

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Toko Zy-Cloth Official

Toko Zy-Cloth didirikan pada tahun 2020. Pada saat itu masih dalam *e-commerce* Shopee. Namun pada tahun 2021, toko Zy-Cloth Official mendaftar di *e-commerce marketplace* Tokopedia. Dimana situasi covid 19 masih melanda seluruh dunia termasuk Indonesia. Dengan adanya pembatasan sosial berskala besar menyebabkan banyak orang mulai mengambil inisiatif untuk berbelanja secara online.

Melihat situasi sekarang sebagian orang lebih suka berbelanja online daripada offline. Yang kemudian menginspirasi Muhammad Busro latif untuk membuka bisnis online, salah satunya di *marketplace* Tokopedia. Tokopedia sendiri merupakan *platform e-commerce* dengan basis *open marketplace* yang memudahkan saya untuk memulai bisnis online ini.¹

2. Operasional Toko Zy-Cloth Official

Operasional Toko Zy-Cloth Official lebih berfokus dalam ranah bisnis pakaian secara online di *marketplace* pada 2021. Dalam ranah bisnis online, tentu waktu operasional dalam hal penjualan pun dapat dilakukan secara flexibel. Karena pekerjaannya dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Adapun barang yang diperjual belikan di Toko Zy-Cloth Official yaitu: celana pria jumbo, seperti celana chinos panjang, chinos pendek, cargo panjang, dan cargo pendek. Alasan Muhammad Busro Latif memilih celana pria jumbo karena di era sekarang sangat susah di temui ditoko yang menjual celana dengan basis jumbo. Untuk itu, hal tersebut dapat menjadi peluang baginya menjual celana pria jumbo untuk memudahkan pembeli.²

Terkait penyimpanan atau gudang, Toko Zy-Cloth Official belum mempunyai gudang untuk penyimpanan barang yang diperjual belikan. Untuk penyimpanan sendiri masih memanfaatkan diruangan rumah yang tidak terpakai. Karena

¹ Muhammad Busro Latif, Wawancara oleh Penulis 5 Mei 2023, Wawancara 1, Transkrip.

² Muhammad Busro Latif, Wawancara oleh Penulis 5 Mei 2023, Wawancara 1, Transkrip.

belum adanya modal yang cukup dan hal tersebut juga meringankan biaya operasional.

3. Profil Tokopedia

Tokopedia adalah salah satu perusahaan jual beli berbasis digital terbesar di Indonesia. Sejak resmi diluncurkan, PT. Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan internet Indonesia dengan pertumbuhan yang pesat. Dengan mengusung model bisnis *marketplace* dan *mall online*, Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil dan *brand* untuk membuka dan mengelola toko online. Sejak diluncurkan, layanan dasar Tokopedia yang bisa digunakan oleh semua orang secara gratis. Tokopedia memiliki visi untuk Membangun Indonesia yang Lebih Baik Lewat Internet”.³ Tokopedia mempunyai program untuk mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara *online*.

Sejarah berdirinya Tokopedia secara resmi diluncurkan kepublik pada 17 Agustus 2009 di bawah naungan PT. Tokopedia yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 06 Februari 2009. PT. Tokopedia mendapatkan *seed funding* (pendanaan awal) dari PT. Indonusa Dwitama pada tahun 2009. kemudian pada tahun-tahun berikutnya, Tokopedia kembali mendapatkan suntikan dana dari pemodal *Ventura* global seperti East Ventures (2010), Cyber Agent Ventures (2011), Netprice (2012), dan SoftBank Ventures Korea (2013). Lalu pada Oktober 2014, Tokopedia berhasil mencetak sejarah sebagai perusahaan teknologi pertama di Asia Tenggara, yang menerima investasi sebesar USD 100 juta atau sekitar Rp. 1,2 Triliun dari Sequoia Capital dan SoftBank Internet and Media Inc (SIMI). Pada April 2016, Tokopedia kembali dikabarkan mendapatkan investasi sebesar USD 147 juta.⁴

Ada beberapa layanan yang diberikan oleh Tokopedia, diantaranya memiliki sistem pembayaran yang tidak merugikan siapapun, seperti dalam pemabayaran via transfer, bahwa dana yang masuk tidak langsung dikasihikan oleh penjual melainkan diterima terlebih dahulu oleh pihak tokopedia baru diteruskan

³ Sofa Ranty, Mengenal Sejarah Berdirinya Tokopedia Hingga Melantai di Bursa Efek Indonesia, diakses 20 Juni 2023, <https://teknokompas.com>.

⁴Wikipedia.org, Tokopedia, diakses pada 20 Juni 2023, <https://id.wikipedia.org/wiki/Tokopedia>.

kepada pihak pelaku usaha setelah barang di terima. Lewat fasilitas rekening bersama gratis ini, customer pun bebas dari penipu-penipu online dengan identitas tidak jelas. Tokopedia juga banyak pilihan, sebagai mal online terbesar Indonesia, tempat berkumpulnya toko-toko online terpercaya di Indonesia. Di Tokopedia ada jutaan ragam produk yang siap untuk di beli. Tanpa perlu macet dan bisa di tracking keberadaan barangnya secara online.⁵

Disamping itu, Tokopedia juga memiliki sistem pembayaran yang tidak perlu repot dengan Cash on Delivery (COD), pembeli akan merasa aman berbelanja produk berkat fasilitas rekening bersama dari Tokopedia. Tokopedia juga memberikan layanan verifikasi pembayaran otomatis, sehingga pelaku usaha bisa fokus pada perkembangan bisnis online, tanpa harus direpotkan dengan verifikasi pembayaran manual yang ribet dan beresiko kesalah. Verifikasi pembayaran dilakukan otomatis oleh Tokopedia dari semua Bank di Indonesia. Tokopedia juga terhubung ke berbagai logistik, tidak perlu lagi membalas pesan seputar biaya ongkos kirim, Tokopedia kini terhubung ke 6 logistik terbesar Indonesia. Hitung ongkos kirim dan tracking pesanan dapat dilakukan secara otomatis dan real-time.⁶

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Praktik Jual Beli Online di Toko Zy-Cloth Official dalam Hal Return, Ongkir dan Klaim di Market Place Tokopedia.

Toko Zy-Cloth Official adalah toko pakaian yang menyediakan berbagai macam model celana. Untuk melebarkan jangkauan pemasaran, toko Zy-Cloth memasarkan produknya melalui *E-Commerce* yaitu melalui Tokopedia, dengan menjual barang melalui Tokopedia, maka Toko Zy-Cloth bisa menjual barang banyak tanpa perlu membuka cabang toko ataupun distribusi. Keuntungan lainnya adalah kemudahan berkomunikasi antara penjual dan pembeli. Dari segi pemasaran barang juga jauh lebih menguntungkan penjual tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi untuk melakukan

⁵Tokopedia.com, Metode Bayar di Tokopedia, diakses pada 20 Juni 2023, <https://www.tokopedia.com/help/article/metode-bayar-di-tokopedia>.

⁶ Ismail marjuki. *Keuntungan Belanja di Tokopedia*. Uin Sunan Kalijaga. Jogjakarta 2013

promosi. Hanya dengan menggunakan jaringan internet, penjual sudah bisa memasarkan produk atau jasa secara meluas ke masyarakat. Adapun praktik jual beli online yang dilaksanakan oleh Toko Zy-Cloth dalam hal *return*, ongkir dan klaim barang adalah sebagai berikut:

a. Prosedur *Return* Barang di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Prosedur pengembalian barang di Toko Zy-Cloth harus memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini sebagaimana dengan yang disampaikan Muhammad Busro Latif selaku *owner* Zy-Cloth yang menjelaskan bahwa, untuk pengembalian barang yang disetujui oleh toko kami itu harus berdasar pada syarat dan ketentuan yang ada berlaku, contohnya dengan menyertakan video saat membuka paket, karena untuk memastikan kalau itu benar-benar kesalahan dari toko atau dari pembeli.⁷

Dalam konteks *return* barang, Muhammad Busro Latif juga menjelaskan bahwa, terkait dengan proses *return* barang dilihat dari siapa yang melakukan kesalahan, dalam artian bahwa jika pihak toko yang melakukan kesalahan proses *return* barang berserta ongkirnya ditanggung dari pihak toko. Namun jika kesalahan dari pihak pembeli berdasarkan ketentuan yang berlaku, maka proses *return* tidak bisa diterima.⁸

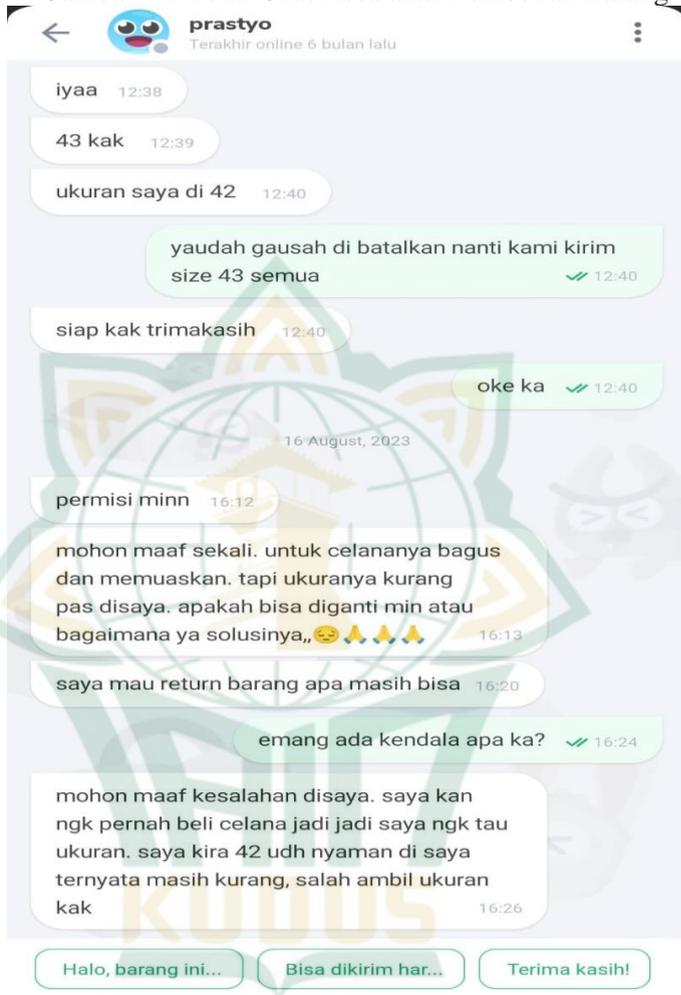
Meskipun dalam penjualan barang telah disertakan deskripsi barang, masih terdapat kesalahan pembelian barang dari pihak pembeli. Berdasarkan penjelasan *owner* Toko Zy-Cloth Official yang menjelaskan bahwa masalah yang sering dialami dalam membeli barang yaitu salah dalam memilih ukuran, misal pesan celana ukuran 42, ternyata kekecilan setelah barang diterima.⁹ Sebagaimana bukti kesalahan dari pembeli dalam gambar dibawah ini:

⁷ Muhammad Busro latif, Wawancara oleh Penulis 05 Mei 2023, Wawancara 1, Transkrip.

⁸ Muhammad Busro Latif, Wawancara oleh Penulis 5 Mei 2023, Wawancara 1, Transkrip.

⁹ Muhammad Busro Latif, Wawancara oleh Penulis 05 Mei 2023, Wawancara 1, Transkrip.

Gambar 4.1 Bukti Chat Kesalahan Pembelian Barang



Namun dalam terkait kesalahan pembelian barang yang dilakukan oleh pembeli, masih dapat diajukan pereturnan barang dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dari pihak tokopedia. Hal tersebut sebagaimana bukti chat pembeli dan penjual dalam proses pengajuan pereturnan barang oleh pembeli dibawah ini:

Gambar 4.2 Proses Pengajuan Pereturan Barang



Kesalahan dalam pembelian barang juga dilakukan oleh Satori. Dimana setelah barang sampai ternyata ukuran barangnya kekecilan, sehingga memutuskan untuk mengajukan pereturan barang. Sebagaimana bukti chat dibawah ini:

Gambar 4.3 Kesalahan Pembelian Barang oleh Pembeli

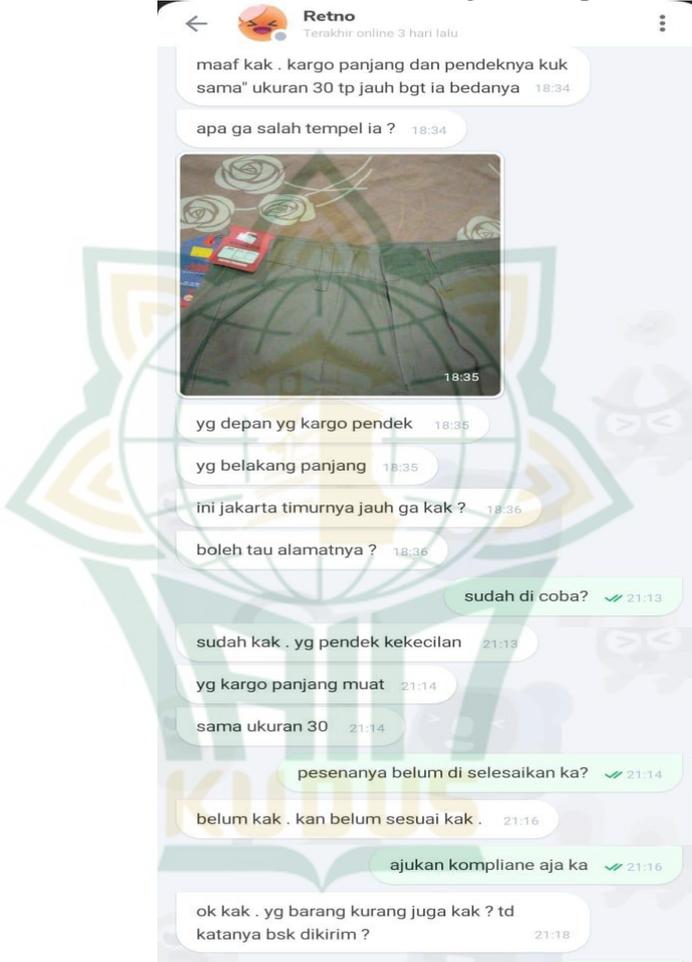


Beberapa data diatas menunjukkan kesalahan pembelian barang yang dilakukan oleh pembeli, namun masih bisa dilakukan peretunan. Hal tersebut dikarenakan barang yang akan di return tidak mengalami kondisi cacat (barang masih dalam keadaan bagus). Dalam kaitannya dengan akad pembelian, pembeli sudah deal di awal, namun setelah barang sampai pembeli meminta untuk di return.

Disisi lain, prosedur peretunan barang yang disebabkan oleh kesalahan pihak penjual dikarenakan deskripsi barang yang kurang sesuai, maka di tanggung pihak penjual dan dapat diajukan komplain. Sebagaimana Retno yang merupakan salah satu pembeli di toko online Zy-Cloth Official, yang mengajukan komplain untuk

peretunan barang yang disebabkan ketidaksesuaian deskripsi barang. Hal tersebut sebagaimana bukti chat di bawah ini:

Gambar 4.4 Kesalahan Deskripsi Barang oleh Penjual



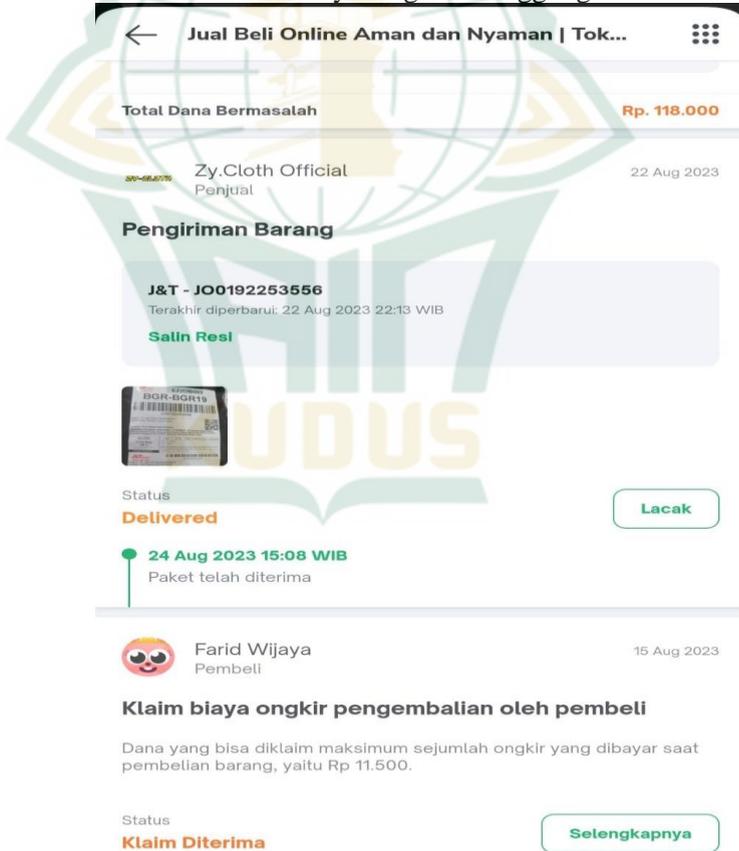
Berdasarkan beberapa data diatas, prosedur peretunan barang disebabkan oleh kesalahan baik pembeli maupun penjual. Adapun barang yang dapat diajukan *return* adalah harus sesuai dengan kebijakan tokopedia, yang mana kondisi barang tidak memiliki kecacatan. Dan pengajuan komplainnya dapat dilakukan sesuai panduan yang ada di aplikasi tokopedia.

b. Prosedur Ongkir di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Proses pengiriman barang seringkali menimbulkan permasalahan dari segi ongkos kirim. Dimana dalam hal ongkir dari proses peretunan barang. Maka harus dilihat terlebih dahulu pihak mana yang melakukan kesalahan dalam proses penyediaan barang dilaman toko pihak penjual, juga kesalahan yang dilakukan pembeli saat membeli barang.

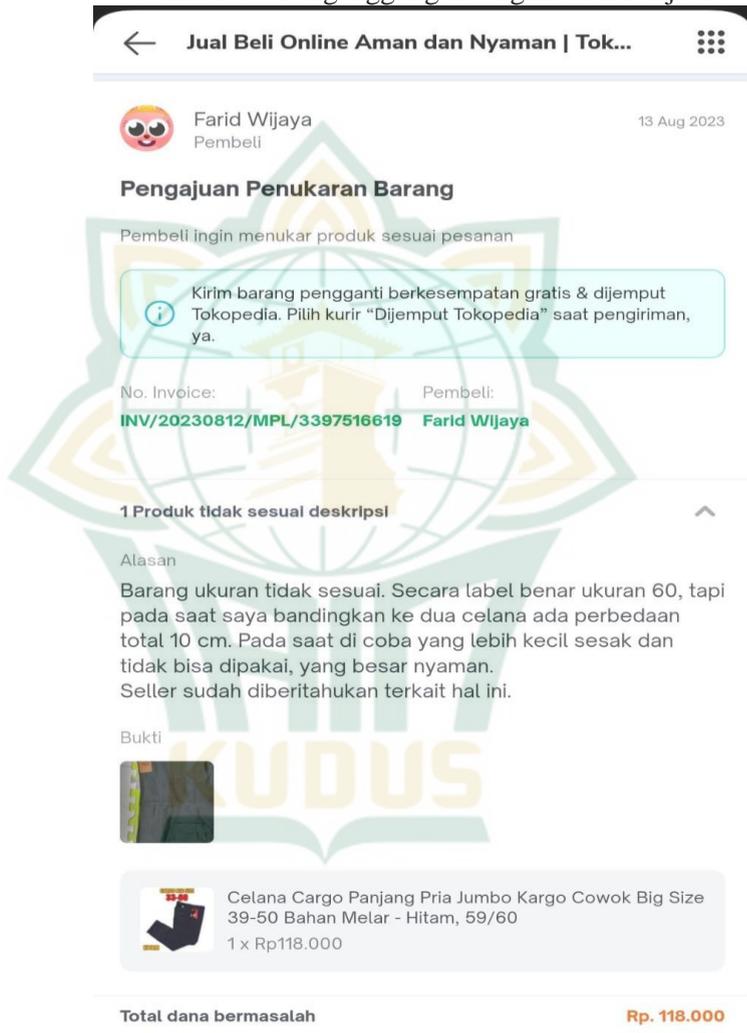
Prosedur yang diterapkan oleh Toko Zy-Cloth adalah ketika terjadi peengembalian barang dan penyebabnya kesalahan dari pembeli maka ongkos pengiriman barang tersebut ditanggung oleh pembeli. Sebagaimana dalam gambar dibawah ini:

Gambar 4.5 Biaya Ongkir ditanggung Pembeli



Namun ketika pengembalian barang tersebut penyebabnya kesalahan dari penjual, maka ongkos kirim barang tersebut ditanggung oleh penjual. Sebagaimana bukti dbawah ini:

Gambar 4.6 Penganggungan Ongkir oleh Penjual



Sedangkan sebelum kesepakatan ongkos kirim ditanggung oleh siapa. Maka pembeli wajib memenuhi beberapa persyaratan, dengan memenuhi persyaratan tersebut maka dapat ditentukan siapa yang akan menanggung ongkos kirim tersebut, apakah akan

ditanggung oleh penjual atau pembeli. Adapun aturan mengenai ongkos return toko zy-cloth official sebagaimana gambar di bawah ini:

Gambar 4.7 Aturan Ongkos Return Toko Zy-Cloth Official



c. Prosedur Klaim Barang di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Proses klaim barang merupakan proses yang dilakukan setelah pemilihan barang. Setelah proses klaim dilakukan oleh pihak pembeli maka barang yang diklaim tersebut harus segera dibayar berdasarkan ketentuan waktu pembayaran sesuai kebijakan tokopedia. Dalam hal klaim, tidak hanya mengenai proses pembayaran,

tetapi juga bisa terkait klaim pada saat return barang dan klaim pengembalian ongkir.

Dalam klaim *return* barang, ketikak pengajuan klaim telah dilakukan oleh pembeli kepada penjual, selanjutnya akan diproses oleh pihak tokopedia. Tujuannya untuk memastikan pembeli telah menerima barang pengganti dari pihak penjual. Namun muncul permasalahan ketika kurir meminta ongkir kepada pembeli. Sebagaimana bukti chat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.8 Prosedur Klaim



Berdasarkan data tersebut, kemudian pihak tokopedia memberikan respon mengenai permasalahan klaim yang terjadi. Solusi yang diberikan oleh pihak tokopedia terkait ongkir dalam proses klaim tersebut dibebankan pada penjual, jika pada resi tertempel biaya Rp0. Untuk perkembangan pengajuan klaimnya sendiri dapat dicek pada Pusat Resolusi di tokopedia dengan estimasi 2x24 hari kerja setelah kendala di Pusat Resolusi terselesaikan.

C. Analisis Data Penelitian

1. Praktik Jual Beli Online Toko Zy-Cloth Official di Marketplace Tokopedia

a. Prosedur *Return* Barang di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Prosedur pengembalian Barang di Toko Zy-Cloth Official dilakukan ketika pembeli menemukan ketidakcocokan dengan barang yang di pesankan. Hal tersebut merupakan suatu penerapan sistem muamalah dalam agama Islam, yaitu masuk keadaman bagian dan *khiyar*. Dalam muamalah agama Islam penjual dan pembeli boleh membatalkan atau meneruskan suatu transaksi jual beli barang tersebut.¹⁰ Sebagaimana telah diatur dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pada Pasal 20 ayat 8, menjelaskan bahwa: *Khiyar* adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan”.¹¹

Disisi lain, dalam pengembalian barang yang telah dipesan oleh pembeli juga tergolong dalam kategori *khiyar ru'yah*. Hal ini telah diatur dalam KHES Pasal 276 ayat 3. Karena dengan adanya pengembalian barang pembeli boleh melanjutkan atau membatalkan akad terhadap suatu objek yang belum terlihat. Artinya bahwa pembeli ketika memesan barang belum lihat secara fisik hanya dengan melalui foto dan video saja.

¹⁰ Ahmad Wardi Muslich, Fkih Muamalat, Cet. Ke-1, (Jakarta; Amzah, 2010), 117.

¹¹ PPHIMM, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, (Jakarta: Kencana, 2009), 16.

Dalam permasalahan ini, alasan dari pengembalian barang di Toko Zy-Cloth Official juga dominan dari alasan barang kekecilan. Untuk itu, pengembalian barang tersebut termasuk dalam kategori *khiyar aib*, yaitu keadaan yang membolehkan salah satu orang yang melakukan transaksi dengan memberikan hak membatalkan atau melanjutkan transaksi ketika di temukan kecacatan pada objek pada barang yang tidak diketahui oleh penjual pada saat ijab qabul.¹²

Disamping Tokopedia memberikan kebijakan mengenai pengembalian barang, dalam KHES terdapat peraturan jika barang tidak sesuai dengan pesanan maka boleh dikembalikan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Mahkamah Agung 2008 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dalam Pasal 271 tentang Khiyar, yang menyebutkan: Penjual atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya. Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari kecuali disepakati lain dalam akad. Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum melakukan transaksi jual beli, baik penjual maupun pembeli dapat sepakat untuk melanjutkan atau membatalkan akad, dan akad dapat diputuskan dalam waktu tiga hari.¹³

Namun demikian Tokopedia telah hadir ditengahaengah masyarakat dengan memberikan hak perlindungan kepada konsumennya. Upaya perlindungan dalam transaksi *e-commerce* Tokopedia dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki beberapa asas yang hampir sama dengan asas dalam muamalah. Selain itu, perlindungan konsumen juga memiliki tujuan yang akan dicapai sebagai wujud terciptanya konsumen yang merasa terlindungi. Jadi, ketika terjadi pembelian yang tidak sesuai dengan pemesanan, maka barang tersebut boleh dikembalikan.

¹² Dafiqah Hasanah, Mulyadi Kosim, and Suyud Arif, "Konsep Khiyar Pada Jual Beli Pre Order Online Shop Dalam Perspektif Hukum Islam," *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2019): 249.

¹³ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 271 ayat 1 dan 2 tentang Khiyar

Terkait dengan permasalahan tersebut, proses jual beli yang dilakukan termasuk dalam kategori *khiyar aib*. Hal ini sebagaimana dalam KHES Pasal 281 ayat 3 yang menyatakan bahwa, penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila objek dagangan *aib* karena kelalaian dari pihak penjual.¹⁴

b. Prosedur Ongkir di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Salah satunya adalah Tokopedia telah memberikan upaya perlindungan dan kepuasan terhadap konsumen dengan memberikan kebijakan-kebijakannya, seperti dalam pengembalian barang. Dalam pengembalian barang Tokopedia mempunyai mekanisme penyelesaian dalam masalah transaksi antara pembeli dan penjual, bahwasanya Tokopedia memiliki fitur yang secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke pusat resolusi hingga permasalahan selesai. Dalam hal ini, pembeli dan penjual wajib memberikan bukti-bukti transaksi jual beli berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman dan yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. Penyelesaian masalah ini berdasarkan kesepakatan antara pembeli dan penjual. Jika penjual tidak memberikan jawaban dalam waktu 1 x 24 jam, maka Tokopedia memiliki hak untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang terjadi antara penjual dan pembeli.

Jika tidak ada kesepakatan antara Pembeli dan Penjual dalam jangka waktu 1 x 24 jam, maka disini pihak Tokopedia memiliki hak untuk membantu menyelesaikan kendala. Dalam hal ini Tokopedia dapat membantu menyelesaikan kendala sesuai dengan Syarat dan Ketentuan yang sudah di tentukan oleh pihak Tokopedia, bahwasanya pembeli dan penjual harus menyetujui bahwa Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan atas permasalahan tersebut dengan melihat bukti-bukti yang ada bukti-bukti baru yang harus dilengkapi masing-masing pihak. Tokopedia

¹⁴ PPHIMM, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, (Jakarta: Kencana, 2009), 83.

berwenang untuk melakukan mediasi atau mengambil keputusan untuk penyelesaian masalah didalam diskusi Pusat Resolusi, walaupun salah satu pihak pembeli ataupun penjual belum memberikan tanggapan atas solusi yang diberikan Pusat Resolusi dalam jangka waktu 2x24 jam. Keputusan Tokopedia terhadap penjual dan pembeli memiliki hak untuk banding, dengan persyaratan bahwa pihak yang mengajukan upaya banding harus mengajukan bukti baru di luar dari bukti-bukti sebelumnya.

Seluruh proses pengembalian barang yang telah disetujui ketika terjadi pengembalian barang dikarenakan kerusakan atau ketidaksesuaian yang mengakibatkan dirugikannya pembeli maka biaya pengiriman ditanggung berdasarkan kesepakatan para pihak. Kesepakatan para pihak didapatkan berdasarkan hasil diskusi pada platform resolusi yang telah disediakan oleh Tokopedia sehingga hasil diskusi menentukan pihak mana yang akan menanggung biaya kirim. Pihak pembeli dan penjual bisa saling menanggung salah satu pihak ataupun keduanya berdasarkan tanggung renteng untuk menanggung biaya kirim untuk ketidaksesuaian barang yang dibeli.

Apabila telah terjadi kesepakatan untuk proses pengembalian yang besaran biaya kirim ditanggung salah satu pihak dan telah dikirim alamat pengembalian oleh pihak pembeli maka selama dua hari pembeli harus mengirimkan barang tersebut. Pengembalian barang yang tidak sesuai waktu yang telah disepakati maka pembeli dianggap menerima barang tersebut tanpa memiliki hak-hak hukum lainnya atas barang yang telah diterima. Pembuktian barang yang diterima oleh pembeli atas ketidaksesuaian atau kerusakan barang diberikan batasan waktu yaitu satu hari untuk melampirkan bukti-bukti yang ada. Apabila pembeli tidak melampirkan bukti-bukti dalam waktu sehari maka pembeli dianggap menyetujui barang yang telah sampai, hal ini dikarenakan batasan hari menentukan penerusan uang yang telah disetor ke Tokopedia dan disalurkan kepada pembeli.

c. Prosedur klaim Barang di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Tokopedia telah memberikan fitur keunggulannya untuk memuaskan pengguna serta memfasilitasi fitur yang akan digunakan untuk jual beli online. Salah satunya adanya asuransi klaim barang. Toko Zy-Cloth telah mempromosikan dan menjual produknya di *marketplace* Tokopedia. Asuransi klaim barang sendiri adalah sebuah asuransi yang diberikan oleh Tokopedia untuk penjual atau pembeli ketika terjadi kehilangan dan kerusakan paket yang akan dikirim dan diterima.

Toko Zy-Cloth sendiri telah menerapkan kebijakan tersebut dalam transaksi jual belinya dengan pelanggan, yang mana pihak tokoh memberikan ultimatum waktu untuk klaim barang yang dipesannya. Artinya bahwa klaim barang pesannya boleh diajukan ketika tidak melewati atau melebihi batas waktu dari waktu yang diberikan. Dengan adanya konsep ini, Toko Zy-Cloth dan pihak Tokopedia secara tidak langsung telah memberikan ganti rugi kepada pembeli serta sebuah bentuk perlindungan konsumen. Mengenai perlindungan konsumen, pemerintah Indonesia telah memberikan peraturan yang termuat didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Pandangan Hukum Ekonomi Syariah Terkait Jual Beli Online di Marketplace Tokopedia di Toko Zy-Cloth Official

Transaksi jual beli yang dilakukan harus terdapat akad dan kesepakatan. Jika telah terjadi akad dan kesepakatan antara penjual dan pembeli maka jual beli tersebut dapat dikatakan telah dijalankan. Hal ini pula berlaku dalam Tokopedia yaitu jika ingin berbelanja di Tokopedia caranya dengan mendownload aplikasi, buka aplikasi dengan mengisi identitas diri kemudian setelah terdownload, maka konsumen bisa berbelanja setiap saat di Tokopedia dengan mencari barang yang diinginkan apabila barangnya sudah ketemu, kemudian membuka profil toko yang menjual barang tersebut lalu mengirimkan pesan kepada admin toko tentang persediaan barang yang ingin dibeli. Apabila penjualnya mengatakan *ready stock* lalu konsumen

memasukkan ke keranjang belanja kemudian mengonfirmasi pembelian lalu konsumen diarahkan untuk mentransfer sesuai dengan jumlah harga barang yang dipesan Tokopedia telah memenuhi rukun jual beli yakni dengan terjadinya akad dan kesepakatan antara konsumen yang akan membeli barang serta penjual menawarkan barang sesuai dengan harga di keterangan di aplikasi Tokopedia.

Untuk meyakini telah terjadinya akad *as-Salam* dalam transaksi *e-commerce*, sejumlah ulama fiqih yang terangkum pendapatnya dalam jumbuh ulama menegaskan, bahwa suatu transaksi yang akadnya menyerupai akad *as-Salam* apabila transaksi tersebut memenuhi rukun *as-Salam* berupa pembeli (*muslam*), penjual (*muslaim alaih*) atau disebut juga pihak-pihak yang melakukan transaksi, modal atau uang (*ra'sul maal as-Salam*), barang atau objek transaksi (*muslam fih*) dan ucapan *ijab qabul* (sighat).

Syarat jual beli yang pokok adalah orang yang berakad berakal sehat barang yang di perjual belikan ada manfaatnya, barang yang diperjual belikan ada pemiliknya dan dalam transaksi jual beli tidak terjadi manipulasi dan penipuan berdasarkan paparan diatas dapat di bawa permasalahan pokok ini, yaitu jual beli melalui online yang sebenarnya juga termasuk jual beli via telepon, sms dan alat komunikasi lainnya.

Karakteristik dalam transaksi di Tokopedia hampir sama dengan konvensional, yang membedakan adalah media yang digunakannya. Dimana Tokopedia menggunakan media online dalam melakukan muamalah. Sehingga dapat dikatakan bahwa transaksi pada *e-commerce* Tokopedia adalah mubah. Karena segala bentuk muamalah hukumnya adalah boleh kecuali yang telah ditentukan dalam hukum *syara'*. Sebagaimana prinsip muamalah yakni segala jenis kegiatan muamalah yang dilakukan harus mendatangkan manfaat dan menghindarkan *kemudharatan*.

Konsep konsekuensi yang telah diterapkan oleh toko Zy-Cloth adalah suatu sistem dari muamalah yaitu kerelaan dari kedua pihak. Karena dalam transaksi jual beli yang dianjurkan oleh agama Islam adalah harus ada kerelaan dari kedua pihak tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa Ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
بِتَّجَارَةٍ عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”¹⁵

Bahwa jelas, dalam al-qur’an telah disebutkan bahwa jual beli harus ada unsur suka sama suka serta kerelaan dari kedua belah pihak. Penerapan tanggungan ongkos kirim yang telah dilakukan oleh toko Zy-Cloth adalah sudah sesuai dengan ajaran agama Islam dalam bermuamalah, karena sebelum ongkos kirim tersebut ditanggung oleh siapa. Terlebih dahulu pihak *owner* Toko Zy-Cloth telah melakukan kesepakatan dengan pembeli, serta pengumpulan bukti dari pengembalian barang yang sudah dipesan.

Dalam Agama Islam telah diatur hukum mengenai *khiyar* sendiri, seperti yang tertuang dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Islam, Disamping Tokopedia memberikan kebijakan mengenai pengembalian barang, dalam agama Islam juga memberikan peraturan jika barang tidak sesuai dengan pesanan maka boleh dikembalikan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Mahkamah Agung 2008 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dalam Pasal 271 tentang *Khiyar*, yang menyebutkan: Penjual dan atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya. Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari kecuali disepakati lain dalam akad. Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum melakukan transaksi jual beli, baik penjual maupun pembeli

¹⁵ Ade Wahidin, “Prinsip Saling Relasi Dalam Transaksi Ekonomi Islam (Tafsir Analitis Surat An-Nisa’ [4] Ayat 29),” *Ad Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 02 (2018): 110, <https://doi.org/10.30868/ad.v2i02.352>.

dapat sepakat untuk melanjutkan atau membatalkan akad, dan akad dapat diputuskan dalam waktu tiga hari.¹⁶

Disamping itu Agama Islam juga memberi dasar terhadap *khiyar*, yaitu pada Hadits Riwayat Al-Bukhari dan Muslim :

عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ: إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلَانِ فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا وَكَانَا جَمِيعًا أَوْ يُحَيِّرُ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ فَإِنْ خَيَّرَ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ فَتَبَايَعَا عَلَى ذَلِكَ فَقَدْ وَجِبَ الْبَيْعُ وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ تَبَايَعَا وَلَمْ يَتْرُكْ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ فَقَدْ وَجِبَ الْبَيْعُ. - رواه البخاري ومسلم

Artinya :

“Dari Ibnu Umar ra. dari Rasulullah saw, bahwa beliau bersabda, Apabila ada dua orang melakukan transaksi jual beli, maka masing-masing dari mereka (mempunyai) hak *khiyar*, selama mereka belum berpisah dan mereka masih berkumpul atau salah satu pihak memberikan hak *khiyarnya* kepada pihak yang lain. Namun jika salah satu pihak memberikan hak *khiyar* kepada yang lain lalu terjadi jual beli, maka jadilah jual beli itu, dan jika mereka telah berpisah sesudah terjadi jual beli itu, sedang salah seorang di antara mereka tidak (meninggalkan) jual belinya, maka jual beli telah terjadi (juga).”¹⁷ (HR. Al-Bukhari dan Muslim).

Adapun yang menjadi bagian dari *khiyar* yaitu ketika ketidakcocokan barang boleh dikembalikan atau boleh membatalkan transaksi jual beli tersebut. Adapun *khiyar* dalam kategori ini adalah *khiyar aib*. *Khiyar aib* sendiri adalah keadaan yang membolehkan salah satu orang yang melakukan transaksi dengan memberikan hak membatalkan atau melanjutkan transaksi ketika di temukan kecacatan pada objek pada barang yang tidak diketahui oleh penjual pada saat ijab qabul.

¹⁶Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 271 ayat 1 dan 2 tentang *Khiyar*

¹⁷ Sunan Ibnu Majah Juz II, (Indonesia : Maktaba Dahlan, T.Th.), 737.

Sedangkan dalam hukum Islam, kebijakan Tokopedia yang dijalankan oleh toko Zy-Cloth tentang klaim asuransi barang adalah termasuk dalam kategori *Khiyar Naqdi*. Maksudnya adalah penjual dan pembeli boleh meneruskan dan membatalkan transaksi jual beli tersebut. Dimana ketika penjual belum memberikan barangnya sesuai waktu yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 275.

