

### BAB III

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Implementasi hukum perlindungan konsumen dalam konteks *thrifting* melalui platform *e-commerce* yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya untuk melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* masih menghadapi tantangan yang signifikan. Meskipun regulasi telah ada dan pemerintah serta platform *e-commerce* telah melakukan langkah-langkah untuk memperketat pengawasan, masih terdapat celah yang memungkinkan terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen. Kasus-kasus seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, penipuan, dan penjualan barang tidak layak pakai yang dilaporkan oleh responden menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum sepenuhnya optimal.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka, serta untuk memperkuat penegakan hukum terhadap praktik-praktik yang merugikan konsumen. Selain itu, pentingnya transparansi dan akuntabilitas dari pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* menjadi aspek yang harus diperhatikan lebih lanjut. Langkah-langkah seperti edukasi intensif kepada konsumen dan penjual, pemantauan yang lebih ketat terhadap barang yang dijual di platform *e-commerce*, serta sanksi yang lebih tegas terhadap pelanggaran akan menjadi kunci dalam meningkatkan perlindungan konsumen di masa depan.

Dengan demikian, meskipun *e-commerce* menjadi sarana yang populer dan memberikan akses yang lebih luas terhadap produk dengan harga yang terjangkau, upaya untuk menjaga kepercayaan konsumen dan meminimalkan risiko dalam transaksi tetap menjadi prioritas utama. Pemerintah, platform *e-commerce*, dan masyarakat perlu bekerja sama secara aktif untuk menciptakan lingkungan *e-commerce* yang lebih aman, transparan, dan adil bagi semua pihak terlibat.

## **B. Saran**

Saran untuk Pemerintah, pelaku usaha, pihak *marketplace*, dan konsumen terkait perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* barang *thrifting*:

- 1) Bagi Pemerintah perlu mengintensifkan perbaikan regulasi yang mengatur transaksi *e-commerce*, terutama untuk barang bekas seperti *thrifting*, guna memastikan keamanan dan keadilan bagi konsumen. Langkah ini melibatkan penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelanggaran, dengan fokus pada standar produk yang diperjualbelikan dan perlindungan terhadap konsumen dari praktik penjualan yang merugikan. Selain itu, edukasi aktif kepada konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi online juga perlu ditingkatkan agar mereka lebih sadar akan risiko dan cara melindungi diri.
- 2) Bagi pelaku usaha, penting untuk meningkatkan transparansi informasi terkait kondisi barang yang dijual di platform *e-commerce*. Hal ini meliputi memastikan deskripsi produk yang akurat dan jelas, serta menyediakan informasi yang memadai mengenai kondisi barang bekas yang ditawarkan. Peningkatan kualitas produk juga perlu menjadi fokus,

terutama dalam memastikan bahwa barang yang dijual layak pakai dan sesuai dengan deskripsi yang diberikan kepada konsumen.

- 3) Bagi pihak *marketplace* memiliki peran krusial dalam menjaga keamanan transaksi *e-commerce* barang *thrifting*. Mereka perlu memperketat pengawasan terhadap barang yang dijual di platform mereka, menggunakan teknologi seperti algoritma kecerdasan buatan untuk mendeteksi dan menghapus produk ilegal atau tidak sesuai standar. Selain itu, sistem pelaporan dan penanganan keluhan konsumen perlu diperkuat untuk memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap masalah yang muncul.
- 4) Bagi konsumen juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan penelitian sebelum membeli barang, termasuk memverifikasi reputasi penjual dan membaca ulasan dari pembeli sebelumnya. Pemahaman yang lebih baik tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dalam transaksi *e-commerce*, termasuk prosedur pengembalian barang dan penyelesaian sengketa, juga sangat penting. Konsumen perlu aktif dalam melaporkan jika mengalami masalah dalam transaksi, sehingga pihak *marketplace* dapat segera menanggapi dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dengan adanya kolaborasi dan implementasi saran-saran ini, diharapkan dapat meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* barang *thrifting* serta membangun lingkungan perdagangan online yang lebih aman dan terpercaya bagi semua pihak yang terlibat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Adi Nugroho, 2006, *Memahami Perdagangan Di Dunia Maya*, Informatika, Alumni, Bandung
- Agus Budianto & Gwendolyn Ingrid Utama, 2010, *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Perlindungan Pasien*, Karya Putra Darwati, Bandung
- Bambang Waluyo, 2022, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Gragika, Jakarta
- Brenda Kienan, 2001, *Small Business Solutions E-Commerce*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Edmon Makarim, 2000, *Kompilasi Hukum Telematika*, Gravindo Persada, Jakarta
- Ghosh, A. K. 2012, *E-commerce Security and Privacy*, Springer Science & Business Media, German
- HMN Purwosutjipto, S.H., 1999, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta.
- H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum., 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Usri Press, Palembang
- Janus Sidalabok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Medan
- Kelik Wardiono, 2005, *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen : Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Prakteknya*, UMS Press. Surakarta
- Kusumadewi, dkk. 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta.
- Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung

- Projudikoro Wirjono., 1991, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung.
- Richardus Eko Indrajit, 2001, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- R.M Suryodiningrat, 1996, *Perikatan-Perikatan Bersumber Perjanjian*, Tarsito, Bandung.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi revisi*, Gramedia Widiasarana, Jakarta
- Salim H.S., 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta
- Satjipto Rahardjo, 2006, *Ilmu Hukum*, Cetakan VI, Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Soeroso, 2011, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- Subekti, 1979, *Hukum Perjanjian*, Cetakan V, Jakarta.
- Supawi Pawenang, 2016, *Modul Perkuliahan Lingkungan Ekonomi Bisnis*, Program Pascasarjana UNIBA, Surakarta.
- Suyanto, 2003, *Strategi Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*, Andi Offcet, Yogyakarta
- Waluyo dan Bambang., 2022, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Wirjono Projudikoro, 1991. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung
- Zulham, S.Hi., M.Hum., 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, edisi Pertama, Jakarta

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1847 Nomor 1847. Sekretariat Negara, Jakarta
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5512.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Tahun 2019, Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6420

Resolusi Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*)

#### **JURNAL/ PENELITIAN HUKUM**

Ahyan Syaraahiyya, 2023, "Fenomena Thrift Shopping Di Kalangan Masyarakat Akibat Perubahan Gaya Hidup Modern", *Studi Globalisasi di Wilayah Jawa Timur*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Azzaprillia, T, 2023, "E-Commerce In Indonesia from Business Legal Perspective." *Jurnal Wajah Hukum*. Volume 1, Issue 2

Cindy Aulia Khotimah, Jeumpa Crisan Chairunnisa, 2021, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)", *Jurnal Business Law Review*, Volume 1.

Fauzi, Ahmad., 2019, "Jual Beli Pakaian Bekas Dalam Perspektif Fikih Muamalah Iqtishodiyah", *Jurnal Program Studi Hukum Ekonomi Syariah*, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Al-Qolam, Malang.

Hasyim, dkk., 2023, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Bekas Impor di Pajak Melati", *Jurnal Hukum*, Program Studi Ilmu Ekonomi, Universitas Negeri Medan.

Indriani, Masitoh. 2017. "Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System", *Justitia Jurnal Hukum*, Volume 1 Nomor 2

Mohammad Rafki Nazar, 2023, "Pengaruh Perkembangan Teknologi terhadap E-Commerce", *Jurnal Akademik*, Volume 7 Nomor 1, Universitas Telkom

Mujahidah, Nooriah A., 2020. "Analisis Perilaku Konsumtif dan Penanganannya", *Tesis*, Universitas Negeri Makassar

Nika Nencyana Fadila, 2023, "Fenomena Thrifting Yang Populer Dikalangan Mahasiswa", *Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan*, Volume 1, No.3.

- Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam, 2021, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 3, No. 1, Bandung, Juli
- Salamiah, 2014, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli", *Jurnal Neliti*, Jakarta.
- Santoso, V.A., 2021, Legal Protection on E-commerce Transactions : Problem and Solutions, *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 1 Issue 2, Juli
- Tutik Mustajibah & Agus Trilaksana, 2021, "Dinamika E-Commerce Di Indonesia Tahun 1999-2015", *Jurnal Avatara Pendidikan Sejarah*, Volume 10, Nomor 3
- Wahyuningrum, Tiara Yasmin., 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pakaian Bekas yang Diimpor di Indonesia", *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Jember
- Yadi, D.K., 2022, "Perlindungan Hukum dalam Transaksi Dagang Menggunakan E-Commerce". *Jurnal Commerce Law*, Volume 2, Issue 1

## INTERNET

- Ahidat, Adi., Impor pakaian Bekas Cenderung Turun sejak Pandemi, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/14/impor-pakaian-bekas-cenderung-turun-sejak-pandemi>, diakses pada 25 April 2024.
- Ayutia Nurita Sari, Fenomena Thrifting Semakin Populer, Hati-Hati Barang Ilegal!, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-suluttenggomalu/baca-artikel/16340/Fenomena-Thrifting-Semakin-Populer-Hati-Hati-Barang-Ilegal.html>, diakses pada 27 Mei 2024
- Ayu Octavi Anjani, "Tren Pengaduan Konsumen Meningkatkan Signifikan" , <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/01/20/tren-pengaduan-konsumen-meningkat-signifikan> , diakses 10 Juli 2024
- Hidayah, Fitri Nur., Ada 49,4 persen masyarakat Indonesia Pernah Melakukan Thrifting, <https://data.goodstats.id/statistic/ada-494-masyarakat-indonesia-pernah-melakukan-thrifting-sP7wi>, diaksis pada 26 april 2024.
- Mochamad Januar Rizki., Melihat Dampak Negatif Bisnis Pakaian Impor Bekas, <https://www.hukumonline.com/berita/a/melihat-dampak-negatif-bisnis-pakaian-impor-bekas-lt6418545aa1e4b/>, diakses pada 26 April 2024.



- Henry., Simak 3 Bahaya Beli Pakaian Bekas Impor Bekas Buat Kesehatan, <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5239924/simak-3-bahaya-beli-pakaian-bekas-impor-bekas-buat-kesehatan>, diakses pada 1 mei 2024.
- Kamus Bahasa Inggris, pengertian kata "*thrifting*", <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/thrifting> , diakses 7 Juli 2024.
- Lenny Septiani, editor: Syahrizal Sidik. Katadata.co.id , "Baju Bekas Impor Masih Marak Dijual di Platform E-commerce", <https://katadata.co.id/digital/e-commerce/6414634ca86b8/baju-bekas-impor-masih-marak-dijual-di-platform-e-commerce> , diakses 12 Juni 2024
- Pangaribowo, Wisang Seto., Pedagang di Sentra Thrifting di Kota Yogyakarta Alami Penurunan Omzet 50 Persen, <https://yogyakarta.kompas.com/read/2023/03/21/194913178/pedagang-di-sentra-thrifting-di-kota-yogyakarta-alami-penurunan-omzet-50?page=all>, diakses pada 25 april 2024.
- Rachmatia Nurchaliza, "Teknik Pengambilan Sampel : Peneliti Harus Mengetahui Ini!" <https://bit.telkomuniversity.ac.id/teknik-pengambilan-sampel/> , diakses 8 Juli 2024.
- Redaksi., 6 Dampak Thrifting Impor yang Mungkin Tak Disadari Penggemarnya, <https://voi.id/berita/263417/dampak-thrifting-impor>, diakses pada 2 mei 2024
- Renata Christha Auli, "3 Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia", <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-lt62e272415e4f4/> , diakses 10 Juli 2024.
- R. Yudha Triariantono Wasono, S.H., M.H., 2020, "Analisa Kebijakan Terbaru E-Commerce Berdasarkan PP 80 Tahun 2019", <https://siplawfirm.id/analisa-kebijakan-terbaru-e-commerce-berdasarkan-pp-80-tahun-2019/?lang=id>, diakses pada 30 mei 2024
- Sari, Ayutia Nurita., Fenomena Thrifting Semakin Populer, Hati-Hati Barang Illegal!, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-suluttenggomalu/baca-artikel/16340/Fenomena-Thrifting-Semakin-Populer-Hati-Hati-Barang-Illegal.html>, diakses pada 1 mei 2024.
- Vanya Karunia Mulia Putri, "Contoh Kegiatan Ekonomi berdasarkan Bidang Usahanya", dikutip dari [kompas.com, https://www.kompas.com/skola/read/2021/09/28/140000769/contoh-kegiatan-ekonomi-berdasarkan-bidang-usahanya](https://www.kompas.com/skola/read/2021/09/28/140000769/contoh-kegiatan-ekonomi-berdasarkan-bidang-usahanya) . , diakses 12 Juni 2024



Widhia Arum Wibawana, <https://news.detik.com/berita/d-6624983/mengenal-apa-it-thrifting-di-tengah-ramai-larangan-impor-baju-bekas>, diakses pada tanggal 1 Mei 2024



**LAMPIRAN**

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA RESPONDEN**

- 1. Bisa ceritakan pengalaman Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 2. Apa motivasi utama Anda memilih untuk membeli pakaian bekas secara online?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 3. Seberapa sering Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce? Apakah ini menjadi kebiasaan atau hanya dilakukan sesekali?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 4. Bagaimana kepuasan Anda terhadap kualitas barang yang Anda terima dibandingkan dengan deskripsi yang diberikan di platform e-commerce?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 5. Apakah informasi yang diberikan mengenai kondisi dan kualitas pakaian di platform e-commerce cukup jelas dan akurat?

.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. Adakah kasus di mana informasi tersebut tidak sesuai dengan barang yang Anda terima?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. Apakah Anda pernah mengalami masalah atau ketidakpuasan terkait dengan pembelian pakaian thrifting melalui e-commerce? Jika ya, bisa jelaskan masalah tersebut?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. Pernahkah Anda mengembalikan barang yang dibeli karena tidak sesuai? Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pengembalian tersebut?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. Menurut Anda, apakah hak-hak konsumen Anda terlindungi dengan baik dalam transaksi thrifting melalui e-commerce? Apa yang Anda harapkan dari pelaku usaha dalam hal ini?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. Apakah platform tersebut cukup transparan dan membantu konsumen dalam memastikan kualitas dan keaslian barang thrifting yang dijual?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

11. Seberapa besar faktor harga mempengaruhi keputusan Anda untuk membeli pakaian thrifting melalui e-commerce dibandingkan dengan membeli pakaian baru atau dari toko offline?

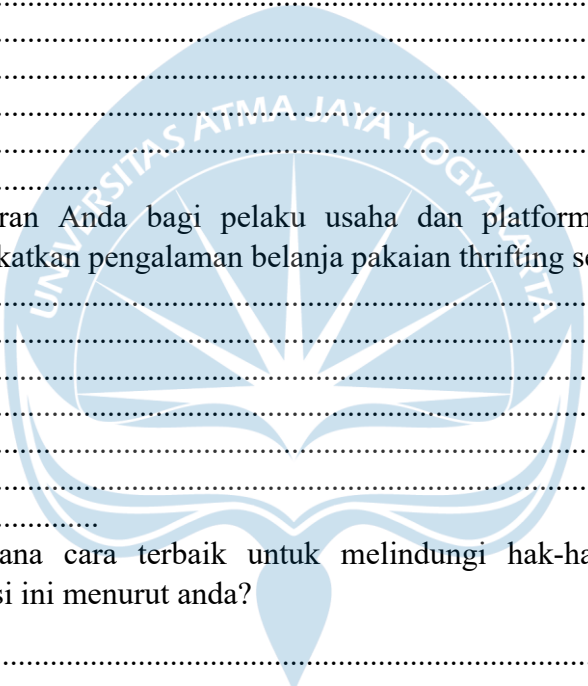
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

12. Apa saran Anda bagi pelaku usaha dan platform e-commerce untuk meningkatkan pengalaman belanja pakaian thrifting secara online?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

13. Bagaimana cara terbaik untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi ini menurut anda?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## Dokumentasi Penelitian

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA RESPONDEN

- Bisa ceritakan pengalaman Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce?  
*Bisa mencari hoodie / pakaian dan sepatu untuk beberapa keperluan.*
- Apa motivasi utama Anda memilih untuk membeli pakaian bekas secara online?  
*Mencari barang dengan brand kelas dua secara murah.*
- Seberapa sering Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce? Apakah ini menjadi kebiasaan atau hanya dilakukan sesekali?  
*Membeli beberapa / pakaian thrifting hanya sesekali, karena untuk mencari pakaian yang diperlukan saja.*
- Bagaimana kepuasan Anda terhadap kualitas barang yang Anda terima dibandingkan dengan deskripsi yang diberikan di platform e-commerce?  
*Untuk kepuasan tersebut ada yang bisa saja ada yang cukup, pun.*
- Apakah informasi yang diberikan mengenai kondisi dan kualitas pakaian di platform e-commerce cukup jelas dan akurat?  
*Cukup jelas.*
- Adakah kasus di mana informasi tersebut tidak sesuai dengan barang yang Anda terima?  
*Tidak ada ada.*
- Apakah Anda pernah mengalami masalah atau ketidakpuasan terkait dengan pembelian pakaian thrifting melalui e-commerce? Jika ya, bisa jelaskan masalah tersebut?  
*Tidak pernah.*

- Pernahkah Anda mengembalikan barang yang dibeli karena tidak sesuai? Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pengembalian tersebut?  
*Tidak pernah.*
- Menurut Anda, apakah hak-hak konsumen Anda terlindungi dengan baik dalam transaksi thrifting melalui e-commerce? Apa yang Anda harapkan dari pelaku usaha dalam hal ini?  
*Cukup terlindungi.  
Variasi barang lebih diperbanyak.*
- Apakah platform tersebut cukup transparan dan membantu konsumen dalam memastikan kualitas dan keaslian barang thrifting yang dijual?  
*Cukup membantu.*
- Seberapa besar faktor harga mempengaruhi keputusan Anda untuk membeli pakaian thrifting melalui e-commerce dibandingkan dengan membeli pakaian baru atau dari toko offline?  
*8/10.*
- Apa saran Anda bagi pelaku usaha dan platform e-commerce untuk meningkatkan pengalaman belanja pakaian thrifting secara online?  
*- tetap  
- variasi barang  
- kondisi barang yang baik & bagus*
- Bagaimana cara terbaik untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi ini menurut Anda?  
*- kualitas barang terjamin  
- retur barang bisa dilakukan dengan cepat  
- respon personal ke konsumen lebih cepat*

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA RESPONDEN

- Bisa ceritakan pengalaman Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce?  
*Pengalaman saya beberapa kali membeli pakaian seperti celana cargo dan kemeja di App Shopee untuk kepentingan. Prilaku ke sa Pdn. Mau share threfting.*
- Apa motivasi utama Anda memilih untuk membeli pakaian bekas secara online?  
*Selain karena jawa karena jika - karena juga mencari beberapa barang yang akan lebih murah.*
- Seberapa sering Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce? Apakah ini menjadi kebiasaan atau hanya dilakukan sesekali?  
*Jarang karena sering melakukan saat membeli barang.*
- Bagaimana kepuasan Anda terhadap kualitas barang yang Anda terima dibandingkan dengan deskripsi yang diberikan di platform e-commerce?  
*Untuk kepuasan tersebut ini masih sangat puas dengan barang yang diterima saat ini.*
- Apakah informasi yang diberikan mengenai kondisi dan kualitas pakaian di platform e-commerce cukup jelas dan akurat?  
*Informasi yang diberikan sangat jelas dan terang. Sesuai dengan deskripsi.*
- Adakah kasus di mana informasi tersebut tidak sesuai dengan barang yang Anda terima?  
*Sekarang ini tidak ada.*
- Apakah Anda pernah mengalami masalah atau ketidakpuasan terkait dengan pembelian pakaian thrifting melalui e-commerce? Jika ya, bisa jelaskan masalah tersebut?  
*Tidak pernah.*

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA RESPONDEN

1. Bisa ceritakan pengalaman Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce?  
Hanya sekali
2. Apa motivasi utama Anda memilih untuk membeli pakaian bekas secara online?  
Lebih efisien
3. Seberapa sering Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce? Apakah ini menjadi kebiasaan atau hanya dilakukan sesekali?  
Sesekali
4. Bagaimana kepuasan Anda terhadap kualitas barang yang Anda terima dibandingkan dengan deskripsi yang diberikan di platform e-commerce?  
Sangat puas, karena kualitas barang tersebut masih baik
5. Apakah informasi yang diberikan mengenai kondisi dan kualitas pakaian di platform e-commerce cukup jelas dan akurat?  
Lumayan, karena foto seluruhnya akurat
6. Adakah kasus di mana informasi tersebut tidak sesuai dengan barang yang Anda terima?  
Tidak
7. Apakah Anda pernah mengalami masalah atau ketidakpuasan terkait dengan pembelian pakaian thrifting melalui e-commerce? Jika ya, bisa jelaskan masalah tersebut?  
Pernah masalah kualitas barang yang dikirim, tidak sesuai sama dengan yang ada di foto produk

8. Pernahkah Anda mengembalikan barang yang dibeli karena tidak sesuai? Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pengembalian tersebut?  
Tidak pernah, karena platform yang digunakan memiliki prosedur yang jelas
9. Menurut Anda, apakah hak-hak konsumen Anda terlindungi dengan baik dalam transaksi thrifting melalui e-commerce? Apa yang Anda harapkan dari pelaku usaha dalam hal ini?  
Ya, namun akan lebih baik jika seller dapat memberikan detail lebih lanjut tentang produk tersebut dalam bentuk foto / video
10. Apakah platform tersebut cukup transparan dan membantu konsumen dalam memastikan kualitas dan keaslian barang thrifting yang dijual?  
Ya
11. Seberapa besar faktor harga mempengaruhi keputusan Anda untuk membeli pakaian thrifting melalui e-commerce dibandingkan dengan membeli pakaian baru atau dari toko offline?  
Besar, karena harga yang ditawarkan di platform ini jauh lebih murah dibandingkan dengan harga retail. Selain itu, pembeli juga bisa melihat detail produk dengan lebih jelas
12. Apa saran Anda bagi pelaku usaha dan platform e-commerce untuk meningkatkan pengalaman belanja pakaian thrifting secara online?  
Lebih baik memberikan detail produk dengan gambar yang lebih banyak
13. Bagaimana cara terbaik untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi ini menurut Anda?  
Kedua belah pihak harus bertanggung jawab. Selain itu, pembeli juga harus memperhatikan informasi yang diberikan oleh penjual, seperti foto, deskripsi, dan ulasan dari pembeli lain

8. Pernahkah Anda mengembalikan barang yang dibeli karena tidak sesuai? Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pengembalian tersebut?  
Tidak pernah
9. Menurut Anda, apakah hak-hak konsumen Anda terlindungi dengan baik dalam transaksi thrifting melalui e-commerce? Apa yang Anda harapkan dari pelaku usaha dalam hal ini?  
Ya, terlindungi
10. Apakah platform tersebut cukup transparan dan membantu konsumen dalam memastikan kualitas dan keaslian barang thrifting yang dijual?  
Ya
11. Seberapa besar faktor harga mempengaruhi keputusan Anda untuk membeli pakaian thrifting melalui e-commerce dibandingkan dengan membeli pakaian baru atau dari toko offline?  
Sangat berpengaruh
12. Apa saran Anda bagi pelaku usaha dan platform e-commerce untuk meningkatkan pengalaman belanja pakaian thrifting secara online?  
Lebih banyak variasi produk
13. Bagaimana cara terbaik untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi ini menurut Anda?  
Meyakinkan pembeli bahwa barang tersebut adalah barang asli

1. Bisa ceritakan pengalaman Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce?  
Saya pernah membeli celana jeans, menurut saya kualitas thrifting sangat baik mengenai harga dan kualitas
2. Apa motivasi utama Anda memilih untuk membeli pakaian bekas secara online?  
Murah
3. Seberapa sering Anda membeli pakaian thrifting melalui e-commerce? Apakah ini menjadi kebiasaan atau hanya dilakukan sesekali?  
Sering
4. Bagaimana kepuasan Anda terhadap kualitas barang yang Anda terima dibandingkan dengan deskripsi yang diberikan di platform e-commerce?  
Sangat puas dan akurat
5. Apakah informasi yang diberikan mengenai kondisi dan kualitas pakaian di platform e-commerce cukup jelas dan akurat?  
Ya
6. Adakah kasus di mana informasi tersebut tidak sesuai dengan barang yang Anda terima?  
Tidak pernah
7. Apakah Anda pernah mengalami masalah atau ketidakpuasan terkait dengan pembelian pakaian thrifting melalui e-commerce? Jika ya, bisa jelaskan masalah tersebut?  
Tidak pernah



