

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Desa Karanganyar adalah salah satu desa yang berada di Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak, yang mana Desa Karanganyar ini merupakan daerah Demak timur yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Kudus atau bisa dibilang Desa Karanganyar adalah perbatasan antara Demak dan Kudus. Desa Karanganyar ini penduduknya bisa dikatakan banyak karena memiliki dua dukuh, yaitu Dukuh Babadan dan Dukuh Magersari.

1. Visi dan Misi

a) Visi

- 1) Mewujudkan Desa Karanganyar menjadi desa mandiri, maju, sejahtera, produktif dan agamis

b) Misi

- 1) Meningkatkan kualitas kesejahteraan warga masyarakat yang berdaya saing.
 - 2) Memberikan pemenuhan segala hak-hak kebutuhan dasar warga masyarakat.
 - 3) Pembangunan yang terarah dan terencana serta berkesinambungan.
 - 4) Meningkatkan aktifitas keagamaan, budaya, sosial kemasyarakatan serta mendorong kegiatan ekstra kurikuler kepemudaan.
 - 5) Menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dan transparan serta bertanggung jawab.
 - 6) Merancang website portal berita desa agar pembangunan desa lebih transparan kepada masyarakat Desa Karanganyar maupun masyarakat luas.
 - 7) Membangun kemitraan pemerintahan swasta.
 - 8) Pemenuhan gizi ibu dan anak.
- ##### **2. Letak Geografi, Sosial Demografi, Kultur, dan Perekonomian**
- ###### **a) Letak Geografi**

Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak secara geografis terletak paling

timur dari beberapa desa yang ada di Kecamatan Karanganyar. Berikut batasan dari wilayah Desa Karanganyar, yang terdiri:

- 1) Batas Barat: Desa Wonorejo
 - 2) Batas Timur: Desa Tanggulangin
 - 3) Batas Utara: Desa Kedungwaru Kidul
 - 4) Batas Selatan: Desa Ngemplik Wetan
- b) Sosial Demografi

Sosial demografi secara adalah ilmu yang mempelajari tentang ilmu kependudukan atau lebih tepatnya ilmu pengetahuan pertumbuhan dan susunan penduduk. Secara demografi Desa Karanganyar kependudukannya meliputi:

- 1) Jumlah KK (Kepala Keluarga): 468
 - 2) Jumlah Penduduk:
 - a) Jumlah laki-laki: 3.151
 - b) Jumlah perempuan: 3.179
- c) Kultur
- 1) Jumlah penduduk menurut kepercayaan
 - a) Islam: 6320
 - b) Kristen: 10
 - 2) Jumlah fasilitas untuk kegiatan keagamaan
 - a) Masjid: 2 buah
 - b) Musholla atau Langgar: 15
 - c) Perekonomian

Kegiatan ekonomi masyarakat Desa Karanganyar untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dilihat dari berbagai sektor, baik petani, sektor pedagang. Adapun jenis pekerjaan atau profesi yang ada di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak adalah mayoritas bertani. Dalam bertani atau cocok tanam Dalam masyarakat Desa Karanganyar ada yang mengerjakan sawahnya sendiri dan ada yang menggarap atau menyewa lahan pertanian serta juga ada, yang hanya sebagai buruh tani. Selain pertanian, Masyarakat Desa Karanganyar juga ada yang bekerja atau berprofesi sebagai pedagang, buruh pabrik harian dan shift serta lain-lain. Berikut adalah rinciannya:

- 1) Petani: 467 orang
- 2) Pegawai Negeri Sipil: 91 orang

- 3) Pedagang barang kelontong: 43 orang
- 4) Peternak: 4 orang
- 5) Dokter Swasta: 1 orang
- 6) TNI: 7 orang
- 7) POLRI: 15 orang
- 8) Karyawan Perusahaan Swasta: 381 orang
- 9) Wiraswasta: 1.367 orang
- 10) Belum Bekerja: 1.369 orang
- 11) Pelajar: 1.126 orang
- 12) Purnawiraman/pensiunan: 29 orang
- 13) Perangkat Desa: 12 orang
- 14) Buruh Harian Lepas: 331 orang
- 15) Sopir: 30 orang
- 16) Karyawan Honorar: 245 orang¹

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah-masalah yang ada didalam bab 1, berikut terdapat 2 (dua) deskripsi dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti: pertama, Bagaimana praktik transaksi sistem *Cash On Delivery* (COD) di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak, kedua, Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sistem Transaksi *Cash On Delivery* (COD) Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nonor 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Akad Salam (Studi Kasus di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak).

1. Data Penelitian Praktik Transaksi Sistem *Cash On Delivery* (COD) Di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak.

Dalam praktik jual beli online dengan menggunakan transaksi COD pada aplikasi Shopee dapat dilakukan konsumen di Desa Karanganyar dengan cara berikut ini, yaitu yang pertama kali dilakukan membuka aplikasi Shopee lalu tulis barang yang akan dicari pada kolom pencarian, dalam pencarian barang ini terdapat banyak barang dan sebelum melakukan pembelian maka pembeli melakukan pencarian barang terlebih dahulu pada tempat untuk pencarian barang.

¹ Sumber Data dan Arsip, *Data Kantor Balaidesa Karanganyar*, 2022.

Kemudian akan muncul beberapa pilihan barang lalu klik tulisan yang ada COD nya, kemudian konsumen atau si pembeli bisa memilih barang yang akan dipilihnya, dan disini nanti akan muncul gambar barang-barang yang akan dibeli dari berbagai toko yang berjualan di Shopee, disini pembeli bebas dalam memilih barang yang akan dibeli yang menurutnya sesuai dengan keinginannya.

Kemudian konsumen bisa menekan tombol checkout, dan ketika barang yang sudah dimasukkan ke dalam keranjang maka pembeli dapat memilih barang tersebut dan kemudian menekan tombol checkout.

Lalu pembeli bisa memilih metode pembayaran secara COD, dan saat barang sudah checkout maka pembeli dapat memilih melakukan system pembayaran dengan memilih metode pembayaran dan pembeli bisa memilih metode Cash On Delivery (COD).

Setelah itu pembeli bisa mengklik buat pesanan dan tinggal menunggu barang untuk segera diproses, dan Ketika susah memilih melakukan pembayaran melalui system COD, maka pembeli bisa menekan tombol yang bertuliskan buat pesanan setelah diklik tombol tersebut pembeli tinggal menunggu barang untuk dikemas dan diantarkan kepada pembeli.²

Setelah pembeli membuat pesanan, maka penjual secepatnya membungkus dan mempersiapkan barang yang dipesan oleh si konsumen, selanjutnya penjual menyerahkan barangnya kepada jasa pengiriman untuk diberikan kepada si pembeli. Jasa pengiriman yang sering melakukan transaksi COD di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak yaitu JNE, J&T, Shopee Express, Si Cepat.

Setelah penjual menyerahkan barangnya kepada jasa pengiriman, maka jasa pengiriman mengantar dan memberikan barang tersebut kepada pembeli. Disinilah pembeli mendapatkan pesannya dan bisa membayar pesanan tersebut.

Dalam praktek jual beli online secara COD yang dilakukan oleh penjual melalui aplikasi Shopee yang kita

² Jafar, wawancara dengan penulis, 18 Mei, 2023, wawancara 7, transkrip.

ketahui dengan bertambahnya maju perkembangan teknologi masyarakat lebih memilih untuk berbelanja secara online, salah satunya yaitu melalui aplikasi Shopee. Pada aplikasi Shopee sendiri menyediakan banyak berbagai pilihan macam cara penjualan salah satunya yaitu secara *Cash On Delivery* (COD).

Kendala yang sering terjadi pada system pembayaran COD di Desa Karanganyar yaitu, beberapa pesanan si pembeli Ketika barang sudah sampai ternyata tidak sesuai, beberapa pesanan si pembeli ternyata datangnya telat atau molor dan Ketika kurir mengantar dan memberikan pesanan ternyata si pembeli enggan membayar atau si pembeli tidak ada dirumah.³ Berikut tabel ekspedisi yang sering bermasalah bagi konsumen dalam paraktik COD di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak :

Data ekspedisi yang bermasalah di Desa Karanganyar 2023
(Januari-April)

No.	Jasa Ekspedisi	Sering bermasalah	Presentase
1.	J&T Express	4	25%
2.	JNE Express	6	37,5%
3.	Shopee Express	4	25%
4.	Si Cepat	2	12,5%
Jumlah		16	100%

- a. Prosedur cara pengaduan atas barang yang tang diterima tidak sesuai pesanan melalui J&T Express:
- 1) Menelpon Call Center J&T (24 jam).
 - 2) Mengirim Email resmi berisi keluhan.
 - 3) Menanyakan lewat media sosial.
 - 4) Mendatangi agen J&T terdekat.

³ Jafar, wawancara dengan penulis, 18 Mei, 2023, wawancara 7, transkrip.

- 5) Jika terbukti terjadi kelalaian penjual atau pihak ekspedisi, maka akan diproses paling lama 3-5 hari.⁴
- b. Prosedur cara pengaduan atas barang yang tang diterima tidak sesuai pesanan melalui JNE Express:
 - 1) Menelpon Call Center JNE.
 - 2) Mengirim Email resmi kepada JNE yang mengutarakan keluhan.
 - 3) Menanyakan langsung lewat akun media sosial.
 - 4) Mendatangi agen JNE terdekat.
 - 5) Jikalau terjadi kelalaian dari penjual atau pihak ekspedisi, maka akan diproses kurang lebih 7 hari.
- c. Prosedur cara pengaduan atas barang yang tang diterima tidak sesuai pesanan melalui Shopee Express:
 - 1) Menelpon Call Center resmi Shopee Express.
 - 2) Mengirim Email resmi Shopee Express berisi keluhan.
 - 3) Menanyakan langsung lewat pesan akun media sosial Shopee Express.
 - 4) Mendatangi Shopee Express terdekat.
 - 5) Jika terbukti bersalah, atau barang yang dipesan tidak sesuai maka akan diganti dengan barang yang baru dalam waktu 7 hari.
- d. Prosedur cara pengaduan atas barang yang tang diterima tidak sesuai pesanan melalui Si Cepat Express:
 - 1) Menghubungi lewat telepon/hotline.
 - 2) Mengirim Email ke Customer Care berisi keluhan.
 - 3) Menyapa lewat media sosial Si Cepat
 - 4) Mengirim pesan lewat Si Cepat Klik.
 - 5) Mendatangi langsung gerai Si Cepat.
 - 6) Jika terbukti terjadi kesalahan maka akan diproses kurang lebih 10 hari.⁵

Kesimpulan uraian diatas maka jasa ekspedisi yang sering bermasalah dalam praktik *Cash On Delivery* (COD) di Desa Karanganyar adalah JNE, karena kebanyakan kosumen menggunakan jasa pengiriman lewat JNE, sehingga tingkat resiko permasalahan lebih tinggi dibanding jasa pengiriman yang lain. Proses tahapan komplain atas

⁴Jafar, wawancara dengan penulis, 18 Mei, 2023, wawancara 7, transkrip

⁵Jafar, wawancara dengan penulis, 18 Mei, 2023, wawancara 7, transkrip

barang yang tidak sesuai pesanan oleh jasa pengiriman rata-rata adalah 7 hari, bahkan ada yang lebih.

Bila di tinjau dari segi hukum islam, praktik sistem *Cash On Delivery* (COD) diperbolehkan, karena rukun dan syarat jual beli dalam sistem COD ini dapat terpenuhi, atau bisa dibilang sistem COD merupakan implementasi akad salam pada zaman sekarang yang mana jual beli beli dengan metode pesanan.

2. Data Penelitian Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sistem Transaksi Cash On Delivery (COD).

Kegiatan muamalah atau jual beli secara online adalah cara baru yang sangat marak pada zaman sekarang, sebab adanya jual beli secara online memudahkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan berbelanja. Transaksi online menjadi opsi alternatif karena memiliki keunggulan-keunggulan dibanding transaksi secara biasa atau offline, diantara keunggulan jual beli secara online adalah lebih ringkas serta mudah dan bisa digunakan kapanpun, dimanapun selama memiliki akses jaringan internet. Disamping mempunyai keunggulan, jual beli secara online juga mempunyai dampak buruk yakni permasalahan hukum yang dapat menimbulkan hal-hal yang merugikan konsumen. Resiko terjadinya penipuan juga cukup besar, karena transaksi terjadi tanpa bertemunya secara langsung antara penjual dan konsumen. Walaupun keabsahan jual beli proses transaksi jual beli sudah diterangkan didalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) pada pasal 1458 yang menyebutkan: “Jual Beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak, ketika sesudahnya orang-orang ini mencapai kata saling setuju tentang kebendaan tersebut dan harganya, maupun harganya belum dibayar”.⁶

Semakin maraknya jual beli secara online, tentu bagi penjual dan konsumen tidak asing dengan sistem

⁶ Belly Riawan dan I Made Mahartayasa, *Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online di Indonesia*, Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

transaksi *Cash On Delivery* atau lebih dikenal dengan istilah COD. COD merupakan suatu pembayaran secara tunai yang dilakukan pada waktu barang yang dipesan atau dibeli telah sampai pada tujuannya, dengan arti lain COD juga bisa diartikan sebagai transaksi jual beli yang mana penjual dan konsumen saling bertemu.

Cash On Delivery berarti harga suatu barang yang sudah di beli pembayarannya harus sesuai jumlah dengan faktur pada waktu pembeli menerima barang yang dikirim. Dalam tahapan transaksi jual beli dengan menggunakan sistem COD merupakan penentuan harga, maka tawar-menawar yang dilakukan yaitu saat sebelum adanya pertemuan antara kedua pihak yang bertransaksi. Maka dalam hal ini, prosedur penggunaan metode secara COD pada jual beli di Shopee, yaitu saat pihak pembeli sedang melakukan pesanan atau *checkout*, jadi pihak penjual diharuskan telah melaksanakan untuk mengirimkan barang yang telah dipilih oleh pihak pembeli.⁷

Tapi dalam hal ini pembeli belum mempunyai kewajiban dalam melaksanakan pembayaran, karena dalam pembayarannya nanti akan diberikan kepada kurir yang mengantar dari suatu jasa pengiriman yang dipilih dengan menggunakan uang secara tunai. Apabila barang sudah sampai ke pihak konsumen dan konsumen membayarnya kepada kurir tersebut, setelah itu baru dananya bisa diterima pelaku usaha yang nantinya akan dicairkan dari pihak Shopee.

Cash On Delivery (COD) merupakan suatu metode dalam pembayaran dimana pembayaran tersebut dilaksanakan dengan cara langsung pada saat barang yang dibeli sudah diantar dulu dan diterima oleh pihak pembeli di tempat tersebut. Beberapa jasa pengiriman yang mendukung sistem pembayaran secara COD yaitu Shopee Express Standar, Shopee Ekspres Hemat, J&T Express, ID Express dan Standar Express.

Sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD) mirip sekali dengan akad Salam, atau bisa dibilang bahwa COD

⁷ Tri Astuti, *Buku Pedoman Umum Belajar Ekonomi*, (Jakarta: Vichosta Publishing, 2015), 111.

ini merupakan implementasi akad Salam pada zaman sekarang ini. Jual beli Salam merupakan transaksi jual beli yang dilakukan dengan sistem pesanan, yang mana pembayarannya dilakukan dibuka, sedangkan barang yang dipesan diberikan diwaktu kemudian hari. Didalam jual beli Salam ini, konsumen hanya akan diberikan gambaran suatu barang yang nantinya akan dipesannya. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 22 ayat 34 dijelaskan bahwasanya salam ialah jasa pembiayaan yang berhubungan dengan jual beli yang pembayarannya dilaksanakan bersamaan dengan pemesanan seperti contoh sistem tebas. Tebas dihalalkan oleh syariat berdasarkan tidak adanya gharar didalam tebas. Meskipun barang diserahkan di kemudian hari, mulai harga, kelengkapan dan spesifikasinya sudah jelas nanti akan diterima disaat penyerahan barang.⁸

Jual beli dengan menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD) ini sangat marak sekali di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak. Para pelaku atau yang sering menggunakan sistem COD ini adalah kaum remaja dan pemuda, melihat sistem COD ini sangat praktis dan juga kekinian buat para pemuda di Desa Karanganyar. Di samping adanya keunggulan yang di hadir sistem jual beli secara COD ini, tentunya juga terjadi resiko hal-hal yang merugikan konsumen, di antaranya yang penulis temui sebagai berikut:

a) Agus Mulyono

Agus Mulyono (24 Tahun) yang bekerja sebagai karyawan pabrik di daerah jepara, ia pernah belanja *online*Shopee tepatnya lewat aplikasi Shopee, Agus belanja sebuah charger handphone yang ori dengan menggunakan sistem COD, singkat cerita agus sudah melakukan pesanan dan sudah membayar, barang yang dipesan agus ketika sudah sampai tujuan serta telah dibuka, ternyata charger ori yang ia pesan kabel datanya hampir putus, hal ini membuat agus merasa

⁸<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opsi-pembayaran-COD-Cash-On-Delivery> Diakses pada tanggal 27 Januari 2023 pukul 20.49.

dirugikan atas kecacatan barang yang sudah terkirim, Agus menuturkan:

“saya pernah membeli charger ori di Shopee, waktu barang sudah sampai kerumah saya dan saya buka, ternyata kabel data charger ori tersebut hampir putus, ini jelas saya sebagai konsumen sangat merasa kecewa”.⁹

Kemudian Agus mencoba menjelaskan lewat Call Center JNE yang merupakan jasa pengiriman yang mengirim barangnya, selang beberapa jam pengaduannya diterima, dan barangnya diganti dalam waktu 7 hari.

b) Laili Khoiriyah

Laili Khoiriyah (21 Tahun) merupakan mahasiswi jurusan Aqidah dan Filsafat Islam Fakultas Ushuluddin IAIN Kudus. Laili pernah membuat pesanan di Shopee, ketika itu Laili memesan sebuah jilbab yang berwarna dongker, akhirnya ia melakukan pesananterhadap barang tersebut. Beberapa hari ketika setelah pesanan itu dibuat, sampailah barang atau jilbab yang dipesan, saat dibuka ternyata warna jilbab yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang di post di Shopee, Laili menuturkan:

“Saya pernah dirugikan akibat belanja online, waktu itu saya pesan sebuah jilbab berwarna dongker di Shopee, saya buat pesanan, beberapa hari setelah pesanan saya buat, mungkin 3-4 hari barang sudah sampai dirumah, waktu saya buka ternyata warnanya tidak semenarik yang ada di postingan tersebut”.¹⁰

Kemudian laili mencoba menjelaskan kepada pihak JNE lewat pesan langsung atas keluhan barang

⁹ Agus, wawancara degan penulis, 15 Januari, 2023, wawancara 1, transkip.

¹⁰ Laili, wawancara dengan penulis, 18 Januari, 2023, wawancara 2, transkip.

yang dipesan, tapi tanggapannya barangnya sudah sesuai apa yang dipesan.

c) Bagus Khoirul Anam

Bagus (23 Tahun) yang bekerja sebagai buruh swasta di daerah Demak. Ia pernah membeli barang di Shopee, waktu itu ia beli celana Chinos ukuran 33, 5 hari setelah ia melakukan pesanan, akhirnya celana Chinos yang dipesan Bagus sampai dirumahnya, ketika dibuka dan dicoba ternyata celananya tidak muat, padahal celana-celana Bagus dirumahnya ukuran 33. Bagus menuturkan:

“Waktu itu saya beli celana Chinos di Shopee, saya pesan ukurannya 33 karena memang celana dirumah ukurannya segitu, 5 hari setelah pesanan saya buat barang akhirnya nyampai dirumah, waktu saya buka dan cobat ternyata celananya tidak muat”.¹¹

Bagus menjelaskan kepada pihak J&T sebagai jasa pengirim atas barang barang dipesan tentang keluhannya, setelah menghubungi call center J&T, dan direspon maka akan diproses kurang lebih 5 hari, tapi kenyataannya tidak di proses.

d) Musthofa

Musthofa (27 Tahun) yang bekerja sebagai wiraswasta di Desa Karanganyar. Ia pernah membeli suatu barang di Shopee, tapi saat barang sampai, ternyata barangnya ada yang rusak. Musthofa menuturkan :

“Saat itu saya memesan sebuah raket di Shopee, saya buat pesanan dan akhirnya raket tersebut datang setelah seminggu pesanan dibuat, ketika saya buka ada goresan-goresan retak dipinggir lengkungan raket tersebut”.¹²

¹¹ Bagus, wawancara dengan penulis, 22 Januari, 2023, wawancara 3, transkrip.

¹² Musthofa, wawancara dengan penulis, 17 Mei 2023, wawancara 5, transkrip.

Musthofa menghubungi pihak JNE sebagai jasa pengirim barang yang dipesanya, ia menjelaskan lewat email tentang keluhan barang yang dipesanya, kemudian pihak ekspedisi menanggapi dan akan mengganti barang tersebut dalam waktu 7 hari, selang waktu 7 hari ternyata barangnya belum diganti.

e) Fakhral Amali

Fakhral (25 Tahun) yang bekerja sebagai guru honorer disalah satu SD di kecamatan Karangnyar, Kabupaten Demak. Fakhral pernah membeli sepatu, tapi ketika barang sudah sampai ternyata sepatu tersebut kekecilan.

“Waktu itu saya membeli sepatu running ukuran 42, karena ukuran sepatu-sepatu saya segitu, tapi ternyata pas barang sudah tiba, saya pakai sepatu tersebut ternyata tidak muat”.¹³

Fakhral mencoba menjelaskan kepada pihak J&T atas keluhan barang yang dipesanya tidak sesuai lewat call center J&T, selang beberapa jam keluhan Fakhral ditanggapi dan akan segera diproses dalam waktu paling lama 7 hari, selang 3 hari dari keluhan yang ia buat, ia mendapat tanggapan dari pihak J&T bahwa barangnya telah sesuai dengan pesanan.

Berkaca dari permasalahan diatas maka timbulah sebuah pertanyaan, adakah perlindungan hukum terhadap konsumen ketika mengalami kerugian-kerugian akibat belanja online dengan menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD), semisal ada, bentuk-bentuk perlindungan yang seperti apa yang di dapatkan konsumen ketika mengalami kerugian akibat belanja dengan menggunakan sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD). Semua pertanyaan-pertanyaan dan keresahan konsumen dalam menggunakan sistem COD telah dijawab dan diatur di

¹³ Fakhral, wawancara dengan penulis, 17 Mei, 2023, wawancara 6, transkrip.

dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Akad Salam. Yang mana didalamnya berbunyi: “

- a) Penjual bisa memberikan barang lebih awal dari tempo perjanjian dengan ketentuan kualitas dan jumlah barang harus sama dengan yang ada diperjanjian, dan penjual tidak diperkenankan meminta tambahan harga kepada pembeli.
- b) Jikalau semua barang, sebagian barang tidak ada pada waktu waktu penyerahan, atau kualitas barangnya lebih buruk dan karena hal tersebut konsumen merasa tidak ridho menerimanya, maka konsumen mempunyai dua opsi yakni, kontak dibatalkan, atau menunggu barang sampah ada.¹⁴

3. Data Kendala Dalam Melakukan Komplain Terhadap Barang Yang Dipesan Tidak Sesuai.

Jasa pengiriman (ekspedisi) menjadi suatu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih pada zaman sekarang ini. Manusia akan selalu mencari suatu hal yang memudahkan mereka, karena era globalisasi, perkembangan zaman dan majunya teknologi cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengingimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang menjadi sangat penting bagi masyarakat.¹⁵

Kendala yang sering dialami dalam melakukan prosedur komplain atau bahkan pengembalian barang yang dialami oleh konsumen di Desa Karanganyar, Kecamatan

¹⁴ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 5/DSN-MUI/IV/2000 tentang akad Salam

¹⁵ Parhusip, dkk. *Analisis Permintaan Terhadap Jasa pengiriman Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tujuan Pekanbaru-Jakarta Di Kota Pekanbaru*, Jurnal Online Mahasiswa, Vol. 1, 2017, 16

Karanganyar, Kabupaten Demak adalah beberapa konsumen belum memahami prosedur tahapan komplain atau pengembalian barang, karena mungkin prosesnya yang bisa sehari-hari seringkali konsumen merasa malas mengurusinya, atau mungkin sudah diurus tapi ternyata tidak diproses.¹⁶

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Praktik Transaksi Sistem *Cash On Delivery* (COD) di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak

Jual beli yaitu merupakan suatu transaksi dimana antara satu dengan yang lainnya yang didasarkan atas suka sama suka antara kedua belah pihak atau biasanya juga disebut antaradin. Pada jual beli online dengan menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD) yaitu merupakan suatu transaksi jual beli yang mana pembayarannya akan ditangguhkan kepada penjual dan Ketika barang sampai baru pembeli akan memberikan uangnya.¹⁷ Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai praktik transaksi COD di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak, yang mana sistem COD melalui aplikasi Shopee merupakan penerapan akad salam pada implementasinya. Pada prakteknya bahwa didalam akad salam terdapat rukun dan syarat yang perlu dipenuhi, maka akad tersebut bisa dikatakan sah apabila syarat dan rukunnya bisa terpenuhi. Bagi penjual diharuskan untuk mempunyai barang yang akan dijual melalui aplikasi Shopee.

Pembeli dibolehkan untuk bertindak yang dimana artinya seseorang tersebut bukan orang yang tidak waras, ataupun bukan seorang anak kecil yang belum mempunyai izin dalam pembelian. Akad salam yang diterapkan di Shopee tidak begitu jelas pihak pembelinya dikarenakan bisa jadi seorang anak kecil, dikarenakan pada transaksi akad salam ini dilakukan secara online sehingga tidak ada

¹⁶ Jafar, wawancara dengan penulis, 18 Mei, 2023, wawancara 7, transkrip

¹⁷ Desy Safira, *Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam*, Al-yasini, vol. 5 no. 1 Mei 2022, 61

tatap muka langsung. Tetapi ada beberapa syarat dan juga ketentuan yang diharuskan dipenuhi oleh pihak pembeli. Pada transaksi salam dengan cara online yang diterapkan di Shopee dimana pihak pembeli dapat memilih sesuai dengan bentuk, model, warna, produk, dan kualitasnya yaitu dengan mengklik tombol pilih pada barang yang akan dibelinya. Jadi bisa dipastikan bahwa pihak pembeli dalam keadaan yang waras dan juga memiliki akal sehat. Pembayaran yang dilakukan melalui sistem COD yaitu dengan membayar Ketika barangnya sudah sampai kepada pembeli. Tinjauan daripada rukun pada akad salam yang dilakukan pada aplikasi Shopee tidak terdapat masalah, karena sudah memenuhi rukunnya.

Barang yang diperjualbelikannya itu dimana barang tersebut diperbolehkan untuk dijual, dapat diserahkan kepada pembeli, bersih, dan dapat diketahui oleh pembeli walaupun hanya melalui deskripsi saja. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai tentang barang yang diadakan pada akad salam dengan cara online pada Shopee telah memenuhi kriteria tersebut dikarenakan Ketika waktu memesan pihak pembeli dapat melihat produk-produk dari Shopee dengan ciri-ciri yang diinginkan oleh pembeli. Dimana artinya barang yang diadakan pada Shopee diperbolehkan dalam syariat islam. Objek pada transaksi akad salam yaitu berupa tanggungan dengan spesifikasi kuantitas dan juga kualitas. Jadi bisa disimpulkan bahwa barang yang diadakan pada as-salam dengan cara online pada Shopee suda sesuai dengan rukun pada akad salam.

Penyerahan (ijab) dan juga penerimaan (qabul) yaitu dengan melalui perkataan atau ijab qabul dengan sebuah perbuatan. Akad pemesanan dalam islam diperbolehkan dalam melakukan akad dengan menggunakan sebuah tulisan, yaitu dengan syarat dimana kedua pihak tempatnya yang berjauhan dan seorang yang melakukan akad tersebut bisu. Untuk menyempurnakan suatu akad, maka disyaratkan orang yang akan dituju

bersedia untuk membaca tulisannya.¹⁸ Hal ini sesuai dengan apa yang dialami para konsumen Shopee di Desa Karanganyar ketika melakukan ijab (penyerahan) pembeli sudah melakukan atau mengklik pilihan pesanan atau memesan barang, dan ketika qabul (penerimaan) dimana barang yang dipesan pembeli sudah sampai pada lokasi pembeli serta diterima pembeli.

Dengan adanya kerelaan diantara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli. Akad salam tidak akan sah apabila hanya ada kerelaan diantara salah satu pihak saja. Dalam prinsip yang dianut dalam akad salam yaitu terlebih dahulu diketahui jenis, jumlah barang, kualitas dan juga hukum pada awal dalam pembayaran yang berbentuk uang. Dan juga harus adanya kepercayaan, kejujuran, dan juga ketulusan. Bisa dijelaskan bhawa tidak hanya pembeli saja yang harus percaya kepada pihak penjual, akan tetapi pihak penjual juga harus menanamkan kepercayaan kepada pihak pembeli, yang harus didasari dengan adanya kejujuran antara kedua pihak.

2. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sistem Transaksi Cash On Delivery (COD)

Cash On Delivery (COD) memiliki karakteristik yaitu adanya transaksi diantara kedua belah dengan sistem memesan barang terlebih awal, baru barang akan diantar dikemudain hari. Pada prakteknya sistem COD ini sama seperti dengan jual beli Salam. Dalam hukum perikatan islam, para ulama fiqih mengartikan jual beli Salam yaitu dengan menjual suatu barang yang mana penyerahan barangnya ditahan, atau menjual suatu barang yang mana ciri-ciri barangnya jelas dengan pembayaran atau uangnya diserahkan lebih awal, sementara barangnya diserahkan dikemudian hari.¹⁹

Pada proses pelaksanaan transaksi jual beli dengan cara sistem *Cash On Delivery* (COD), dapat memberi kemudahan berbelanja, karena mengingat sistem COD ini

¹⁸ Abdul Fatah Idris A. Ahmadi, *Fiqih Islam Lengkap*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), 43

¹⁹ Rozalinda, *Fiqih Ekonomi Syariah Prinsip dan Implementasinya Pada Sektor Syariah Edisi 2*, (Jakarta: Rajawali Press, 2017), 93-94.

sangatlah praktis. Disamping dapat memberi kemudahan bagi yang bertransaksi sistem COD ini seringkali merugikan para konsumen, seperti barangnya ada yang cacat, tidak sesuai pesanan atau bahkan barangnya tidak dikirim. Misalnya permasalahan yang terjadi oleh konsumen di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak. Bahwa apa yang dipesan oleh konsumen pada saat barang sudah sampai tidak sesuai.

Dari kasus diatas tersebut bisa diketahui bahwa masing-masing konsumen Shopee memiliki masalah tentang barang yang sudah dikirim, ketika sudah sampai, ternyata tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Dalam islam, jika terjadi semacam itu bisa disebut gharar, dan jelas itu dilarang.

Berkaca dari permasalahan-permasalahan konsumen Shopee diatas, tentunya perlindungan hukum bagi konsumen sangatlah penting, mengingat posisi konsumen sangat dirugikan. Pihak Shopee sebagai market place telah mempunyai aturan-aturan guna melindungi para konsumen, Berikut langkah-langkah yang bisa dilakukan oleh konsumen Shopee jika terjadi kesalahan atau kecacatan barang yang telah dikirim:

- a) Melakukan komplain langsung atau minta ganti rugi langsung kepada sipenjual melalui kolom chat dengan sipenjual.
- b) Jika si penjual tidak mau menanggapi komplain tersebut, langkah selanjutnya adalah bisa menghubungi Customer Support Shopee CS: 1500702/<https://shopee.co.id/shopeecs>.
- c) Setelah pihak Customer Support Shopee menerima komplain konsumen, maka pihak Shopee memeriksa permasalahan tersebut, jika kesalahan dilakukan oleh pihak konsumen, maka pihak konsumen tidak mendapatkan ganti rugi, sedangkan bila yang melakukan kesalahan maka pihak penjual yang akan mengganti atas kerugian tersebut.
- d) Semua pembayaran atau transaksi yang dilakukan konsumen semuanya selalu sampai di pihak Shopee terlebih dahulu, jika terjadi kesalahan yang murni dilakukan oleh sipenjual maka, penjual kena tegur dari

- Shopee dan konsumen menapatkan ganti rugi akibat kerugian tersebut.
- e) Ganti rugi untuk konsumen Shopee dapat berupa barang yang telah dipesan sebelumnya atau bisa berupa uang atau saldo (Shopeepay) sesuai pembayaran yang dilakukan konsumen sebelumnya.

Shopee sebagai marketplace telah menjamin dan melakukan perlindungan bagi konsumen-konsumennya dalam berbelanja, guna mendapatkan keamanan dan kenyamanan, akan tetapi kebanyakan para konsumen kurang mengetahui tentang perlindungan-perindungan dari pihak Shopee kepada konsumen.²⁰

Banyak perundang-undangan di Indonesia yang melindungi hak dan kewajiban konsumen dalam berbelanja diantaranya adalah Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 dan Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Akad Salam. Semua kegiatan yang berakaitan dengan muamalah telah diatur didalam Fatwa Dewan Syariah Nasional. Berikut aturan dan bentuk perlindungan konsumen dalam sistem transaksi Cash On Delivery atau disebut akad Salam menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000:

- a) Salam yaitu jual beli barang dengan cara sistem pesanan dan pembayaran atau uangnya lebih awal dengan ketentuan tertentu.
- b) Nilai tukar barang tersebut harus ditentukan jumlah dan bentuknya, bisa berbentuk uang, barang atau manfaat. Pembayaran harus dilaksanakan sesuai dengan kontrak.
- c) Jikalau penjual atau pelaku usaha menyerahkan barang dengan kualitas lebih baik, penjual atau pelaku usaha tidak diperbolehkan meminta tambahan harga.
- d) Jikalau pelaku usaha menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih buruk, dan konsumen ridho atas hal tersebut, maka pihak konsumen tidak diperbolehkan meminta pengurangan harga (diskon).

²⁰ Rizqi, wawancara dengan penulis, Admin Shopee Express Kudus, 23 Januari, 2023, wawancara 4, transkrip.

- e) Pelaku usaha diperbolehkan menyerahkan barang dengan lebih awal dari waktu yang sudah disepakati diawal dengan ketentuan kualitas dan jumlah barang harus sama dengan kesepakatan, dan pelaku usaha tidak boleh meminta tambahan harag.
- f) Jikalau semua, sebagian barang tidak ada saat penyerahan, atau kualitasnya lebih buruk dan konsumen tidak ridho atas hal tersebut, maka konsumen memiliki dua opsi: kontrak batal dan meminta kembali uangnya atau menunggu hingga barangnya ada.²¹

Jadi bisa disimpulkan bahwasanya perlindungan konsumen oleh pihak Shopee sebagai marketplace ternyata sama sesuai dengan perlindungan konsumen menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000. Semua aturan-aruran atau perundang-undangan di indonesia bertujuan sama, yaitu menjamin terpenuhnya hak dan kewajiban konsumen, memberikan kenyamanan, keamanan dalam bertransaksi, serta menjamin adanya kepastian hukum. Jika terjadi hal yang tidak sesuai dengan kesepakatan misalnya barang tidak sesuai spesifikasi, maka kontrak boleh batal, dan jika terjadi perselisihan antara penjual dan pembeli diselesaikan di BASYARNAS.

3. Analisis Kendala Dalam Melakukan Komplain Terhadap Barang Yang Dipesan Tidak Sesuai.

Praktisnya sistem Cash On Delivery (COD) memang sangat menguntungkan dan membantu, terlebih bagi pihak konsumen, akan tetapi disamping prkatisnya sistem COD ini seringkali konsumen dirugikan akibat sistem ini, misal barang yang dipesan dengan barang yang dikirim tidak sesuai, barangnya cacat atau bahkan tempo penyerahannya barngnya bisa molor. Berikut kendala dan solusi dalam melakukan prosedur komplain atau pengembalian barang yang dipesan tidak sesuai:

²¹ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang akad Salam.

Kendala	Solusi
Layanan Call Center yang terkadang kurang cepat dalam menanggapi keluhan konsumen.	Lebih dioptimalkan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.
Kurang nya pemahaman pada konsumen dalam melakukan prosedur tahapan komplain.	Memeberikan edukasi atau tata cara yang sangat mudah dipahami dari semua kalangan konsumen tentanng prosedur komplain.
Terkadang sangking banyaknya dan sibuknya admin, ada beberapa keluhan konsumen yang tertimbun sehingga tidak terproses.	Lebih teliti dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Agar keluhan konsumen tidak tertimbun dan bisa terproses semua.
Dalam proses pengembalian barang bisa memakan waktu kurang lebih 7 hari	Ditingkatkan lagi dalam melakukan proses pengembalian barang dari konsumen. Kalau bisa cukup dengan waktu 2-3 hari, supaya konsumen merasa puas.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan kendala yang sering dialami bagi konsumen dalam melakukan prosedur komplain atau pengembalian barang adalah kurangnya pemahaman konsumen terkait prosedur komplain, layanan dan prosesnya yang memakan waktu lama sehingga konsumen merasa malas mengurusinya, maka dari itu solusinya adalah lebih dioptimalkan lagi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terlebih dalam melakukan prosedur komplain atau pengembalian barang.