

LAMPIRAN



Kinerja Shopee dalam Prespektif Konsumen

Angket ini dibuat untuk memperoleh data sebagai penunjang penulisan penelitian hukum secara maksimal yang disusun oleh Moudya Sisi Prameswary A.N (Mahasiswi Fakultas Hukum UNISSULA Semarang).

Dimasa modern saat ini, hampir semua bidang sudah dikuasai oleh teknologi baik dibidang pendidikan, sosial hingga ekonomi. Maka tidak heran jika teknologi di Indonesia semakin maju setiap tahunnya,hal ini dapat di lihat dari perkembangan pasar yang sudah sangat berkembang dari yang dulu masih menjadi pasar tradisional - pasar modern - pasar elektronik (online). Dizaman milenial pasar elektronik menjadi pilihan masyarakat saat ini karena selain teknologi yang semakin canggih, masyarakat juga sangat dipermudah dalam proses transaksi jual belinya. Salah satu platform pasar elektronik yang banyak digunakan di Indonesia adalah Shopee. Shopee pertama kali masuk ke Indonesia pada tahun 2017 dan penggunaanya terus meningkat setiap tahunnya. Dan tidak hanya Shopee saja platform e-commerce yang ada di Indonesia, masih ada beberapa lainnya yang menjadi alternatif masyarakat saat ini.

Oleh karena itu, saya sebagai penulis tertarik meneliti bagaimana Perlindungan Konsumen bagi pengguna Shopee dan bagaimana Kinerja Shopee dalam prespektif konsumen sehingga penulis berharap agar responden dapat melakukan pengisian angket secara baik dan benar sesuai fakta yang ada dan menurut pengalaman individu/pribadi mengenai Kinerja Shopee sejauh ini baik dalam proses, kinerja, maupun dalam kepuasan konsumen.

TERIMA KASIH

* Wajib

Biodata Responden

1. Nama *

2. Domisili *

3. Usia *

Tandai satu oval saja.

- 15 - 20 tahun
- 20 - 25 tahun
- 25 - 30 tahun
- > 30 tahun

4. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri Sipil
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Buruh
- Yang lain:

5. Penghasilan/Uang Saku Bulanan *

Tandai satu oval saja.

- < Rp. 500.000;
- Rp. 500.000; - Rp. 1.000.000;
- Rp. 1.000.000; - Rp. 2.000.000;
- Rp. 2.000.000; - Rp. 3.000.000;
- > Rp. 3.000.000;

Tentang E-Commerce (Shopee)



6. 1. Pernahkah anda melakukan transaksi online? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
- Tidak

7. 2. Mengapa konsumen memilih online shop sebagai sarana untuk mendapatkan barang yang dibutuhkannya? *

8. 3. Menurut anda, keuntungan apa saja yang didapatkan konsumen dari pembelian barang secara online? *

9. 4. Bagaimana proses pembayaran yang dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Shopee? *

10. 5. Apakah konsumen membayar sesuai dengan nilai yang telah disepakati? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Yang lain: _____

11. 6. Apakah konsumen sudah mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang dijual oleh online shop tersebut? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Mungkin
 Yang lain: _____

12. 7. Apakah konsumen sudah diberikan jaminan keamanan dari pelaku usaha? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Mungkin
 Yang lain: _____

13. 8. Jika ada proses layanan Cash ON Delivery (COD), apakah barang sampai ke tangan konsumen dalam 1 hari? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Mungkin
 Yang lain: _____

14. 9. Apa saja kendala yang dihadapi oleh konsumen yang berkaitan dengan proses transaksi jual beli online? *



15. 10. Apa yang anda lakukan apabila mengalami kerugian atau dikecewakan oleh pelaku usaha melalui aplikasi Shopee? *

16. 11. Apakah konsumen mendapatkan ganti kerugian apabila pelaku usaha melanggar haknya, misal barang yang dipesan ternyata dalam keadaan rusak, dll? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Mungkin
 Yang lain:

17. 12. Dalam bentuk apa ganti kerugian yang pelaku usaha berikan? *



18. 13. Apakah pihak Shopee membantu dalam proses ganti kerugian yang dialami konsumen? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Mungkin
 Yang lain: _____

19. 14. Menurut anda, Bagaimana pelayanan Shopee sejauh ini? *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Memuaskan
 Memuaskan
 Cukup Memuaskan
 Kurang Memuaskan
 Tidak Memuaskan

20. Bagaimana skala penilaian Shopee menurut anda selaku konsumen? *

Tandai satu oval saja.

- 1 2 3 4 5
 Tidak Memuaskan Sangat Memuaskan

21. 16. Selama anda menggunakan aplikasi Shopee, adakah keluhan-keluhan/ masalah apa saja yang anda alami? *

22. 17. Saran dari konsumen bagi pelaku usaha terkait dengan transaksi elektronik? *

23. 18. Saran dari konsumen bagi pihak Shopee terkait kinerja Shopee selama ini? *

Tentang UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

24. 1. Apakah anda mengetahui adanya UU Perlindungan Konsumen? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Mungkin
 Yang lain: _____

25. 2. Apakah anda saat melakukan transaksi elektronik sadar hukum mengenai Perlindungan terhadap konsumen? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Mungkin
 Yang lain: _____

26. 3. Sebagai konsumen, seberapa penting UU PERLINDUNGAN KONSUMEN menurut anda? serta alasan.. *

27. 4. Dalam pasal 4 UUPK disebutkan ada beberapa Hak Konsumen seperti hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas barang/jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian, dan hak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan. Apakah Shopee menerapkan pasal tersebut dalam upaya perlindungan konsumen? sertakan alasan.. *

28. 5. Jika anda mengalami masalah dalam melakukan transaksi elektronik, langkah pertama apa yang anda lakukan? *



29. 6. Jika anda menemui pelaku usaha yang mengabaikan/TIDAK melakukan kewajiban pelaku usaha menurut pasal 7 dalam UU Perlindungan Konsumen seperti memberi informasi dan pelayanan yang benar, jelas dan jujur, menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi, serta memberi ganti rugi atas ketidaksesuaian barang yang diterima, apa yang anda lakukan? *

30. 7. Menurut anda, baik konsumen maupun pelaku usaha perlukah mengetahui tentang hukum khususnya UU Perlindungan Konsumen? *

Tandai satu oval saja.

- Ya
 Tidak
 Mungkin
 Yang lain:



