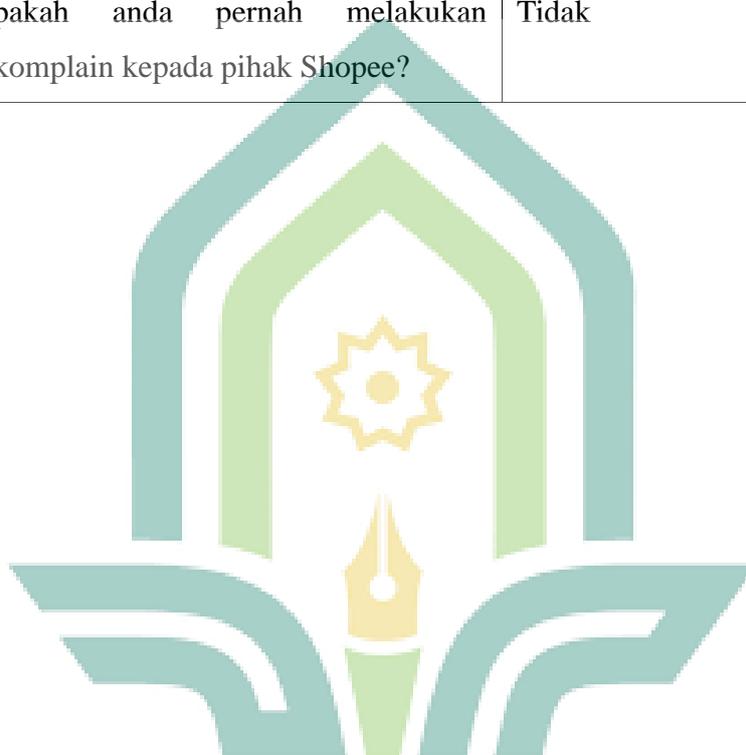
HASIL WAWANCARA KONSUMEN COD DULU DIKECAMATAN LIMBANGAN KULON

Nama : Bapak Kholis

Tanggal wawancara : 11 November 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu saat berbelanja menggunakan marketplace Shopee?	Ya pernah
2	Mengapa Anda lebih memilih metode pembayaran COD Cek Dulu dibandingkan dengan metode yang lain?	Karena lebih gampang pake cash ketika lagi ngga ada saldo. Selain itu juga jadi lebih gampang kalo pengembalian paket yang ternyata ngga sesuai atau rusak langsung dibalikin ke kurir ngurusnya ngga ribet.
3	Apakah Anda pernah mengalami barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kecacatan?	Tidak
4	Barang apa yang Anda beli?	-
5	Apakah Anda pernah mengalami ketidaksesuaian prosedur pelayanan kurir saat melakukan transaksi COD Cek Dulu?	Pernah. Saya pake pembayaran COD Cek Dulu tapi sama kurirnya COD biasa, tapi sekarang karena saya bilang dulu minta dicek sesuai COD Cek Dulu, tapi kalo ngga minta cek dulu ya COD biasa.

6	Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan COD Cek Dulu yang diberikan oleh kurir Shopee Express?	Kalo menurut saya ya harusnya kurir yang bilang “monggo dicek dulu, sambil saya bantu rekam” begitu, jangan cuma datang, ngasih paket terus minta uang, kalo seperti itu ya COD biasa namanya.
7	pakah anda pernah melakukan komplain kepada pihak Shopee?	Tidak



DOKUMENTASI WAWANCARA



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama Lengkap : Widya Aminur Alifah
Tempat/Tanggal Lahir : Brebes/11 November 2002
Alamat : Jln manggun sarkoro, Rt01/Rw02,
limbangan kulon, Brebes
Jenis Kelamin : Perempuan

B. Orang Tua :

Nama Ayah : Tarsono
Nama Ibu : Wirodah
Pekerjaan Ayah : Buruh Tani

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2007-2013 : SDN 02 Limbangan kulon
2. Tahun 2013-2016 : MTS As'salafiyah Luwunragi, Bulakamba, Brebes
3. Tahun 2017-2020 : MA As'salafiyah Luwunragi, Bulakamba, Brebes
4. Tercatat sebagai mahasiswa Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan tahun 2020-2025, Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.