

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Profil dari Mazana.id

Mazana merupakan salah satu toko online yang menjual pakaian bekas di Kudus. Mazana diambil dari singkatan nama panjang pemilik usaha yakni MZN yang sering disapa dengan mala, seorang mahasiswa semester 6 jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus. Toko online mazana berdiri pada bulan April tahun 2022 hingga saat ini mazana masih aktif dalam melakukan penjualan. Lokasi dari toko ini berada di daerah Bulung Kulon Rt 03 Rw 03 Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus.

Alasan MZN tertarik melakukan bisnis jual pakaian *thrift* karena hal tersebut dirasa passion dan juga memiliki hobi *thrift*. Menurut mala juga bisnis tersebut minim risiko daripada melakukan bisnis membuat pakaian dengan *brand* sendiri.¹ Meskipun begitu pakaian *bekas* yang dijual telah dibuat semenarik mungkin hal tersebut dapat dilihat dari konten berupa foto dan video yang diunggah dalam media sosial yakni Instagram dan TikTok. Dalam media sosial tersebut menggunakan nama akun yang sama yaitu Mazana.id.

Media sosial menjadi peluang besar bagi seseorang yang akan memulai bisnis jual beli apapun. Di zaman yang serba canggih ini, banyak orang akan menggunakan media sosial untuk melihat hingga membeli membeli barang yang diinginkan dengan melihat foto dan video yang diunggah. Begitupun juga hal yang dilakukan oleh mazana pada awal mula berbisnis pakaian *thrift* yang dimulai dengan melakukan *live streaming* di TikTok. Akan tetapi, terkadang *traffic* TikTok yang sering naik turun membuat MZN beralih pada Instagram hingga saat ini. Sehingga bisnis tersebut di kenal cukup luas di daerah Kudus.

¹ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

Akun Instagram *@mazana_id* memiliki jumlah pengikut sekitar 2.400 pengikut dan unggahan foto dan video sebanyak 345 postingan. Postingan tersebut berisi foto atau katalog pakaian *thrift* yang akan dijual dan video konten yang menarik. Jumlah tersebut belum terhitung seluruhnya karena saat pakaian *thrift* tersebut telah terjual maka postingan tersebut akan di hapus. Hal tersebut telah tertera jelas dalam deskripsi profil Instagram.

Gambar 4. 1 Profil Instagram *@mazana_id*



Sumber : Screenshot Instagram *@mazana_id*

“Penetapan harga ada 3 jenis. Pertama, premium dengan harga Rp. 50.000 ke atas berbahan lembut, tebal, dan tidak cacat. Kedua, semi premium dengan harga Rp. 35.000 – Rp. 40.000 yang berkualitas berkualitas sedang atau tidak ada kecacatan dalam produk. Dan ketiga, barang sale dengan dibawah harga Rp. 20.000. Untuk barang sale kondisi barang

cacat, bahan tipis, dan noda dan juga bisa menjadi barang lama yang belum kejual”.²

Harga barang yang ditawarkan oleh mazana relatif murah sehingga sesuai dengan budget bagi mahasiswa, pelajar atau pekerja. Para konsumen pakaian *thrift* dapat mengikuti trend fashion terbaru tanpa harus mengeluarkan uang yang banyak. Sebab, pakaian *thrift* yang dijual oleh mazana hanya ada satu warna dalam satu model. Sehingga banyak dari konsumen pakaian *thrift* menyebutkan hal tersebut dengan julukan *limited edition*.

Pakaian *thrift* yang didapatkan berbentuk ball yang berasal dari daerah Bandung. Dalam satu ball berisi 200-300 pakaian *thrift*.³ Jenis pakaian *thrift* yang ditawarkan merupakan pakaian yang khusus digunakan oleh wanita seperti blouse, *knitwear*, rajut, cardigan dan lainnya. Pakaian tersebut juga memiliki harga yang berbeda, Penjual memiliki standar khusus dalam memberikan harga dalam penjualan pakaian *thrift*-nya.

Pemesanan barang dapat dilakukan secara online melalui *WhatsApp* dan *E-Commerce* milik mazana. Penjualan paling aktif dilakukan melalui Instagram dengan jangkauan yang sangat luas. Adapun mekanisme pemesanan barang dalam mazana dilakukan dengan menghubungi pelaku usaha melalui *WhatsApp* atau *direct message*. Selanjutnya pembeli dapat mengirimkan gambar barang yang diinginkan dengan mengisi format seperti nama, alamat, nomor hp, dan metode pembayaran.

Metode pembayaran yang digunakan oleh mazana memiliki 2 cara yaitu dengan *Cash On Delivery* (COD) dan Tranfer. Metode COD sering kali digunakan saat pembeli berdomisili sekitar Kudus. Tempat seng sering digunakan dalam melakukan COD yaitu Taman Bojana dan Alfamart Universitas Muria Kudus. Sedangkan metode transfer sering digunakan oleh pembeli yang

² Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

³ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

berasal dari luar kota dengan mengirim barang yang dibeli melalui ekspedisi. Tidak hanya itu pembayaran barang juga dapat dilakukan melalui *shopee* dan TikTok dengan sistem *by request*.

Sistem *by request* di dasarkan pada keinginan konsumen biasanya dilakukan apabila konsumen menginginkan gratis ongkos kirim paket. Dalam sistem ini konsumen dapat memilih TikTok Shop atau *Shopee* dengan memilih harga pada etalase yang telah disediakan oleh pemilik usaha. Konsumen juga dapat memilih berbagai metode pembayaran dengan cara COD atau transfer uang melalui *e-money*.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Wujud Kerugian Pakaian Bekas di Mazana.Id

Praktik penjualan pakaian *thrift* yang dilakukan di *E-Commerce* hampir sama seperti pada umumnya, yang membedakan hanyalah objeknya saja. Meskipun demikian pakaian *thrift* telah menarik minat masyarakat umum, hal tersebut dinilai bahwa pakaian yang dijual *limited edition* sehingga dapat memenuhi standar *fashion* seseorang. Kemudahan dalam mengakses media sosial dan *E-Commerce* semakin membuat pakaian *thrift* di perjualbelikan secara bebas. Sehingga pembeli tidak harus datang ke toko *offline* ataupun pasar.

Berdasarkan hasil wawancara dari MZN selaku pemilik usaha mengungkapkan bahwa segala penjualannya dilakukan secara online yang dimulai mendapatkan barang hingga barang tersebut sampai di tangan konsumen. Untuk itu penjual melakukan berbagai cara dalam melakukan pemasarannya dan juga tak abai mengenai barang yang akan diperjual. Sebelum dijual, pakaian tersebut harus melalui beberapa tahapan agar barang tetap dalam kondisi baik atau sempurna, tahapan tersebut sebagai berikut:⁴

- a. Membeli pakaian *thrift* dalam bentuk ball di daerah Bandung

⁴ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

- b. Ketika barang sudah sampai, penjual akan melakukan penyotiran terlebih dahulu, dengan memilih pakaian yang dirasa layak digunakan dan dijual kembali.
- c. Barang yang sudah melalui tahap penyotiran akan di *laundry* terlebih dahulu dan di setrika menggunakan pengharum khusus pakaian.
- d. Setelah itu pakaian *thrift* tersebut dalam kondisi bersih dan wangi siap untuk di perjualbelikan kepada konsumen.

Gambar 4. 2 Unggahan barang yang dijual



Pakaian *thrift* yang dijual di mazana dibandrol dengan harga Rp. 30.000.⁵ Harga tersebut telah ditetapkan ketika mulai berjualan hingga saat ini. Sehingga terkenal di daerah Kudus sebagai salah satu thrift dengan harga yang dapat dijangkau. Usaha pelaku usaha dalam memajukan bisnis pakaian *thrift* dilakukan secara online dengan mengunggah foto, video atau konten barang yang di perjualbelikan pada media sosial yang dimilikinya.

⁵ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

Terdapat hanya satu jenis dalam setiap jenis, model, dan desain pada pakaian *thrift* yang di unggah

Jual beli di *E-Commerce* rentan terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Kerugian tersebut dapat berasal dari sang penjual atau dari konsumen sendiri yang terkesan kurang hati-hati. Sebab, dalam sistem jual beli di *E-Commerce* yang tidak mengharuskan pembeli untuk melihat barang yang akan dibeli. Sehingga, sang penjual memiliki kesempatan untuk menipu, menyembunyikan suatu kerusakan ataupun kecacatan terhadap barang yang diperjual-belikan.

Pakaian *thrift* yang dijual dipasaran pada umumnya didapatkan dalam bentuk *ball* atau karungan dan berasal dari lokal ataupun impor. Pakaian bekas yang dikemas dalam satu *ball* akan bertumpuk menjadi satu sehingga pakaian *thrift* dalam *ball* tersebut tidak sempurna atau cacat. Kecacatan tersebut dapat berupa robek, benang yang sudah mulai keluar, bahan pakaian yang semakin melar, warna pudar dan masih banyak lagi. Sehingga pakaian *thrift* tersebut harus terlebih dahulu disortir jika akan digunakan atau diperjual belikan.⁶

Apabila melihat mazana sebagai sisi konsumen dari pakaian bekas juga selalu mendapatkan kerugian dalam pembelian. Resiko kerugian semakin banyak ketika membeli pakaian *thrift* dalam bentuk *ball*. Sebab konsumen yang membeli pakaian *thrift* dalam bentuk *ball* tidak memiliki kesempatan untuk memilih pakaian dalam kondisi baik atau tidak cacat. Akan tetapi untuk beberapa orang yang sudah terbiasa melakukan pembeli pakaian *thrift* akan sadar terhadap kondisi pakaian yang dibeli.

⁶ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

Gambar 4. 3 Penilaian Konsumen Pada TikTok



Selama menjalankan bisnis pakaian *thrift* ini pemilik usaha dapat menjual 20 hingga 30 pakaian *thrift* setiap hari. Apabila di hitung secara perbulan kurang lebih dapat menjual 400 hingga 600 pakaian *thrift*. Namun banyaknya jumlah tersebut mendapat keluhan dari konsumen. Keluhan tersebut diungkapkan oleh mala sebagai pemilik usaha.

“Kalau keluhan dari konsumen dihitung perbulan kurang lebih ada 10 keluhan. Keluhan tersebut bermacam-macam ada yang cacat, pengiriman lambat, dan lainnya. Kalau keluhan kerugian konsumen juga ada”.⁷

Keluhan yang disampaikan oleh konsumen apabila melakukan penilaian di *Shopee* atau *TikTok* dengan memberikan penilaian atau rating bintang 1 atau 2 dapat merugikan sang pelaku usa. Apabila rating penjualan buruk mengakibatkan calon pembeli enggan untuk membeli atau bahkan sekedar melihat barang yang dijual. Rating menjadi bagian metode promosi dalam

⁷ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

mendatangkan calon konsumen sebanyak mungkin. Oleh sebab itu, MZN selalu memperhatikan rating pada *E-Commerce* yang dipakai agar citra bisnisnya dikenal baik semua orang.

“Keluhan dan kerugian itu bermacam macam, karena ini pakaian bekas. Ada cacat berlubang, robek, bernoda, warna usang, lusuh, pakaian mengalami keausan aksesoris misal seperti kancing hilang, pelayanan dirasa kurang ramah, dan pengiriman barang yang terlambat”.⁸

FB selaku konsumen mazana yang berdomisili di Kudus menyatakan bahwa ia membeli pakaian *thrift* karena keinginan tersendiri yang bermula melihat unggahan produk yang dijual oleh mazana. Ia membeli sebuah atasan rajut lengan panjang yang ternyata sizenya terlalu besar ketika pakaian tersebut digunakan. Ia mencoba untuk menghubungi pelaku usaha guna untuk menukarkan dengan pakaian yang lain akan tetapi hal tersebut tidak bisa. Menurut sang pelaku usaha kelalaian sang konsumen bukan menjadi tanggung jawabnya.

“Waktu beli atasan rajut itu saya tidak terlalu memperhatikan lingkaran dada jadi sizenya terlalu besar, karena saya tidak terlalu suka pakaian *oversize*.”⁹

Dalam melakukan praktik jual beli pakaian *thrift* mazana setiap hari akan mengunggah foto pakaian yang dijual di jam 8 malam di akun Instagram miliknya sendiri. Setiap hari mazana akan mengunggah 20 hingga 30 pakaian *thrift* dengan berbagai jenis, warna ataupun model. Setelah itu, mazana akan membuka pesanan untuk para calon konsumen dengan sistem *war* atau *first pay first get* atau lebih sering dikenal dengan siapa cepat dia dapat. Menurut MZN sang pemilik usaha siapa pembeli atau

⁸ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

⁹ Hasil wawancara oleh peneliti dengan konsumen ke-I pada Minggu, 12 Mei 2024 Pukul 15.21 hingga 16.02 WIB

konsumen yang telah memesan ataupun membayar terlebih dahulu maka ia akan mendapatkan pakaian *thrift* yang diinginkan.¹⁰

Sistem war yang diterapkan oleh mazana mungkin efektif untuk menarik perhatian dan menciptakan *hype*. Akan tetapi, hal ini perlu dipertimbangkan mengenai kelemahan dan keugian ini untuk memastikan kepuasan dan keadilan bagi semua konsumen. Adanya siste war tersebut membuat konsumen memiliki keterbatasan waktu dalam memilih, memesan dan membayar pakaian *thrift*. Sehingga konsumen akan merasa dirugikan karena tidak memiliki kesempatan yang sama.

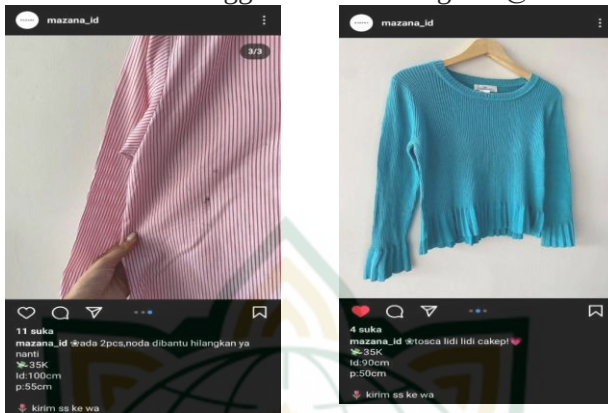
Keluhan ataupun kerugian konsumen akan selalu terjadi dalam bisnis transaksi jual beli barang apapun termasuk pakaian *thrift*. Keluhan maupun kerugian tersebut berbagai macam bentuknya dan asalnya. Menurut pelaku usaha keluhan yang sering ditemui selama berjualan pakaian bekas adalah kecacatan pada barang, bernoda, lusuh, pengiriman terlambat dan lain sebagainya.

2. Perlindungan Konsumen Pakaian Bekas di Mazana

Penanganan antisipasi baik keluhan maupun kerugian pelaku usaha dalam mengunggah barang yang akan dijual diberi keterangan mengenai kondisi barang tersebut. Kondisi barang yang diunggah disertai caption mengenai panjang baju, lingkaran dada dan apabila barang dalam kondisi cacat juga dijelaskan didalam deskripsi maupun dalam bentuk foto nyata. Konsumen yang berminat membeli juga dapat bertanya dengan jelas pada pemilik usaha.

¹⁰ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

Gambar 4. 4 Unggahan Pada Instagram @mazana_id



“Konsumen kalau membeli pakaian bekas hendaknya lebih jeli dan juga dapat meminta sang pemilik untuk mengirim foto *try on* atau mencoba pakaian yang akan dibeli. Agar barang yang sampai dikonsumsi sesuai ekspektasi”.¹¹

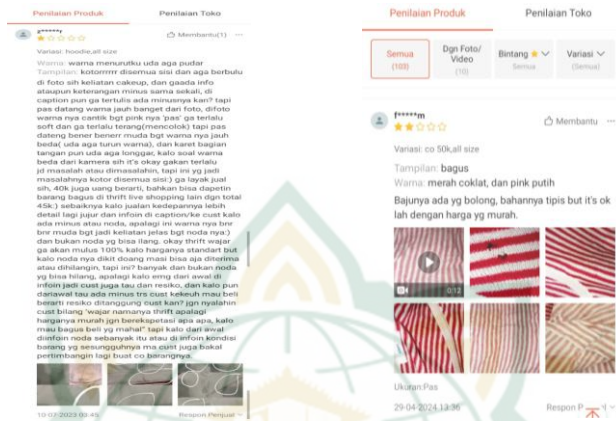
Kendala yang sering dan masih dialami dalam menjalankan bisnis ini adalah keterlambatan pengiriman. Keterlambatan tersebut menjadi keluhan yang sering ia dapatkan. Konsumen sering berekspektasi mengenai kecepatan dalam pengiriman barang. Hingga saat ini sang pemilik usaha belum menangani permasalahan tersebut, sebab keterlambatan pengiriman tidak berasal dari ekspedisi jasa pengiriman yang digunakan.

“Kalau kirim barang keluar kota itu aku harus ke ekspedisi terlebih dahulu, belum di pick up. Kalau seperti itu kan juga kadang bikin aku malas packing dan juga belum ada karyawan masih aku handle sendiri”.¹²

¹¹ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

¹² Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

Gambar 4. 5 Penilaian Konsumen pada *Shopee*



Berdasarkan penilaian konsumen dalam akun *shopee* mazana dengan username *z*****r* merasa tertipu dengan harga yang ditawarkan terhadap kondisi pakaian *thrift* yang diterima. Menurutnya pakaian *thrift* tersebut kotor, bernoda permanen, warna pakaian mulai pudar dan juga karet pada bagian tangan yang mulai pudar. Kondisi pakaian tersebut tidak sesuai dengan gambar atau foto yang diunggah. Tidak hanya itu dalam deskripsi yang ditulis oleh *MZN* juga tidak menjelaskan mengenai kecacatan pada pakaian *thrift* yang dijual. Sedangkan penilaian konsumen dengan username *f*****m* mengeluhkan pakaian *thrift* yang dibeli cacat berlubang dan juga kain pada pakaian yang menipis.

Ketika konsumen mengalami kerugian maupun keluhan dalam membeli pakaian bekas dari mazana, sang pemilik usaha berusaha menyelesaikan secara tenang, damai, dan kekeluargaan. Sehingga masalah tersebut tidak sampai ke pengadilan atau kepolisian. Upaya tersebut juga dilakukan agar selalu mendapatkan penilaian rating bintang 1 di *Shopee* dan *TikTok*. Sebab, dampak dari penilaian tersebut dapat mempengaruhi citra dari toko onlinya. Salah satu penyelesaian yang dilakukan pemilik usaha dalam mengatasi keluhan dan kerugian konsumen adalah dengan melakukan *refund* uang dengan catatan barang dalam kondisi cacat berlubang dan robek disertai

buktinya. Meskipun begitu, tetap saja masih ditemukan konsumen yang merasa dirugikan dalam pembelian pakaian *thrift*.

“Kalau cacat aku *refund* tapi kalo pakaian kotor, bernoda, warna kurang sesuai, dan size salah ga aku *refund*. Kadang juga beberapa keluhan tidak aku tanggapin”.¹³

Sebagai upaya untuk meminimalisir keluhan ataupun kerugian yang dialami oleh konsumen pelaku usaha menegaskan bahwa ketika mendapatkan barang ia akan melakukan penyotiran terlebih dahulu. Penyotiran tersebut dilakukan dengan memilih pakaian yang menurutnya masih layak dijual dan dipakai. Kriteria pakaian *thrift* pakaian yang masih layak dipakai antara lain, tidak bernoda ataupun noda pakaian dapat dihilangkan, tidak cacat atau rusak, warna pakaian tidak usang, dan lain sebagainya. Meskipun demikian, keluhan dan kerugian yang terjadi pada konsumen tetap ada. Dalam melakukan wawancara, pelaku usaha berkali kali mengungkapkan bahwa

“Sebenarnya kalau mau dapat pakaian bagus lebih baik beli baru. Karena kalau *thrift* itu isinya pakaian bekas. Walaupun beli ball lokal maupun impor tetap ada cacatnya”.¹⁴

IN, selaku konsumen yang berdomisili Jepara cukup sering dalam membeli pakaian *thrift* karena harga yang ditetapkan murah. Ia mengungkapkan bahwa pernah kecewa terhadap barang yang telah dibeli. Kekecewaan tersebut terdapat pada bagian kancing cardigan yang ia beli hilang. Namun ia tetap membeli pakaian *thrift* dimazana karena harga yang ditawarkan cukup ramah kantong dan juga model pakaian yang dijual terkesan *fashionable*.

¹³ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

¹⁴ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

“Kancing *cardigan* rusak bagian tengah hanya satu kancing. Tapi setelah itu aku harus nambahin kancing sendiri yang sesuai warna. Akhirnya aku pasangin sendiri pakai jarum”¹⁵

ID dan TB selaku konsumen yang berdomisili di Jepara mengungkapkan bahwa mereka pernah membeli pakaian *thrift* di mazana. Pembelian tersebut dilakukan karena ingin mencoba yang bermula dengan melihat foto produk yang diunggah di Instagram *@mazana_id*. Ia melakukan pembayaran secara langsung dengan sistem COD. Akan tetapi ia mengeluhkan kondisi pakaian *thrift* yang dibeli tidak sesuai ekspektasi.

“Ternyata kainnya panas kalau dipakai, saya tidak komplain kalau hal itu.”¹⁶

NS, selaku konsumen yang berdomisili Kudus mengungkapkan bahwa ia seringkali membeli pakaian *thrift* di mazana. Pembelian tersebut dilakukan karena promosi yang dilakukan menarik dan juga harga yang ditawarkan murah bahkan bisa mendapatkan brand pakaian ternama seperti *Uniqlo*.¹⁷ Ia juga mengungkapkan bahwa pernah mendapat barang dalam kondisi cacat akan tetapi ia tetap menerima karena harganya yang murah. Namun ia juga tetap mengeluhkan pelayanan yang terkesan lambat dalam merespon keluhannya.

“Untuk kondisi pakaian *thrift* hokian, terkadang dapat tag pakaian baru dengan harga yang cukup mahal. Kalau *thrift* memang harus menerima kondisi.”¹⁸

¹⁵ Hasil Wawancara oleh peneliti dengan konsumen ke-II pada Minggu, 12 Mei 2024 pukul 19.28 hingga 20.07 WIB

¹⁶ Hasil Wawancara oleh peneliti dengan konsumen ke-III pada Rabu, 15 Mei 2024 pukul 18.18 hingga 18.43 WIB

¹⁷ Hasil Wawancara oleh peneliti dengan Konsumen ke-IV pada Rabu, 15 Mei 2024 pukul 19.03 hingga 19.39 WIB

¹⁸ Hasil wawancara oleh peneliti dengan konsumen ke-IV pada Rabu, 15 Mei 2024 pukul 19.03 hingga 19.39 WIB

AJ, selaku konsumen mazana yang berdomisili di Kudus tertarik dengan beberapa foto pakaian *thrift* yang dijual. Hingga akhirnya ia membeli sebuah *knitwear crop*. Sebelum membeli ia sempat meminta izin oleh sang pemilik usaha untuk mengirim foto dengan jelas, setelah diteliti ada noda dibagian lengan. Meskipun demikian, ia tetap membeli pakaian tersebut.

”Saya minta kakaknya buat kirim foto yang mendetail, ternyata ada noda. Akhirnya dari kakaknya dibantu untuk dihilangkan. Jadi baju yang saya beli dalam keadaan bagus.”¹⁹

TR, selaku konsumen mazana yang berdomisili Jepara mengungkapkan ia pernah pembeli sebuah blouse. Karena kondisi blouse tersebut telah lama belum kejual ia mendapatkan potongan harga yang diberikan. Setelah blouse yang dibeli dicoba ternyata ukuran blouse tersebut kecil untuk tubuhnya. Meskipun blouse tersebut tetap dapat dipakai, akan tetapi ia merasa kurang percaya diri.

“Blouse yang saya beli *size*-nya terlalu pas untuk saya, jadi kelihatan agak berisi. Saya coba untuk minta ganti, tapi dari kakaknya tidak boleh. Katanya, pakaian yang cacat aja yang diganti.”²⁰

Sebelum melakukan transaksi sang pelaku usaha juga memberikan informasi terhadap pakaian bekas yang dijual. Ia juga terkadang memberikan potongan harga apabila pakaian tersebut cacat, bernoda, atau belum terjual dengan cepat. Sehingga sebelum melakukan pemesanan barang atau transaksi konsumen mempunyai kesempatan untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli pakaian bekas. Hal itu dilakukan agar dapat meminimalisir terjadinya keluhan ataupun kerugian yang dialami konsumen

¹⁹ Wawancara oleh peneliti dengan konsumen ke-V pada Jum’at, 17 Mei 2024 pukul 10.38 hingga 11.00 WIB

²⁰ Wawancara oleh peneliti dengan konsumen ke-IV pada Sabtu, 18 Mei 2024 pukul 13.34 hingga 14.09 WIB

Sebelum memesan atau membeli pakaian *thrift*, mazana memberikan kesempatan pada calon konsumen untuk bertanya atau meminta sang penjual untuk mengirim ulang foto pakaian untuk mendeteksi adanya suatu kecacatan. Tidak hanya itu calon konsumen juga dapat meminta sang pemilik usaha untuk mencoba atau lebih dikenal dengan sebutan *try on* pakaian *thrift* yang akan dibeli. Proses *try on* dilakukan sebagai patokan calon konsumen dalam hal ukuran baju yang akan dibeli. Hal ini dilakukan untuk meminimaliskan kerugian konsumen dalam berbagai jenis.

Sang pelaku usaha berpesan hendaknya calon konsumen lebih jeli dalam memilih barang. Sebab pembatalan pesanan tidak dapat dilakukan dengan sembarang. Pembatalan pesanan hanya dapat dilakukan jika barang yang akan dipesan dalam kondisi cacat. Yang mana kecacatan dalam produk tersebut akibat kelalaian sang pelaku usaha dalam memberikan informasi atau dalam melakukan perbaikan atas kecacatan barang yang dijual.

Berbagai penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kerugian yang dialami konsumen paling banyak adalah kecacatan dan pengiriman terlambat. Pemilik usaha juga berusaha melakukan penyotiran atas barang yang akan dijual nantinya. Kerugian yang mendapatkan *refund* (pengembalian) berupa uang hanya untuk kerugian cacat. Selain itu sang pelaku usaha akan mengacuhkan keluhan dan kerugian konsumen. Oleh sebab itu sebelum membeli atau membayar barang yang diinginkan sebaiknya konsumen teliti terlebih dahulu.

C. Analisis Data Penelitian.

1. Wujud Kerugian Dalam Jual Beli Pakaian Bekas Di Mazana.Id

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti dapat menganalisis bahwa segala bentuk kerugian maupun keluhan pakaian *thrift* yang dijual oleh mazana akan selalu terjadi. Sehingga kerugian maupun keluhan konsumen akan tetap selalu ada berbagai bentuk dan jenisnya. Mengingat bagaimana bentuk dan kondisi

pakaian bekas yang ada didalam *ball* yang tidak diketahui kapan, siapa dan dimana perolahnnya. Terlebih lagi dalam melakukan praktik jual beli ini menggunakan sistem serba online yang berpotensi besar untuk melakukan penipuan dan lainnya.

Sistem penjualan yang serba online menghendaki sang pelaku usaha untuk selalu jujur dalam mengiklankan atau mempromosikan pakaian bekas yang dijual. Pentingnya memberikan informasi yang jelas, lengkap dan jujur diharapkan dapat melindungi konsumen dari kerugian akibat iklan yang menyesatkan.²¹ Membeli pakaian bekas pada *E-Commerce* memang menawarkan alternatif menarik demi mendapatkan pakaian dengan harga lebih murah dan juga branding *limited edition*. Namun, transaksi ini juga berpotensi menimbulkan kerugian bagi pembeli.

Tidak hanya sistem penjualan online saja yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sistem pemesanan barang dengan cara war atau *first pay first get* juga berpotensi merugikan bagi konsumen. Konsumen seakan memiliki keterbatasanwaktu dalam memilih dan memesan barang. Padahal pemilihan barang termasuk kedalam hak bagi konsumen atau dapat juga disebut sebagai upaya *preventif* yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk meminimalisirkan kerugian.

Dalam hukum perdata kerugian diklasifikasikan menjadi dua bagian, yakni;²² kerugian materiil dan kerugian immateriil. Kerugian materiil merupakan kerugian yang dapat diukur dengan angka dan dapat dilihat secara nyata. Dalam pakaian bekas kerugian materiil terjadi dalam berbagai bentuk, yaitu :

ertama kualitas pakaian yang cenderung menurun. Pakaian bekas yang dijual oleh mazana didapatkan dalam bentuk *ball* yang berisi 200 hingga 300 pakaian. Sehingga seringkali ditemukannya pakaian dengan kualitas yang

²¹ Jefri Putri Nugraha et al., *Perilaku Perilaku Konsumen Teori* (Pekalongan, Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management, 2021),217.

²² APRIANI, “Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata.”

buruk. Kondisi tersebut dapat berupa kain menipis, jahitan mulai keluar, warna pudar dan *size* yang melebar atau mengecil.

Kualitas kain yang menurun menjadi salah satu kerugian materiil yang dirasakan oleh konsumen. Mazana pernah mendapat keluhan dari konsumen mengenai kain pakaian yang dirasa usang dibagian tertentu. Keusangan sering ditemukan pada pakaian bekas bagian kerah, lutut, dan juga bagian siku. Keausan pada pakaian terjadi karena pakaian tersebut digunakan secara berulang kali. Sehingga akan sulit dikembalikan dalam kondisi baru meskipun telah dicuci dan hal tersebut dapat mengurangi harga pakaian.

Keluhan kerusakan pada jahitan ditemukan pada mazana dengan kondisi benang jahitan yang mulai keluar. Kerusakan tersebut tidak mengakibatkan fungsi pakaian menjadi hilang. Hanya saja diperlukan perbaikan tambahan untuk melakukan penjahitan ulang yang harus menyesuaikan warna pakaian tersebut.

Pakaian bekas dengan kondisi cacat seringkali ditemui dan dikeluhkan oleh konsumen dalam penjualan yang dilakukan oleh mazana. Kecacatan menjadi salah satu bentuk kerugian konsumen yang sering dikeluhkan. Kecacatan atau sobekan dapat terlihat langsung maupun tidak langsung dalam foto. Akan tetapi akan menjadi jelas saat barang telah diterima oleh konsumen. Kecacatan yang cukup sering ditemukan adalah adanya kerusakan berupa lubang atau robekan pada pakaian bekas.

Warna yang mulai usang atau pudar pada pakaian merupakan hal umum apabila pakaian tersebut sering dipakai atau terlalu lama mengendap pada *ball*. Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh konsumen di *Shopee* mazana, ia mengeluhkan warna yang tidak sesuai dengan foto yang diunggah. Dalam penilaian tersebut ia mengungkan bahwa warna pink yang terlalu muda pada pakaiannya.

Sebelum mengunggah foto barang yang akan dijual, pakaian bekas yang dijual akan *dilaudry* terlebih dahulu.²³ Upaya tersebut sebagai bentuk untuk menghilangkan noda membandel. Meskipun demikian beberapa noda masih ada dipakaian sehingga menjadi masalah saat pakaian diterima. menurut sang pelaku usaha noda yang sulit dihilangkan atau dapat dikatakan noda permanent adalah noda berupa tinta bolpoin. Kemungkinan besar noda yang berasal dari tinta tersebut dapat dibersihkan jika noda tersebut tidak terlalu lama mengendap di pakaian.

Kedua, biaya tambahan dalam memperbaiki kecacatan pada pakaian *thrift*. Biaya tambahan dilakukan apabila terjadi kerusakan terhadap pakaian *thrift* yang telah dibeli. Kancing yang hilang dan jahitan yang keluar atau longgar membutuhkan biaya tambahan untuk memperbaikinya. Walaupun hal tersebut tidak menghilangkan fungsi pakaian pada umumnya akan tetapi dapat mempengaruhi nilai estetika pada pakaian.

Ketiga, barang yang tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapan konsumen merupakan masalah umum dalam pembelian pakaian bekas termasuk di mazana. Ketidaksesuaian tersebut ditemukan dengan kondisi pakaian bekas yang *size*-nya dirasa tidak sesuai dekripsi foto produk atau tubuh sang konsumen, warna yang mulai pudar. Pengiriman yang dirasa lambat tidak sesuai ekspektasi konsumen juga menjadi keluhan yang cukup sering mazana terima.

Keempat, barang tidak dapat ditukar atau dikembalikan. Mazana hanya menerapkan kebijakan *refund* barang apabila pakaian tersebut cacat atau robek. Selain kondisi tersebut mazana tidak akan melakukan *refund*, menukar, atau menerima pakaian yang telah dibeli oleh konsumen.

Bentuk kedua dari kerugian yang terjadi pada pakaian *thrift* adalah kerugian immateriil. Kerugian immateriil merupakan kerugian atas manfaat yang akan diterima kemungkinan dikemudian hari. Besarnya kerugian

²³ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

immateriil tidak dapat dihitung dan tidak berwujud. Wujud kerugian secara immateriil yang terjadi dalam pembelian pakaian *thrift* dimazana adalah sebagai berikut;

Pertama, ketidakpuasan dan kekecewaan yang berkaitan erat dengan ekspetasi konsumen terhadap pakaian *thrift* yang dijual. Ketidakpuasan juga dapat terjadi karena deskripsi atau gambar yang ditampilkan pada situs *E-Commerce* yang dimiliki oleh mazana. Perbedaan warna, size dan bahan pada pakaian *thrift* menjadi faktor yang cukup sering terjadi dalam beberapa keluhan konsumen.

Kedua, rasa tertipu muncul ketika barang pakaian *thrift* yang telah diterima oleh konsumen berbeda dengan foto dan deskripsi. Konsumen pada akun *shopee* mazana dengan *username* z*****r mengeluhkan pakaian yang diterima dirasa tidak layak jual yang disebabkan oleh noda yang begitu banyak dan warna yang buruk. Sehingga harga yang ditetapkan oleh mazana terlalu mahal untuk kondisi tersebut. Ia juga menghimbau agar sang pelaku usaha untuk selalu jujur dalam berjualan.

Dengan demikian wujud kerugian yang terjadi dalam praktik jual beli pakaian bekas adalah kualitas barang yang menurun, memiliki kecacatan, noda, dan warna yang usang. Kualitas barang yang menurun menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen. Ketidakpuasan tersebut disebabkan adanya ekspetasi yang terlalu tinggi pada pakaian *thrift* yang diinginkan. Terkadang juga konsumen harus mengeluarkan biaya tambahan untuk memperbaiki kecacatan pada pakaian bekas yang dibeli.

2. Bentuk Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Bekas Dalam Perspektif Fiqih Muamalah

Segala bentuk jual beli dalam islam diperbolehkan dengan catatan adanya unsur kejelasan mengenai kondisi barang, harga, dan pembayaran, terhadap barang yang dijual. Mengenai praktik jual beli yang dilakukan pada *E-Commerce* dilakukan dengan cara mengunggah foto produk yang dijual disertai deskripsi informasi kondisi barang dan harga yang jelas. Dalam perspektif fiqih

muamalah, perlindungan konsumen dalam jual beli pakaian bekas berfokus pada kejujuran, transparansi, keadilan, dan kerelaan dalam transaksi. Ketidakjujuran sang pelaku usaha terhadap usaha berpotensi menimbulkan kemaslaatan pada konsumen.²⁴ Penerapan beberapa prinsip tersebut membantu untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi dari penipuan, dan kerugian.

Ketentuan pasal 8 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha dilarang untuk memproduksi barang dan atau jasa yang tidak memenuhi syarat atau standar dalam ketentuan perundang-undangan. Sebagaimana yang dilarang oleh Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 51/M-DAG/PER/7/2015 Tentang Larangan Impor Pakaian Bekas. Maka dapat dipahami bahwa pelaku usaha pakaian *thrift* dilarang untuk menjual barang bekas yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang ditentukan dalam perundang-undangan.

Penerapan aturan Menteri Perdagangan di Indonesia terkait jual beli pakaian bekas telah menjadi topik penting, terutama untuk menjaga kualitas produk yang masuk ke pasar domestik dan melindungi industri tekstil dalam negeri. Aturan ini biasanya dimaksudkan untuk mengatur impor barang bekas, termasuk pakaian, demi menjaga kesehatan dan keamanan konsumen, serta mencegah praktik perdagangan ilegal.

Salah satu aspek penting dalam melakukan jual beli yaitu *Ash Shiddiq* yang berarti jujur. Kejujuran tersebut merupakan prinsip utama dalam melakukan bisnis perdagangan dan perekonomian. Pada praktik penjualan yang dilakukan oleh mazana selalu berusaha dalam berkata dan berbuat jujur. Kejujuran yang dilakukan oleh pelaku usaha dinilai sebagai upaya *preventif* dalam hal mencegah kerugian yang mengakibatkan suatu sengketa.

Dalam usaha tersebut, mazana memiliki strategi khusus agar usahanya selalu menjadi peminat para

²⁴ Nurhalis, "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999," *Jurnal IUS*, no. 8 (2015): 541.

pemakai pakaian bekas, yaitu sebagai berikut pertama, pelaku usaha dalam mengunggah foto pakaian bekas yang dijual disertakan deskripsi yang sesuai dengan kondisi pakaian yang sebenarnya. Dalam hal kecacatan pelaku usaha juga tak lupa mendeskripsikan hal tersebut dan memotret bagian kecacatan tersebut yang terletak dibagian tertentu.

Kedua, pelaku usaha akan memberikan informasi kepada pembeli terhadap barang yang dibeli dalam kondisi bernoda (permanen), cacat, dan lama belum terjual. Sehingga pembeli dapat membatalkan atau melanjutkan transaksi terhadap pakaian yang akan dibeli. Ia juga memberikan potongan harga mulai Rp. 5.000 hingga Rp. 20.000 terhadap barang tersebut apabila pembeli melanjutkan transaksinya.

Ketiga, dalam kondisi pakaian bernoda yang dapat dihapuskan, pelaku usaha akan memberikan informasi tersebut kepada pembeli. Apabila pembeli menerima kondisi tersebut maka mazana akan memberikan potongan harga sebesar Rp. 5.0000 rupiah atau akan dibantu dalam menghilangkan noda tersebut.²⁵ Potongan harga sering dilakukan apabila noda pada pakaian tersebut bersifat permanen

Keempat, pelaku usaha juga selalu berpesan agar pembeli lebih teliti saat akan melakukan pembelian atau pembayaran terhadap barang yang akan dibeli. Sehingga dapat meminimalisir kerugian yang mungkin dialami baik konsumen maupun pelaku usaha.

Allah Swt selalu berpesan kepada umatnya untuk selalu berperilaku baik dan jujur ketika melakukan praktik jual beli dengan tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen. dalam hal ini dapat kita pelajari pada kandungan tersirat surah Al-A'raf Ayat 85:

²⁵ Hasil wawancara dengan pelaku usaha pada Jumat, 10 Mei 2024, pukul 14.11 hingga 15.25 WIB.

وإلى مدین أخاصم شعبیاً قال یقوم اعبدوا الله مالکم من إله غیره
قد خاءتکم بینة من ربکم فأوفوا الکیل والمیزان ولا تبخسوا الناس أشياءهم
ولا تفسدوا فی الأرض بعد إصلحها ذلکم خیر لکم إن کنتم مؤمنین ﴿٨٥﴾

Artinya : Dan (Kami telah mengutus) kepada penduduk Mad-yan saudara mereka, Syu'aib. Ia berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada Tuhan bagimu selain-Nya. Sesungguhnya telah datang kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Maka sempurnakanlah takaran dan timbangan dan janganlah kamu kurangkan bagi manusia barang-barang takaran dan timbangannya, dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi sesudah Tuhan memperbaikinya. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika betul-betul kamu orang-orang yang beriman."²⁶ (Q.S. Al-A'raf ayat 85)

Berdasarkan potongan ayat diatas menjelaskan bahwa peristiwa sejarah mengenai konsep yang menyatakan bahwa hak-hak konsumen harus dilaksanakan dengan sepenuhnya.²⁷ Dengan tegas ayat tersebut memerintahkan kepada pelaku usaha untuk selalu bersikap jujur demi mencapai keadilan antar sesama umat manusia. Pelaku usaha yang melakukan kecurangan, dan kebohongan tidak akan dipercaya oleh konsumen untuk melakukan transaksi kedua kalinya.

Jual beli pakaian *thrift* merupakan praktik umum di masyarakat, menawarkan alternatif yang lebih ekonomis dan ramah lingkungan dibandingkan membeli pakaian baru. Namun, dalam transaksi jual beli pakaian bekas, terdapat potensi kerugian bagi konsumen, seperti cacat tersembunyi atau ketidaksesuaian dengan deskripsi

²⁶ <https://tafsirweb.com/2539-surat-al-araf-ayat-85.html> diakses pada Minggu, 19 Mei 2024, 19:50 WIB

²⁷ Aulia Muthiah, "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK CACAT DALAM PERSPEKTIF FIQIH JUAL BELI," *Jurnal Hukum Dan Pemikiran* 18, no. 2 (2018): 218.

produk. Dengan menjual barang cacat yang dapat merugikan pihak pembeli, dikemudian hari ini akan membangun hubungan yang tidak baik antara penjual dan pembeli.²⁸ Dalam konteks ini, fiqh muamalah, sebagai pedoman hukum Islam dalam bidang muamalah (transaksi), hadir untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dan memastikan kelancaran transaksi jual beli pakaian bekas yang adil dan berlandaskan syariah.

Berdasarkan Fatwa DSN-MUI NO. 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang penjualan melalui e-commerce atau lebih sering dikenal dengan online shop memberikan hak *khiyar* kepada pembeli. Konsumen dapat melakukan pembatalan pembelian yang sering disebut hak *khiyar* terhadap barang yang berpotensi memberikan kemaslahatan. Dalam konteks perlindungan konsumen hak *khiyar* menjadi salah satu bentuk perlindungan atas hak yang dimiliki oleh konsumen yang berdasarkan prinsip syariah. Antara penjual maupun pembeli dapat menentukan *khiyar* yang telah disepakati bersama. Hak *khiyar* diberikan dengan ketentuan barang yang diterimanya tidak sesuai dengan penjelasan sebelumnya.²⁹

Khiyar Majlis merupakan hak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli bilamana antara penjual dan pembeli dalam satu *majlis* atau tempat. Dalam penerapannya sang penjual akan menjelaskan detail konsisi pakaian yang dijual apabila ada kecacatan, kerusakan, dan noda pembeli berhak membatalkan transaksi jual beli tersebut. Sebab sang penjual tidak menerima penukaran barang dalam bentuk apapun setelah bertransaksi. Ia beranggapan bahwa transaksi yang dilakukan telah sah bilamana sang penjual dan pembeli telah menerima barang maupun uang. Kendati demikian mazana sering mendapati konsumen yang ingin menukar barang karena size atau warna yang tidak sesuai. Oleh

²⁸ Indah Gentur Naryah and Nanik Eprianti, “Tinjauan Etika Bisnis Islam Pada Jual Beli Defective Goods (Barang Cacat) Dengan Gimmick Diskon,” *Jurnal Riset Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2022): 116.

²⁹ Indonesia, Fatwa No. 146/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Online Shop Berdasarkan Prinsip Syariah.

sebab itu, pembeli harus lebih berhati-hati dalam memilih barang.

Khiyar Syarat adalah salah satu jenis *khiyar* yang memberikan kesempatan konsumen dalam membatalkan atau melanjutkan transaksi dengan syarat tertentu berdasarkan kesepakatan bersama. *Khiyar Syarat* yang terjadi pada praktik jual beli pakaian *thrift* di mazana dilakukan apabila menemukan kecacatan atau kerusakan pada pakaian. Namun dalam penentuan batas waktu pengembalian atau pembatalan, mazana tidak menjelaskan secara tertulis dan jelas. Sehingga dalam hal ketentuan batas waktu tertentu dapat berpotensi menimbulkan *gharar* (ketidakpastian). Apabila tidak ada ketentuan jelas mengenai periode waktu *khiyar* dimulai, hal ini dapat menyebabkan kebingungan bagi pembeli. Bila mana waktu pengajuan pembatalan dan pengembalian barang cacat tidak segera dilakukan sang pelaku usaha tidak menerima hal tersebut.

Khiyar Aib merupakan hak dalam melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli apabila objek jual beli tersebut cacat atau rusak. Apabila kecacatan tersebut diketahui sebelum transaksi, maka akan diberi potongan harga. Namun apabila pembeli mengetahui kecacatan dalam pakaian yang dibeli setelah bertransaksi atau setelah barang diterima, maka pembeli dapat mengembalikannya atau mendapat ganti rugi berupa uang. Dalam catatan rusak atau cacatnya barang yang diterima merupakan kelalaian dari sang penjual. Selain hal tersebut pembatalan ataupun pengembalian barang tidak akan dilakukan.

Cacatnya suatu barang menyebabkan rusaknya akad *bai'* sehingga pembeli boleh mengembalikan barang tersebut kepada penjual.³⁰ Apabila akad telah terlaksana, sedangkan pembeli mengetahui cacat maka akad tersebut bersifat mengikat. Namun, apabila pembeli mengetahui kecacatan setelah akad, pembeli berhak memilih mengembalikan barang atau mempertahankan barang dengan penuh keridhaan.

³⁰ Muthiah, "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK CACAT DALAM PERSPEKTIF FIQIH JUAL BELI.", 224-225.

Konsumen sering kali mendapatkan informasi produk yang tidak lengkap atau tidak akurat. Misalnya, ukuran pakaian yang tidak sesuai standar, material yang tidak sesuai deskripsi, atau kondisi barang yang tidak sepenuhnya dijelaskan oleh penjual. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan setelah pembelian. Kejujuran dan Transparansi menjadi aspek yang harus diterapkan dalam melakukan praktik transaksi jual beli pakaian *thrift*. Transparansi ini membantu konsumen membuat keputusan yang lebih baik dan mengurangi risiko ketidakpuasan.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya dalam menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³¹ Konsumen sebagai pemakai dan atau pengguna jasa dan atau barang memiliki hak dan kewajiban agar diperlakukan adil dan transparan dalam berbagai transaksi perdagangan. Tanpa adanya perlindungan konsumen, penjual atau perusahaan dapat melakukan praktik perdagangan yang tidak adil dan informasi yang menyesatkan bagi konsumen.

Berdasarkan pasal 7 butir a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa penjual pakaian bekas memiliki tanggung jawab untuk menjalankan usahanya dengan prinsip itikad baik. Prinsip itikad baik atau lebih dikenal dengan *good faith* umumnya berlaku saat para pihak akan melakukan perjanjian dan beritikad baik dalam melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban.³² Salah satu bentuk nyata dari prinsip tersebut adalah kejujuran sang pelaku usaha dalam memberikan informasi mengenai kondisi barang. Pengaturan tersebut menjadi salah satu upaya *preventif* dalam pencegahan sengketa konsumen, mengingat konsumen memiliki hak untuk mendapatkan

³¹ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

³² Dewa Ngakan Angga Wira Santika, “Legalitas Thrift Shop Dan Preloved Di Indonesia”,6.

informasi yang jelas, benar, dan jujur berkaitan barang yang dibeli.

Berdasarkan paparan diatas dapat dipahami bahwa tanggung jawab yang dilakukan oleh sang pelaku usaha dalam bentuk *preventif* adalah kejujuran. Dalam ajaran fiqih muamalah kejujuran atau *ash shiddiq* merupakan prinsip utama dalam jual beli yang bertujuan melindungi konsumen dari kerugian ataupun penipuan. Bentuk lain perlindungan konsumen yang ada dalam praktik jual beli pakaian bekas adalah hak *khiyar*. Konsumen memiliki hak *khiyar* dengan catatan pakaian bekas dalam kondisi cacat, rusak atau kondisi kerugian lainnya yang disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha. Jual beli pakaian bekas yang dilakukan dengan prinsip kejujuran tidak hanya memberikan perlindungan konsumen akan tetapi juga mendukung praktik ekonomi yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

Pembelian pakaian *thrift* membawa sejumlah risiko bagi konsumen. Untuk mengurangi kerugian dan meningkatkan perlindungan konsumen, diperlukan kebijakan yang jelas, edukasi yang memadai, serta pengawasan yang ketat. Dengan pendekatan yang komprehensif, konsumen dapat merasa lebih aman dan percaya diri dalam membeli pakaian bekas, sementara penjual yang bertanggung jawab dapat berkembang dan berkontribusi pada ekonomi sirkular yang lebih berkelanjutan.