

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Jual Beli *Online* Transaksi COD (*Cash On Delivery*) di Desa Honggosoco

Pada mulanya manusia tidak mengenal dan tidak memahami tentang teknologi. Namun seiring berkembangnya zaman, teknologi semakin canggih dan manusia mulai mengenal dan memahami tentang teknologi yang ada untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Dengan adanya kemajuan teknologi tersebut, muncullah sistem belanja *online* yang dapat dilakukan tanpa harus keluar dari rumah. Karena cukup dari rumah dapat melakukan pemesanan apa yang kita inginkan. Dengan hadirnya *e-commerce* akan memudahkan manusia dalam memenuhi segala hal. *E-commerce* merupakan sarana untuk melakukan pembelian, penjualan dan bahkan pemasaran baik barang maupun jasa. Manusia dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya tidak bisa terlepas dari kegiatan berbelanja baik itu berkaitan dengan sandang atau pangan. Sehingga dengan adanya jual beli *online* memudahkan manusia tanpa harus keluar dari rumah untuk membeli yang diinginkan.

Adanya *e-commerce* ini memudahkan proses jual beli dengan menghemat biaya dan waktu. Internet saat ini telah menjadi bagian dari masyarakat karena internet bisa diakses setiap waktu dan dimanapun keberadaannya selama terdapat koneksi. Dengan bermodalkan internet yang ada di *handphone* membuat segala kebutuhan transaksi terutama jual beli akan terasa lebih mudah dan sekarang ini sudah banyak orang yang menggunakannya karena lebih efisien dan efektif.

Jual beli *online* semakin populer seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Seiring kemajuan teknologi, jual beli *online* menarik semakin banyak pengguna untuk bertindak sebagai penjual dan pembeli. Sistem belanja *online* ini mempermudah dalam bertransaksi secara jarak jauh. Sehingga belanja *online* semakin populer di zaman sekarang dan didukung dengan banyaknya aplikasi yang menunjang untuk melakukan jual beli secara *online*.

Dengan kemajuan teknologi terutama pada situs belanja secara *online*, membuat masyarakat di Desa Honggosoco membuka peluang usaha atau bahkan sebagai usaha sampingan dengan berjualan secara *online*. Banyak masyarakat di Desa Honggosoco ini yang membuka toko-toko *online* dengan memasarkan barang

dagangan mulai dari pakaian, hijab, sepatu, perabotan rumah tangga dan lain sebagainya. Anak muda sekarang sukanya barang yang kekinian sehingga menjadi seorang penjual harus mengupayakan untuk selalu menghadirkan barang yang baru dengan kata lain penjual harus selalu update *trend-trend* yang sedang di cari oleh banyak orang agar barang dagangan tersebut dapat terjual dengan cepat.

Penjual di Desa Honggosoco ini kebanyakan menjual barang dagangannya secara *online*, karena letak Desa Honggosoco tidak dekat dengan jalan raya maka kemungkinan tidak banyak orang yang mengetahuinya. Sehingga dengan menjualnya secara *online* maka orang yang berbeda desa atau bahkan bisa sampai luar pulau Jawa akan mengetahui *online* shop tersebut. Mereka menjual barang dagangan dengan cara mengiklankannya di media sosial. Yang dinamakan media sosial yaitu tempat untuk berinteraksi guna mendapatkan suatu informasi dari orang lain sekalipun dengan jarak yang jauh juga bisa dilakukan. Dengan menggunakan media sosial selain untuk mendapatkan informasi juga dapat digunakan untuk melakukan jual beli. Media sosial banyak jenisnya meliputi, *facebook, whatsapp, twitter, instagram*. Dari banyaknya jenis media sosial tersebut memudahkan para penjual *online* untuk memasarkan produknya disana. Jika melalui media sosial para penjual hanya bermodalkan posting foto barang dagangan di akun media sosialnya, dengan cara tersebut orang lain yang juga pengguna media sosial akan mengetahui barang dagangan yang di posting oleh para penjual.

Seiring berkembangnya zaman teknologi juga semakin canggih. Semakin banyak pengguna internet semakin banyak pula pembaruan yang ditawarkan. Contohnya pada belanja *online* ini banyak sekali aplikasi yang memberikan fasilitas untuk melakukan aktivitas jual beli secara *online*, misalnya *shopee, tokopedia, lazada*, dan lain sebagainya. Dengan menggunakan aplikasi tersebut akan memudahkan penjual maupun pembeli untuk melakukan transaksi secara *online*. Selain banyaknya aplikasi belanja *online* yang muncul dikalangan masyarakat, ada pula sistem pembayaran yang lebih mudah. Pada mulanya belanja *online* hanya bisa dilakukan pembayaran dengan cara *transfer* tetapi kini ada fitur terbaru yaitu metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*). Peneliti bertanya kepada pembeli *online* shop yang menggunakan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) mengenai arti dari COD (*Cash On*

*Delivery*). Riadhotun Nikmah 21 tahun seorang mahasiswa mengatakan:

“COD itu merupakan bentuk dari transaksi jual beli *online* sistem pembayarannya dilakukan di tempat atau pada saat barang itu sampai, bukan pada saat akan atau baru barang itu dikirim.<sup>1</sup>”

Jadi metode COD (*Cash On Delivery*) yaitu setelah barang sampai ke tempat tujuan baru dilakukan pembayaran. Sehingga pembeli hanya memesan barang secara *online* kemudian menunggu barang tersebut sampai di tempat tujuan baru dilakukan pembayaran. Di Desa Honggosoco ini ada beberapa toko *online* yang menerapkan sistem transaksi COD (*Cash On Delivery*) contohnya pada *Aznin Shop* dan *Zidnie Cavalera*. Profil singkat toko *online Aznin Shop* dan *Zidnie Cavalera* yaitu sebagai berikut:

### 1. Aznin Shop

Aznin Shop ini beralamatkan di Desa Honggosoco Rt 3 rw 1 Jekulo Kudus. Owner dari Aznin Shop ini merupakan seorang guru swasta yang membuka bisnis *online* sebagai usaha sampingan dari pekerjaan sehari-harinya. Karyawan Aznin Shop hanya dari ibu dan adik-adik owner. Usaha yang didirikan pada tahun 2019 tepatnya pada bulan September ini pada mulanya hanya dengan sistem *dropship* tetapi karena banyaknya orderan yang masuk dari konsumen kemudian owner mengadakan penyediaan barang dagangan.<sup>2</sup>

Selain membuka toko *online*, Aznin Shop juga membuka jualan secara offline dirumah tetapi jika dirumah saja hanya orang-orang terdekat yang mengetahuinya dan yang akan datang untuk membeli dagangan. Berbeda lagi dengan saat melakukan jualan secara *online*, karena dengan berjualan secara *online* jangkauannya akan lebih luas dan lebih banyak orang yang mengetahuinya hanya dengan bermodalkan posting foto yang dilengkapi deskripsi terhadap barang yang diposting orang dapat melihat. Cara pemasaran Aznin Shop ini yaitu menggunakan portal marketplace seperti *Shopee*, *Tokopedia*, *Lazada*. Ada juga melalui *facebook page* dan *marketplace* yang ada di *facebook* yang berguna untuk melebarkan jangkauan konsumen yang ada diseluruh Indonesia.<sup>3</sup>

Barang yang diperdagangkan dari Aznin Shop ini terdiri dari pakaian wanita yang meliputi: oneset, gamis, hijab, rok,

---

<sup>1</sup> Riadhotun Nikmah, wawancara oleh peneliti, 3 Februari 2022.

<sup>2</sup> Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 februari 2022.

<sup>3</sup> Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

daster dan juga ada gamis anak-anak. Aznin Shop mengupayakan untuk selalu update terhadap barang-barang yang sedang dicari dikalangan masyarakat terutama anak muda. Sehingga dengan mengikuti *trend* yang lagi ada dimasyarakat maka barang dagangan akan lebih cepat terjualnya.<sup>4</sup>

## 2. Zidnie Cavalera

Zidnie Cavalera ini beralamatkan di Desa Honggosoco Rt 4 Rw 1 Jekulo Kudus. Owner dari Zidnie Cavalera ini sama halnya dengan owner Aznin Shop yaitu seorang guru swasta. Bisnis yang diawali dengan tanpa kesengajaan karena owner membelikan *handphone* untuk anaknya dan ia berpikiran bahwa android yang harganya lumayan tersebut harus ada manfaatnya selain untuk game dan chat saja. Sehingga owner memanfaatkan android tersebut dengan mengambil gambar-gambar untuk diposting di *facebook* yang waktu itu sedang banyak digunakan oleh kalangan orang baik itu tua maupun muda yaitu pada tahun 2017.<sup>5</sup>

Pada waktu itu toko ini hanya sebagai *reseller* saja yaitu hanya bermodalkan posting gambar. Karena owner tersebut seorang guru maka setiap mendapatkan honor dari tempat bekerja ia ke pasar mengambil barang yang kemudian dipakai sendiri dan diposting, ternyata barang tersebut banyak yang suka. Kemudian ada sistem kemitraan yang terdiri dari reseller, sub agen dan agen. Karena banyaknya permintaan dari konsumen owner Zidnie Cavalera ini mendaftar jadi reseller dengan awal pembelian 5 pcs dan mendapatkan diskon 20%. Barang 5 pcs tersebut diposting ternyata laris dan teman-teman owner pada suka dan ingin mendaftar menjadi reseller juga. Sehingga owner ini akan naik ke level sub agen, untuk naik ke level yang lebih tinggi itu ada target yang harus dicapainya. Seperti halnya untuk naik ke sub agen 1 bulan harus mencapai Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah). Owner ini tak hanya sampai pada sub agen tapi ia sudah melewati agen dan kini ia telah sampai pada distributor yang omzetnya bisa sampai ratusan juta.<sup>6</sup>

Barang yang diperdagangkan di Zidnie Cavalera ini meliputi hijab, dress, sepatu. Barang yang ready akan langsung habis diambil oleh konsumen atau bawahan dari owner tersebut. Pemasarannya dilakukan secara *online* seperti facebook,

---

<sup>4</sup>Laili Noor Kholidah, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

<sup>5</sup> Laili Noor Kholidah, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

<sup>6</sup> Laili Noor Kholidah, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

instagram dan website. Karena menurut owner jika memposting di facebook bukan hanya orang Kudus saja yang tahu tetapi bisa sampai semarang atau bahkan bisa sampai luar Jawa.<sup>7</sup>

Zidnie Cavalera mempunyai visi misi yaitu bermanfaat dan berbagi. Artinya owner ini merekrut teman dan saudaranya untuk di ajak jualan, kemudian mereka membentuk tim sehingga jika sukses akan sama-sama sukses. Pada intinya owner Zidnie Cavalera mempunyai tujuan bahwa apa yang ada didepannya harus memiliki manfaat. Setelah dia mengetahui manfaat tersebut ia tak lupa mengajak teman atau saudaranya untuk ikut bersamanya agar bisa sukses secara bersamaan. Untuk saat ini Zidnie Cavalera belum memiliki karyawan sehingga usahanya di *handle* dengan suaminya.<sup>8</sup>

Dengan hadirnya *e-commerce* ini tentunya akan menguntungkan baik dari pihak produsen maupun konsumen. Karena proses perdagangan menghemat waktu dan bisa dilakukan kapan saja serta dimanapun keberadaannya. Seperti halnya yang dikatakan oleh Siti Khoirun Nisa usia 24 Tahun saat ditanya peneliti tentang peluang terbesar itu terdapat pada jual beli *online* atau *offline*, ia menjawab bahwa peluang jual beli *online* lebih besar karena setiap orang menggunakan *handphone* dan teknologi semakin canggih.<sup>9</sup> Pengguna teknologi khususnya pada *handphone* memang sudah banyak dari anak-anak hingga orang tua tidak ketinggalan dengan *handphone*. Sehingga dengan membuka *online shop* maka peluang terjualnya barang dagangan akan lebih tinggi, namun harus pintar dalam mengelola bisnis tersebut agar tetap mendapat pelanggan.

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Data Konsep Hak *Khiyar* Dalam Jual Beli *Online* Dengan Transaksi COD (*Cash On Delivery*) Di Desa Honggosoco

Jual beli *online* adalah kegiatan yang dilakukan antara penjual dan pembeli yang jual belinya melalui media sosial. Masyarakat sekarang sudah banyak melakukan jual beli *online*. Karena penggunaannya begitu mudah sehingga menarik perhatian dari pengguna sosial media. Pemasaran barangnya pun tidak begitu sulit karena hanya memposting barang dagangan di media sosial orang lain akan cepat mengetahui barang dagangan

---

<sup>7</sup> Laili Noor Kholisah, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

<sup>8</sup> Laili Noor Kholidah, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

<sup>9</sup> Siti Khoirun Nisa, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

tersebut dan penjual serta pembeli tidak harus bertemu secara langsung. Pemasaran barang dagangannya hanya dengan memposting foto barang dagangan kemudian mencantumkan deskripsi secara rinci dari produk yang dijualnya. Banyak sekali media sosial sekarang yang dijadikan sebagai tempat jual beli *online*, seperti Whatsapp, Instagram, Facebook dan lain sebagainya. Aplikasi tersebut sering digunakan oleh masyarakat sekarang untuk berkomunikasi dengan jarak jauh tetapi kini juga dapat di manfaatkan untuk berjualan atau melakukan pembelian disana.

Canggihnya teknologi saat ini membuat banyak orang memakainya dan peluang jual beli *online* sangat besar seperti yang dikatakan oleh Riadhotun Nikmah bahwa peluang jual beli *online* lebih besar karena sistemnya *online* sehingga jangkauannya lebih luas bisa mencakup semua wilayah tidak terikat ruang dan waktu serta tidak perlu menyediakan tempat berjualan.<sup>10</sup>

Sama halnya yang dikatakan oleh Siti Khoirun Nisa. Peluang terbesar itu ada pada jual beli *online* atau offline?. Ia mengatakan:

“Menurut saya, peluang yang paling besar pada masa sekarang yaitu penjualan *online* karena setiap orang menggunakan *handphone* dan teknologi semakin canggih.”<sup>11</sup>

Penggunaan internet sudah sangat melekat pada masyarakat sekarang ini. Kecepatan internet yang tersedia 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu serta penggunaannya pun bisa dilakukan dimana saja. Sehingga peluang jual beli *online* saat ini memang sangatlah besar, karena didukung oleh banyaknya pengguna *handphone* baik dari kalangan muda hingga tua pasti mempunyainya serta di dalamnya terdapat sosial media. Karena banyaknya orang yang mengakses sosial media akan membuat toko *online* jangkauannya lebih luas bisa seluruh Indonesia atau bahkan luar negeri akan mengetahuinya.

Sistem pembayaran dalam jual beli *online* sudah canggih yang pada awalnya hanya bisa melakukan pembayaran melalui *transfer* tetapi kini semakin canggih ada metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*). COD (*Cash On Delivery*) ini artinya bayar ditempat. Dengan adanya COD (*Cash On Delivery*) ini membuat para pecinta belanja *online* sangatlah senang, karena

---

<sup>10</sup> Riadhotun Nikmah, wawancara oleh peneliti, 3 Februari 2022.

<sup>11</sup> Siti Khoirun Nisa, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

transaksi COD (*Cash On Delivery*) merupakan pemesanan barang yang dilakukan dirumah melalui media sosial kemudian pada saat barang telah sampai ke tempat tujuan baru melakukan pembayaran. Banyak sekali aplikasi situs belanja *online* yang sedang marak pada saat ini. Anak muda sekarang sukanya mencari barang yang lagi *trend* atau viral melalui aplikasi belanja *online*. Karena aplikasi belanja *online* penjualnya bisa seluruh Indonesia atau bahkan dari luar negeri juga ada. Sehingga barang-barang yang di jualnya pasti yang lagi *trend* masa kini. Contoh aplikasi belanja *online* yang sering digunakan anak muda yaitu aplikasi shopee.

Melalui fitur chat dengan agen customer service shopee yang bernama Enny peneliti bertanya apakah metode transaksi COD (*Cash On Delivery*) sering digunakan oleh pengguna shopee untuk melakukan pembayaran? ia mengatakan:

“Bahwa memang metode COD sering digunakan oleh pengguna shopee.<sup>12</sup>

Pembayaran dengan menggunakan metode transaksi COD (*Cash On Delivery*) akan memudahkan dalam bertransaksi karena si pembeli hanya menunggu barang pesanan datang kemudian baru melakukan pembayaran sehingga penggunanya lebih banyak daripada melakukan *transfer* terlebih dahulu. Dengan menggunakan metode transaksi COD (*Cash On Delivery*) dapat mengurangi unsur penipuan yang dilakukan oleh penjual. Karena jika melakukan pembayaran terlebih dahulu atau yang sering disebut dengan *transfer* bisa saja seorang penjual tidak akan mengirimkan barangnya sedangkan uang sudah masuk ke penjual. sebagai seorang penjual harus mempunyai sifat yang amanah dan jujur. Oleh karena itu, hal tersebut tidak boleh dilakukan.

Dalam suatu transaksi jual beli baik menggunakan metode COD (*Cash On Delivery*) atau *transfer* itu sebaiknya menerapkan hak *khiyar* yaitu hak untuk melanjutkan atau membatalkan suatu transaksi yang dilakukan antara penjual dengan pembeli. Para penjual *online* Di Desa Honggosoco ini mempromosikan barang dagangan seperti gamis, kerudung, hijab, sepatu dan perabotan rumah tangga melalui media sosial atau aplikasi belanja *online*. *Khiyar* yang sering kita dengar yaitu *khiyar* majlis, namun dalam jual beli *online* tidak memiliki *khiyar* majlis, karena antara kedua

---

<sup>12</sup> Enny, wawancara oleh peneliti melalui fitur chat yang ada di Shopee, 8 Februari 2022.

pihak penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Bentuk kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk mendapat keuntungan salah satunya yaitu jual beli. Namun bentuk ibadah untuk saling tolong menolong harus di perhatikan dalam transaksi jual beli. Oleh karena itu, jual beli yang dilakukan secara langsung maupun secara *online* perlu mempertimbangkan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen yaitu adanya hak *khiyar* bagi pelaku transaksi jual beli. Hak *khiyar* dapat digunakan untuk penjualan *online* maupun penjualan langsung. Banyak penjual *online* yang melakukan sistem transaksi COD (*Cash On Delivery*) yang menerapkan hak *khiyar*. Walaupun belum semua hak *khiyar* diterapkan disana.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan, terdapat beberapa toko *online* di Desa Honggosoco yang membuka sistem COD (*Cash On Delivery*) dan mereka sudah menerapkan hak *khiyar* bagi pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan jual beli jika terdapat kecacatan pada barang pesanan.

Pembagian hak *khiyar* dalam COD (*Cash On Delivery*) pada sosial media dan *marketplace*:

**a. Hak *Khiyar* Dalam COD di Sosial Media**

Sebenarnya sosial media merupakan tempat yang dijadikan untuk berkomunikasi jarak jauh. Karena pengguna sosial media semakin banyak dan meluas maka kini sosial media fungsinya bertambah yaitu dapat dijadikan tempat untuk melakukan jual beli. Sosial media yang digunakan masyarakat ada banyak jenisnya, seperti, *facebook*, *instagram*, *whatsapp*, *twitter* dan lain sebagainya.

Penjual *online* di Desa Honggosoco melakukan pemasaran barang dagangan pada sosial media dengan cara memposting foto barang dagangan yang dilengkapi dengan deskripsi barang serta harga barang yang di jualnya. Penjual *online* tersebut memasarkan barang dagangan melalui iklan sosial media, agar barang dagangan bisa di lihat seluruh pengguna sosial media mulai dari wilayah Jawa hingga luar Jawa bisa melihat barang dagangan yang di tawarkan.

Saat peneliti bertanya bagaimana cara pemesanannya? Para penjual *online* mengatakan hal yang sama yaitu langsung melalui *whatsapp* saja. Jawaban tersebut diperjelas oleh owner Aznin Shop yang mengatakan:

“Cara pemesanannya ada beberapa cara. Kalau melalui aplikasi belanja *online* bisa langsung melakukan *checkout* dan bisa menggunakan metode transaksi COD. Sedangkan jika terdapat pada instagram atau facebook bisa melalui inbox atau langsung whatsapp.”<sup>13</sup>

Jadi cara pemesanannya yaitu bila melalui sosial media, maka bisa langsung melalui whatsapp penjual yang telah di cantumkan ketika melakukan promosi atau bisa melalui inbox yang disediakan oleh sosial media. Sehingga ada 2 opsi yang bisa dilakukan seorang pembeli dalam melakukan pembeli melalui sosial media.

Ketika sudah melakukan pemesanan langkah selanjutnya yaitu menentukan sistem transaksi yang digunakan. Jika memilih transaksi COD (*Cash On Delivery*) pembeli hanya tinggal menunggu barang datang kemudian baru melakukan pembayaran. Dengan menggunakan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*), penjual di Desa Honggosoco ini juga menerapkan hak *khiyar* di dalamnya. Sesuai dengan pertanyaan yang diajukan peneliti kepada owner Zidnie Cavallera, peneliti bertanya apakah jika ada pesanan yang cacat atau tidak sesuai boleh di lakukan *return*? Laili Noor Kholidah selaku owner mengatakan:

“Boleh, kalau memang cacat boleh dikembalikan karena memang kesalahan dari pusat.”<sup>14</sup>

Dari penjelasan owner dapat diketahui bahwa di toko tersebut menerapkan hak *khiyar* bagi pembeli yaitu *khiyar* ‘aib. *Khiyar* ‘aib artinya pembeli boleh melakukan pengembalian barang pesanan kepada penjual karena adanya kecacatan atau ketidaksesuaian dari barang yang dipesannya. Selanjutnya peneliti bertanya mengenai berapa lama waktu yang akan diberikan penjual kepada pembeli yang ingin melakukan komplain atau pengembalian barang?. Kemudian Laili Noor Kholidah selaku owner ia mengatakan bahwa tidak ada batasan waktu untuk melakukan komplain sehingga jika memang ada cacat bisa dikembalikan kepada penjual. Dalam hal ini berarti owner tersebut memberikan kebebasan kepada pembeli bahwa tidak ada batasan waktu untuk melakukan *return* jika memang terdapat kecacatan pada barang pesanan.

---

<sup>13</sup>Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

<sup>14</sup>Laili Noor Kholidah, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

Selanjutnya peneliti bertanya kepada pemilik toko *online* di Desa Honggosoco yang satunya yaitu Aznin Shop. Toko *online* ini juga menerima pengembalian barang pesanan jika terdapat kecacatan atau ketidaksesuaian dengan pesanan dari pembeli. Nor Wahyono selaku owner mengatakan:

“Toko kami memfasilitasi pengembalian, sehingga setiap barang yang diterima pembeli dalam sistem COD harus melakukan video *unboxing* saat pembongkaran barang pesanan. Rekaman video tersebut bisa ditunjukkan ke penjual bahwa paket yang dikirim terdapat ketidaksesuaian. Jika dari video tersebut di evaluasi oleh penjual dan memang ada suatu kesalahan dalam pengiriman paket atau pembeli dapat melakukan pengembalian dana jika tidak sesuai dengan pesanan kepada toko kami.”<sup>15</sup>

Untuk masa pengembalian barang pada toko Zidnie Cavalera tidak menentukan batasan waktu pengembalian. Karena kalau memang kecacatan pada barang tersebut merupakan kesalahan dari pihak penjual yang menjual barang cacat, maka penjual siap menggantinya. Namun pada toko Aznin Shop yang dikatakan ownernya bahwa pada pembelian melalui sosial media untuk pengembalian barangnya yaitu paling lambat 3 hari setelah barang diterima. Dengan syarat saat melakukan pengembalian harus disertai video pembongkaran paket, jika memang kesalahan tersebut dilakukan penjual maka penjual siap melakukan penggantian. Dan ongkos kirim akan di tanggung penjual jika memang barang tersebut cacat atau barang tersebut salah pengiriman.

Pembeli yang ada di Desa Honggosoco pernah mengalami kekecewaan pada saat melakukan pembelian *online* melalui sosial media. Pembeli tersebut juga di beri kesempatan untuk menggunakan hak *khiyar*. Ketika di tanya peneliti bahwa bagaimana cara melakukan komplainnya Riadhotun Nikmah mengatakan:

“Komplainnya saya diskusikan sama penjual dengan mengirim video barang yang tidak sesuai dan penjual akan menggantinya karena rusak dari sana tapi dengan syarat ada batas waktu 1 minggu”<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

<sup>16</sup>Riadhotun Nikmah, wawancara oleh peneliti, 3 Februari 2022.

Dari penjelasan pembeli diatas dapat disimpulkan bahwa pembeli tersebut dapat menggunakan hak *khiyar* terhadap barang yang dibelinya. Sehingga seorang pembeli tersebut tidak merasa dirugikan karena adanya ketidaksesuaian terhadap barang yang dipesannya dan penjual memiliki tanggungjawab terhadap barang dagangannya.

**b. Hak *Khiyar* COD di *Marketplace***

*Marketplace* merupakan tempat sekumpulan toko-toko *online* yang dihubungkan melalui pihak ketiga. Di dalam *marketplace* tersebut dapat ditemukan berbagai macam produk yang dijual oleh penjual dari berbagai daerah yang ada di Indonesia dan juga penjual dari luar negeri bisa kita lihat. *Marketplace* sudah banyak juga penggunaannya karena banyak menawarkan berbagai macam voucher dan gratis ongkir. Contoh *marketplace* yaitu *shopee*, *tokopedia*, *bukalapak*, *bli-bli* dan lain sebagainya.

Cara pemasaran barang dagangan pada *marketplace* hampir sama pada pemasaran di sosial media yaitu dengan cara mengupload barang dagangan disertai dengan deskripsi terhadap barang tersebut dan tak lupa mencantumkan harga barang dagangan. Agar barang dagangan selalu mendapat perhatian terhadap pembeli, maka penjual akan mempromosikannya melalui iklan. Pada *marketplace* penjualnya bisa seluruh Indonesia bahkan bisa sampai luar negeri. Maka dengan membeli iklan barang dagangan akan selalu terlihat, sehingga kesempatan untuk menarik pembeli sangat besar.

Cara pemesanan barang di *marketplace* terdapat perbedaan dengan cara pemesanan di sosial media. Seperti yang dikatakan oleh owner Aznin Shop:

“Cara pemesanannya ada beberapa cara. Kalau melalui aplikasi belanja *online* bisa langsung melakukan *checkout* dan bisa menggunakan metode transaksi COD. Sedangkan jika terdapat pada instagram atau facebook bisa melalui inbox atau langsung whatsapp.”<sup>17</sup>

Dari penjelasan diatas bahwa jika melalui *marketplace* bisa langsung melakukan *checkout* di aplikasi tersebut. Kemudian bisa memilih metode transaksi yang digunakan. Jika memilih menggunakan metode pembayaran COD (*Cash*

---

<sup>17</sup>Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

*On Delivery*) maka pembeli cukup menunggu barang tersebut sampai kemudian baru melakukan pembayaran kepada kurir pengantar paket.

Untuk masalah pengembalian paket pada *marketplace* penjual yang ada di Desa Honggosoco juga menerapkan hal yang sama dengan cara pengembalian paket pada pembelian di sosial media. Seperti yang dikatakan oleh owner Aznin Shop:

“Toko kami memfasilitasi pengembalian, sehingga setiap barang yang diterima pembeli dalam sistem COD harus melakukan video *unboxing* saat pembongkaran barang pesanan. Rekaman video tersebut bisa ditunjukkan ke penjual bahwa paket yang dikirim terdapat ketidaksesuaian. Jika dari video tersebut di evaluasi oleh penjual dan memang ada suatu kesalahan dalam pengiriman paket atau pembeli dapat melakukan pengembalian dana jika tidak sesuai dengan pesanan kepada toko kami.”<sup>18</sup>

Pada dasarnya rekaman video *unboxing* memang sangat di perlukan karena sebagai bukti bahwa barang yang kita terima terdapat kecacatan atau ketidaksesuaian. Peneliti bertanya lagi kepada owner Aznin Shop mengenai bagaimana jika ada keluhan dari pembeli tentang barang yang tidak sesuai dan owner Aznin Shop menjawab bahwa kembali lagi pada rekaman video *unboxing*. Jadi jika ada pembeli yang mengeluh tentang barang pesanan yang diterimanya, maka harus dibuktikan juga dengan rekaman video saat *unboxing* barang pesanan.

Di toko Aznin Shop juga sudah memberikan keterangan tentang pengembalian barang yang tidak sesuai atau adanya kecacatan. Nor Wahyono mengatakan:

“Di setiap deskripsi dari produk yang kami jual di *marketplace* sudah kami sertakan pada bagian bawah bahwa jika terdapat ketidaksesuaian dalam proses pengiriman/ketidaksesuaian dengan barang yang dipesan oleh pembeli maka pembeli dapat mengajukan pengembalian/*return* dengan terlebih dahulu melakukan video *unboxing* sebagai bukti yang valid.”<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

<sup>19</sup> Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

Ketika peneliti bertanya kepada pengguna belanja *online* bahwa ia pernah menjumpai toko *online* yang menerapkan hak *khiyar*? Riadhotun Nikmah mengatakan:

“Pernah, Karena rata-rata *online* shop sudah mencantumkan dibagian deskripsi sudah jelas ada keterangan secara detail tentang bagaimana cara komplain.”

Siti Khoirun Nisa 24 Tahun mengatakan:

“Pernah, karena barang boleh dikembalikan jika tidak sesuai dengan syarat ada video *unboxing*.”

Dari kedua penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sudah banyak *online* shop yang menerapkan hak *khiyar* bagi pembeli. Deskripsi tentang pengembalian barang jika ada cacat itu merupakan hal terpenting, karena agar tidak terjadi perselisihan diantara kedua belah pihak. Atau sebagai pembeli boleh melakukan janji terlebih dahulu kepada penjual terhadap barang yang dibelinya dengan bertanya apakah jika ada cacat boleh dikembalikan?. Jika penjual mengatakan boleh maka hak *khiyar* dapat digunakan. Sebagai pembeli berusaha mencari toko atau penjual yang terbaik dan selalu amanah. Dengan adanya deskripsi tentang pengembalian barang berarti penjual tersebut sangat bertanggungjawab penuh terhadap barang dagangannya.

Selain mewawancarai penjual dan pembeli, peneliti juga meneliti pada *marketplace* shopee. peneliti mengajukan pertanyaan kepada agen customer service aplikasi belanja *online* shopee melalui fitur chat yang disediakan di aplikasi. Peneliti memilih aplikasi belanja *online* shopee karena aplikasi ini di dalamnya banyak sekali penawaran yang diberikan sehingga anak muda sekarang akan lebih tertarik dengan penawaran-penawaran yang diberikan. Seperti yang dikatakan oleh Siti Khoirun Nisa umur 24 Tahun:

“Aplikasi belanja *online* yang biasa saya gunakan adalah shopee dan alasan saya memilih aplikasi tersebut karena banyak sekali gratis ongkos kirim dan aplikasi belanja *online* ini dijamin aman”<sup>20</sup>

Karena banyaknya penawaran yang diberikan di aplikasi tersebut membuat anak muda menyukai aplikasi shopee ini. Seperti halnya pada program gratis ongkos kirim dan voucher belanja yang diberikan akan membuat pengguna

---

<sup>20</sup> Siti Khoirun Nisa, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

belanja *online* ini menyukainya. Program gratis ongkos kirim sangat ditunggu-tunggu oleh penggunanya, karena dengan adanya potongan ongkos kirim tidak akan memberatkan pembeli dan ditambah dengan voucher belanja yang didapatkan maka harga akhir yang didapatkan bisa menjadi lebih rendah.

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai apakah jika ada cacat terhadap barang pesanan bisa dikembalikan atau ditukarkan? Devisa selaku agen customer service shopee mengatakan:

“Nanti ada filter pengembalian disetiap pesanan dengan syarat belum mengklik pesanan diterima dan juga sebelum masa garansi shopee berakhir saat pengajuan.”<sup>21</sup>

Hal tersebut diperjelas lagi oleh agen customer service shopee yang bernama Enny, ia mengatakan:

“Bisa, apabila barang yang diterima rusak, bisa mengajukan pengembalian di aplikasi. Untuk syarat belum klik pesanan diterima dan bisa mengajukan pengembalian dan untuk pengajuan pastikan ada video *unboxing* untuk detail barang yang terkendala dan foto kemasan pakatnya.”<sup>22</sup>

Dari kedua penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi belanja *online* shopee memberikan kesempatan kepada pembelinya untuk menggunakan hak *khiyar* jika terjadi kecacatan atau ketidaksesuaian dari barang yang dipesan. Untuk melakukan komplain dari pihak shopee memberikan waktu selama 3x24 jam sejak melakukan pengajuan dan menunggu respon dari penjual tentunya dengan syarat ada rekaman video *unboxing*. Shopee menyediakan banyak sistem pembayaran termasuk COD (*Cash On Delivery*). Hak *khiyar* bisa digunakan di semua metode pembayaran, sehingga tak perlu ragu untuk menggunakan hak *khiyar* pada metode transaksi COD (*Cash On Delivery*) di *marketplace* shopee.

Peneliti melanjutkan pertanyaan kepada Enny selaku agen customer service shopee mengenai apakah setiap toko yang ada di shopee sudah menerapkan bahwa barang yang

---

<sup>21</sup> Devisa, wawancara oleh peneliti melalui fitur chat yang ada di Shopee, 2 Februari 2022.

<sup>22</sup> Enny, wawancara oleh peneliti melalui fitur chat yang ada di Shopee, 8 Februari 2022.

cacat atau tidak sesuai bisa dilakukan pengembalian?. Ia mengatakan:

“Setiap toko ada penerapan *return* dan bisa dichat terlebih dahulu sama penjual untuk setiap transaksi.”

Di dalam aplikasi belanja *online* shopee ada begitu banyak penjual yang menjual barang dagangannya disana. Dari banyaknya penjual tersebut tak semuanya menerapkan hak *khiyar*. Jika toko tersebut tidak mencantumkan deskripsi tentang pengembalian barang boleh melakukan chat dengan penjual bertanya mengenai pengembalian barang.

Owner Aznin Shop berkata bahwa ia pernah mengalami kesalahan pada saat pengiriman paket melalui aplikasi shopee juga, owner tersebut mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh pembeli. Oleh karena itu, penjual bertanggungjawab penuh terhadap apa yang dibuatnya. Jadi pembeli melakukan pengembalian melalui shopee dan ongkos kirim akan di tanggung shopee juga. Kemudian penjual akan mengirimkan barang yang sesuai dengan apa yang di pesan pembeli tersebut.

Peneliti bertanya kepada pembeli yang sering berbelanja *online* menggunakan sistem transaksi COD (*Cash On Delivery*) mengenai apakah ia pernah merasa kecewa terhadap barang yang dipesannya? Siti Khoirun Nisa 24 Tahun mengatakan:

“Pernah, terkadang pembelian barang *online* tidak sesuai dengan gambar, tetapi itu resiko kita sebagai pembeli agar lebih bijak lagi dalam membeli.”<sup>23</sup>

Dari penjelasan pelanggan tersebut dapat disimpulkan bahwa memang dalam pembelian *online* harus menanggung resiko terhadap barang yang dibelinya. Karena memang penjual hanya bermodalkan foto kemudian di upload ke media sosial, sehingga penjual berusaha mendapatkan foto terbaik dari barang dagangannya. Oleh karena itu, hasil foto dengan yang aslinya tentu akan berbeda karena sudah melalui proses *editing* agar terlihat bagus di mata pembeli. Biasanya kalau kecewa hanya karena barang tidak sesuai dengan gambar maka tidak bisa dilakukan pengembalian. Sehingga itu resiko kita sebagai pembeli yang terlalu buru-buru untuk melakukan pemesanan tanpa melihat secara rinci ciri-ciri dari barang tersebut.

---

<sup>23</sup> Siti Khoirun Nisa, wawancara oleh peneliti, 6 Februari 2022.

Dari hasil wawancara diatas bahwa penjual *online* di Desa Honggosoco yang membuka sistem transaksi COD (*Cash On Delivery*) sudah menerapkan konsep hak *khiyar* guna menjamin kepuasan dari pembeli. Walaupun belum semua jenis hak *khiyar* diterapkan. Hanya terdapat *khiyar* syarat dan *khiyar* aib saja yang sering digunakan. Berarti penjual *online* yang ada di Desa Honggosoco ini sudah memahami tentang hak *khiyar*. Dan pembeli di Desa Honggosoco yang sering melakukan belanja *online* serta menggunakan transaksi COD (*Cash On Delivery*) ada yang mendapatkan bahwa di toko *online* tersebut menerima pengembalian barang jika ada kecacatan. Dan ada pembeli dalam transaksi jual beli *online* bisa menggunakan hak *khiyar*.

Selain penjual dan pembeli yang menggunakan transaksi COD (*Cash On Delivery*) di aplikasi belanja *online* seperti shopee yang menyediakan metode transaksi COD(*Cash On Delivery*) juga sudah menerapkan hak *khiyar* bagi pembeli. Dalam hal ini berarti aplikasi shopee tersebut sudah mengetahui tentang hak *khiyar* yang sangat penting di terapkan agar tidak menimbulkan kerugian diantara penjual ataupun pembeli. Dalam jual beli online ini, jelas *khiyar* majlis tidak ada karena penjual dan pembeli tidak bertemu langsung pada saat terjadinya akad. Jual beli *online* akadnya dilangsungnya lewat fitur chat yang disediakan oleh aplikasi belanja *online* atau melalui media sosial.

## **2. Data Kelebihan dan Kelemahan Dari Transaksi COD(*Cash On Delivery*) Pada Jual Beli Online Menurut Penjual dan Pembeli di Desa Honggosoco**

Jual beli *online* merupakan kegiatan jual beli yang dilakukan antara penjual dengan pembeli melalui internet. Metode pembayaran dalam jual beli *online* banyak sekali. Metode pembayaran dalam jual beli *online* banyak sekali. Bentuk transaksi pembayaran yang sering digunakan oleh pembeli salah satunya yaitu transaksi COD (*Cash On Delivery*). Transaksi COD (*Cash On Delivery*) yaitu pada saat barang sudah sampai ke tempat tujuan baru melakukan pembayaran. Transaksi COD ini mudah digunakan karena seorang pembeli tidak perlu melakukan pembayaran terlebih dahulu setelah melakukan pemesanan. Transaksi COD (*Cash On Delivery*) dapat mengatasi pembeli yang tidak memiliki ATM guna melakukan *transfer*.

Jual beli *online* dilakukan melalui jaringan internet, maka akad jual beli *online* juga dilakukan secara *online* melalui media sosial yang digunakan untuk jual beli. Untuk mencapai

kesepakatan antara penjual dan pembeli dilakukan melalui fitur chat yang tersedia di sosial media. Melalui fitur chat tersebut jika pembeli sudah sepakat untuk membeli barang dagangan dari penjual, maka barang akan segera di kirim oleh pihak penjual sesuai dengan pesanan pembeli. Jika pembeli tersebut memilih untuk melakukan transaksi COD (*Cash On Delivery*) maka pembayaran akan dilakukan saat barang sampai di tempat tujuan.

Melalui wawancara yang peneliti lakukan pada toko *online* di Desa Honggosoco yaitu Aznin Shop, peneliti bertanya alasan membuka sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*)? Nor Wahyono selaku owner mengatakan:

“Karena saat ini dengan menggunakan metode COD, maka akan mempermudah pembeli/calon pembeli untuk melakukan pembayaran. Dimana calon pembeli tersebut tidak harus melakukan *transfer* uang ke rekening atau melakukan pembayaran di gerai-gerai tertentu seperti indomaret atau alfamart untuk melakukan pembayaran sejumlah yang di order. Tetapi lebih memudahkan untuk pembayaran tunai saat barang diterima melalui kurir yang mengirimkan barang.”<sup>24</sup>

Dari penjelasan owner Aznin Shop tersebut dapat disimpulkan bahwa memang pembeli adalah seorang raja sehingga penjual harus mengupayakan yang terbaik untuk pembeli, agar pembeli tertarik untuk membeli barang dagangan di toko tersebut. Pada saat ini kebanyakan konsumen memilih menggunakan metode transaksi COD (*Cash On Delivery*). Dengan membuka metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) peluang menarik pembeli lebih besar, karena metode ini mempermudah pembeli dalam melakukan pembayaran tanpa harus melakukan transaksi melalui rekening bank atau membayarnya lewat gerai-gerai tertentu.

Sedangkan menurut pembeli yang sering menggunakan transaksi COD (*Cash On Delivery*) peneliti bertanya alasan ia menggunakan metode transaksi COD (*Cash On Delivery*)? Riadhotun Nikmah 21 Tahun mengatakan:

“Karena metode pembayaran melalui COD (*Cash On Delivery*) lebih sederhana tanpa perlu mengisi saldo melalui gerai-gerai terdekat, selain itu juga karena saya malas pergi ke Anjungan Tunai Mandiri (ATM).”<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

<sup>25</sup> Riadhotun Nikmah, wawancara oleh peneliti, 18 Februari 2022.

Dari uraian diatas, kita dapat menyimpulkan bahwa COD (*Cash On Delivery*) lebih efektif daripada pembayaran di muka (*transfer bank*). Dengan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*), pembeli memesan barang yang diinginkan melalui media sosial dan menunggu barang sampai kemudian melakukan pembayaran.

Selain memudahkan transaksi baik penjual maupun pembeli, COD (*Cash On Delivery*) sebagai metode pembayaran juga memiliki kelebihan dan kekurangan. Ketika peneliti bertanya kepada penjual *online* yang membuka metode COD (*Cash On Delivery*) mengenai kelemahan transaksi COD (*Cash On Delivery*). Selaku owner Aznin Shop Nor Wahyono mengatakan:

“Sistem COD kurang baik, hal ini disebabkan pembeli mungkin tidak memiliki tanggungjawab yang besar karena memesan barang terlebih dahulu, kemudian barang dikirim dan pembeli mungkin tidak akan menerima atau menolak paket. Bahkan ada nomor pembeli yang tidak bisa dihubungi.”<sup>26</sup>

Kehilangan pembeli merupakan risiko yang harus diambil penjual. Tetapi jika kerugian itu berupa ketidak bertanggung jawab dari pihak pembeli, hal tersebut sangat tidak adil. Selain penjual yang harus mengambil sikap yang amanah dan jujur dalam bertransaksi, pembeli juga harus memiliki sikap yang dapat dipercaya bahwa ia akan benar-benar membeli barang tersebut dan tidak akan menghilang sebelum transaksi antar pihak selesai.

Selain mengakibatkan kerugian dari pihak penjual adanya kelemahan dari transaksi COD (*Cash On Delivery*) tersebut juga kerugian terdapat pihak yang mengalami kekecewaan yaitu dari pengantar paket (kurir). Seperti yang dikatakan pembeli yang sering menggunakan metode COD (*Cash On Delivery*). Apakah kelemahan dari transaksi COD (*Cash On Delivery*)? Riadhotun Nikmah 21 Tahun mengatakan:

“Kelemahan dari sistem ini menurut saya lebih banyak dirasakan oleh pihak kurir. Misalnya, saat pengiriman dilakukan ternyata rumah calon pembeli kosong atau tidak menepati janji pada saat ingin melakukan pertemuan. Karena ketentuan dari sistem COD adalah pembayaran harus dilakukan secara cash,

---

<sup>26</sup> Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

maka harus konsumen itu sendiri atau dari pihak keluarga yang menerima barang.”<sup>27</sup>

Benar memang bahwa pembayaran COD (*Cash On Delivery*) harus dilakukan oleh pembeli sendiri atau keluarganya. Biasanya pihak pengantar paket menghubungi pembeli selama perjalanan untuk mengantarkan paket ke rumah pembeli. Oleh karena itu, pembeli harus menyiapkan sejumlah uang yang sama dengan jumlah pesanan. Jika pembeli tidak ada dirumah dan nomor tidak dapat dihubungi, maka pembeli tersebut tidak bertanggung jawab atas pesanan tersebut. Karena kurir sudah rela mengirimkan paket dari pembeli, maka pembeli harus di tempat tujuan agar tidak mengecewakan kurir dan nomor yang diberikan harus selalu aktif.

Tentunya selain adanya kelemahan yang dialami owner jual beli *online* dan pengantar paket, transaksi COD (*Cash On Delivery*) juga terdapat kelebihan. Karena banyak orang mencari sistem pembayaran ini, sehingga sangat menguntungkan bagi penjual yang mengaktifkan transaksi COD (*Cash On Delivery*). Seperti yang dikatakan oleh owner Aznin Shop saat peneliti menanyakan kelebihan dari adanya transaksi COD (*Cash On Delivery*)? Nor Wahyono mengatakan:

“Dengan mengaktifkan sistem COD baik di marketplace maupun media sosial, penjual di beri kepercayaan dari pembeli dalam melakukan transaksi jual beli. Sehingga dapat meningkatkan penjualan. Sistem COD ini penjual langsung mengirimkan barang dan pembeli tidak perlu membayar terlebih dahulu, tetapi hanya nama dan alamat yang akan ditambahkan pada pesanan. Kemudian barang akan dikirim dan pembayaran akan dilakukan dirumah pada saat barang diterima sehingga dapat meminimalisir terjadinya penipuan.”<sup>28</sup>

Dengan mengaktifkan pembayaran secara COD (*Cash On Delivery*), pembeli memberikan kepercayaan penuh kepada penjual. Karena barang akan dikirimkan oleh pihak penjual, walaupun pembeli belum melakukan pembayaran. Namun perlu diingat bahwa apa yang dipesan pembeli pembeli harus mempertanggungjawabkan.

Ketika peneliti bertanya kepada pembeli yang menggunakan metode COD (*Cash On Delivery*) tentang

---

<sup>27</sup> Riadhotun Nikmah, wawancara oleh peneliti, 18 Februari 2022.

<sup>28</sup> Nor Wahyono, wawacara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

kelebihan yang didapatkan dari menggunakan metode COD (*Cash On Delivery*)? Riadhotun Nikmah mengatakan bahwa barang yang tidak sesuai dapat dikembalikan dan transaksi dapat dibatalkan, sehingga tidak akan menyesal membeli barang yang tidak sesuai.<sup>29</sup>

Dalam jual beli *online* maupun *offline* sebaiknya di dalamnya menerapkan hak *khiyar* untuk menghindari kemungkinan terjadinya kekecewaan antara penjual dan pembeli. Tujuan adanya hak *khiyar* adalah untuk menghindari penyesalan setelah melakukan transaksi antara penjual dan pembeli. Jika menerapkan hak *khiyar* di dalamnya maka apapun metode transaksinya bisa untuk meminimalisir kekecewaan dari pembeli atau penjual. Riadhotun Nikmah mengatakan bahwa adanya *khiyar* membawa kenyamanan dan kepuasan bagi kedua belah pihak serta memberikan kepercayaan yang lebih dalam transaksi jual beli.<sup>30</sup>

Penerapan hak *khiyar* dalam jual beli akan membawa kenyamanan bagi kedua belah pihak. Di era sekarang, jual beli yang dilakukan secara *online* sangat bermanfaat. Karena orang membeli dilakukan secara *online*, maka pembeli tidak mengetahui secara langsung barang yang diperdagangkan. Oleh karena itu, hak *khiyar* memungkinkan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan jika barang yang dipesan terdapat cacat.

### C. Analisis Data

#### 1. Analisis Data Konsep Hak *Khiyar* Dalam Jual Beli *Online* Dengan Transaksi COD (*Cash On Delivery*) Di Desa Honggosoco

Jual beli *online* adalah kegiatan jual beli yang berlangsung melalui jaringan internet. Jual beli *online* pada dasarnya sama dengan jual beli yang dilakukan secara langsung ada penjual, pembeli dan tentunya ada barang yang diperjualbelikan, hanya saja pada jual beli *online* itu dilakukan melalui sambungan internet. Sehingga dalam melakukan transaksi antara penjual dengan pembeli tidak saling bertemu secara langsung. Sistem teknologi informasi menjadi lebih canggih dan memiliki lebih banyak pengguna. Manusia semakin bergantung pada teknologi,

---

<sup>29</sup> Riadhotun Nikmah, wawancara oleh peneliti, 18 Februari 2022.

<sup>30</sup> Riadhotun Nikmah, wawancara oleh peneliti, 18 Februari 2022.

karena dimudahkan dengan adanya teknologi tersebut. Awalnya teknologi informasi hanya untuk melakukan komunikasi jarak jauh tetapi kini masyarakat banyak menggunakan teknologi tersebut untuk kegiatan jual beli secara *online*. Sekarang terdapat tempat khusus yang digunakan untuk melakukan belanja *online*. *Marketplace* yang hadir untuk memudahkan dalam jual beli. Banyak produk-produk yang ditawarkan di dalam aplikasi belanja *online*. Penjualnya berasal dari berbagai daerah bisa sampai seluruh Indonesia.

Dari remaja hingga dewasa pada kalangan masyarakat marak melakukan kegiatan jual beli secara *online*. Saat ini banyak orang yang memilih untuk melakukan jual beli secara *online* daripada *offline* karena lebih mudah dan terpercaya serta menghemat waktu. Pada transaksi *online* juga banyak pilihan pembayaran yang dapat dilakukan. Metode COD (*Cash On Delivery*) merupakan salah satu contoh metode transaksi yang mudah digunakan. COD (*Cash On Delivery*) adalah pembayaran yang dilakukan di tempat tujuan. Hal ini tidak hanya memudahkan pembeli untuk bertransaksi, namun terdapat hak *khiyar* yang bisa di gunakan oleh pelaku jual beli. Para ahli fikih mengatakan bahwa hak *khiyar* merupakan hak bagi pelaku jual beli untuk menentukan dua pilihan yang terbaik yaitu apakah akan melanjutkan atau membatalkan akad, baik karena alasan syar'i atau adanya kesepakatan para pihak yang berakad.<sup>31</sup>

Di Desa Honggosoco sudah memiliki banyak penjual dan pembeli yang melakukan jual beli *online*. Dari hasil wawancara dengan penjual *online* di Desa Honggosoco, ada penjual yang memulai bisnisnya dengan iseng karena memanfaatkan android yang ada, tetapi sekarang menjadi sukses sebagai penjual *online*. Ada juga penjual *online* yang telah memulai bisnisnya dengan menggunakan sistem *dropship*, tetapi sekarang memiliki banyak pesanan, sehingga diperlukan penyetockan barang dari waktu ke waktu. Tetapi ada juga yang bertindak sebagai pembeli atau konsumen. Pembeli beralasan bahwa secara *online* lebih mudah daripada membeli secara langsung. Penjual *online* lebih memilih mengaktifkan transaksi COD (*Cash On Delivery*) karena akan menarik banyak pelanggan, sedangkan pengguna belanja *online*

---

<sup>31</sup> Oni Sahroni dan M. Hasanuddin, *Fikih Muamalah: Dinamika Teori Akad dan Implementasinya Dalam Ekonomi Syariah*, 111-112.

memilih transaksi COD (*Cash On Delivery*) karena lebih mudah dilakukan.

Melakukan bisnis jual beli *online* bukanlah hal yang mudah, karena untuk menarik pelanggan diperlukan tampilan yang menarik dari produk yang dijual. Penjual *online* di Desa Honggosoco dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan cara mempromosikan barang dagangan melalui iklan. Melalui iklan ini, pengguna media sosial akan mengetahui dan penjualannya akan lebih luas serta meningkat. Iklan ini dilengkapi foto, deskripsi produk dan tentunya terdapat harganya. Melalui whatsapp atau inbox yang telah disediakan di media sosial, calon pembeli yang ingin membeli barang bisa langsung melakukan pemesanan melalui cara tersebut. Calon pembeli yang telah melakukan pemesanan bisa langsung menentukan pembayaran COD (*Cash On Delivery*). Jika pembeli memilih metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) dalam akad, maka barang akan dikirim ke alamat calon pembeli dan pembayaran akan dilakukan pada saat barang telah sampai di tempat tujuan.

Dalam setiap transaksi penjualan, baik penjual maupun pembeli memiliki hak untuk membatalkan atau melanjutkan jual beli, hak tersebut yaitu hak *khiyar*. Dalam hal jual beli COD (*Cash On Delivery*), hak *khiyar* juga harus di terapkan karena mungkin ada cacat yang tidak diketahui pada barang yang di perjualbelikan. Dalam syariat Islam hak *khiyar* di tetapkan agar pada transaksi perdata orang-orang yang melakukannya tidak merasa dirugikan, sehingga untuk mencapai keuntungan yang diinginkan dari suatu transaksi dengan cara yang terbaik. Dengan adanya hak *khiyar* ini, agar kedua belah pihak dapat tetap memikirkan manfaat jual beli dan tidak akan merasa menyesal atau tertipu.<sup>32</sup>

Hak *khiyar* dalam Islam pada dasarnya ditetapkan untuk menjamin kepuasan dari masing-masing pihak yang melakukan jual beli terutama pada saat jual beli secara *online* sangatlah penting. Aznin Shop dan Zidnie Cavalera adalah penjual *online* yang ada di Desa Honggosoco dan tidak semua hak *khiyar* terpenuhi, namun kedua toko tersebut telah menerapkan hak *khiyar* dalam penjualannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa konsep hak *khiyar* yang diterapkan penjual *online* di Desa Honggosoco umumnya menggunakan dua

---

<sup>32</sup> Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat*, 97-98.

hak *khiyar* yaitu *khiyar* syarat dan *khiyar* aib. Dalam jual beli *online*, *khiyar* majlis tidak termasuk karena antara pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung. Akad dalam jual beli *online* hanya terbentuk melalui alat komunikasi. Penjual *online* di Desa Honggosoco ini menawarkan kepada pembeli dengan memberikan kesempatan untuk menggunakan hak *khiyar* jika barang yang di pesan cacat atau tidak sesuai berarti penjual menerapkan *khiyar* aib. Penjual *online* juga menerapkan *khiyar* syarat yaitu seperti memberikan garansi untuk pengembalian barang yang cacat atau barang yang tidak sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang penjual *online* di Desa Honggosoco dijelaskan juga bahwa jika barang yang dipesan cacat atau tidak sesuai, diperbolehkan untuk di kembalikan. Penjelasan tambahan mengenai *return* sangat penting karena pembeli dapat yakin bahwa penjual bertanggung jawab atas barang yang dijualnya sampai berakhirnya akad. Dalam hal jual beli, penjual harus menjelaskan kondisi barang yang dijual. Menjelaskan kondisi barang yang di jual akan mendatangkan manfaat baik penjual maupun pembeli, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam jual beli. Konsep *khiyar* adalah suatu sistem yang digunakan dalam jual beli agar pembeli dan penjual tidak merasa kecewa dengan barang yang diperjualbelikan dan tidak menimbulkan pertengkaran, permusuhan atau perbuatan lainnya yang dilarang oleh syariat Islam. Oleh karena itu, sebagai penjual perlu melampirkan deskripsi barang dan foto yang diupload ke sosial media maupun *marketplace*. Memberikan deskripsi barang sangat penting bagi pembeli yang ingin membeli barang tersebut. Saat memberikan deskripsi, penjual juga harus mempertimbangkan kondisi barang yang di jual.

Berdasarkan wawancara dengan owner Aznin Shop bahwa toko memfasilitasi pengembalian, tetapi ketika membongkar paket perlu membuat video hal tersebut berguna untuk menunjukkan kepada penjual bahwa barang tersebut cacat atau tidak sesuai. Jika sebenarnya ada kesalahan dari pihak penjual, maka boleh melakukan *return* dalam waktu hingga 3 hari setelah mengajukan komplain.<sup>33</sup> Di toko Zidnie Cavalera juga memberlakukan hak *khiyar* untuk mengizinkan pengembalian

---

<sup>33</sup>Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

barang jika itu memang cacat dan toko ini tidak memberikan batasan waktu untuk pengembalian barang.

Dari penjelasan di atas dapat kita lihat bahwa konsep hak *khiyar* yang digunakan adalah *khiyar* aib dan *khiyar* syarat. Toko tersebut menerapkan hak *khiyar* yang akan membuat pembeli merasa aman pada saat belanja di sana. Hal ini dikarenakan terdapat *khiyar* syarat yang memberikan kelonggaran waktu untuk menukarkan barang yang mengalami kecacatan yang di dalamnya terdapat kategori *khiyar* aib.

Hak *khiyar* selain diterapkan oleh penjual *online*, di Desa Honggosoco juga ada pembeli yang sering berbelanja *online* dan juga diberikan kesempatan untuk melakukan komplain. Misalnya Riadhotun Nikmah saat itu sedang membeli barang secara *online*, namun setelah sampai di rumah barang tersebut cacat dan komplain kepada penjual, ternyata dia di beri kesempatan untuk *return* dengan dalam waktu seminggu. *Return* tersebut tidak bisa dilakukan jika lebih dari seminggu. *Marketplace* shopee juga menerapkan hak *khiyar*. Dari hasil wawancara peneliti dengan agen customer service shopee melalui fitur chat yang disediakan bahwa aplikasi memberikan kesempatan kepada pihak pembeli untuk melakukan pengembalian barang. Oleh karena itu, tidak ada lagi kekhawatiran dalam menggunakan aplikasi, terutama jika menggunakan metode transaksi COD (*Cash On Delivery*).

Barang yang dibeli oleh calon pembeli tidak diketahui secara langsung, sehingga penerapan konsep hak *khiyar* sangat dibutuhkan pada jual beli yang dilakukan secara tidak langsung (*online*). Gambar yang di publikasikan penjual di media sosial itulah barang yang akan dipesan oleh calon pembeli. Lain halnya dengan jual beli secara langsung, dimana penjual memberikan informasi yang jujur tentang produk yang dijualnya dan pembeli juga dapat mengetahui secara langsung tentang barang yang dijual.

Transaksi jual beli diatur oleh Islam dan memiliki hak *khiyar* untuk mewujudkan kemaslahatan dalam kehidupan manusia. Jika diterapkan pada transaksi jual beli, *khiyar* memiliki manfaat, diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. *Khiyar* menjamin bahwa akad dalam jual beli dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yaitu dengan kesepakatan bersama.

- b. *Khiyar* dapat mengedukasi masyarakat umum untuk memperhatikan jual beli dan bersikap hati-hati agar pembeli dapat memperoleh barang yang bagus dan disukai.
- c. Penjual dapat menjelaskan secara jujur terhadap kondisi barang yang dijual dan tidak bertindak seenaknya terhadap barang yang dijual kepada pembeli.
- d. Hadirnya *khiyar* membantu mencegah penipuan dari kedua pihak baik penjual dan pembeli.
- e. *Khiyar* dapat menjaga hubungan yang baik antara pembeli dan penjual.<sup>34</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa baik penjual maupun pembeli memahami konsep hak *khiyar* ketika jual beli secara *online* di Desa Honggosoco dengan menggunakan metode transaksi COD (*Cash On Delivery*) dilakukan. *Khiyar* aib dan *khiyar* syarat merupakan *khiyar* yang sering digunakan oleh penjual. *Khiyar* hukumnya dalam jual beli dibolehkan, karena ketika membeli suatu barang pembeli hanya melihat gambaran luarnya saja tanpa memperhatikan kondisi atau kualitasnya. Jika membuka suatu barang dan menemukan barang tersebut rusak atau tidak sesuai, hal ini dapat menyebabkan kebencian yang dilarang agama, pertengkaran dan sebagainya. Oleh karena itu, *khiyar* sangat penting untuk mempertimbangkan kemaslahatan kedua belah pihak, khususnya dalam transaksi jual beli.<sup>35</sup>

## 2. Analisis Hukum Islam Terhadap Hak *Khiyar* Dalam Jual Beli *Online* Dengan Transaksi COD (*Cash On Delivery*) Di Desa Honggosoco

Di dunia sekarang ini, jual beli *online* bukanlah hal baru bagi masyarakat. Saat ini semakin banyak penjual yang memilih berjualan *online*, karena masyarakat lebih memilih berbelanja *online* daripada berbelanja secara langsung. Belanja akan lebih efektif dan menghemat waktu bila dilakukan secara *online*. Karena adanya berbagai aplikasi belanja *online* di media sosial seperti facebook, instagram, whatsapp serta aplikasi belanja *online* seperti, shopee, lazada, tokopedia dan lain sebagainya membuat jual beli *online* semakin meluas di kalangan masyarakat.

---

<sup>34</sup> Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat*, 104.

<sup>35</sup> Orin Oktasari, "Al *khiyar* dan Implementasinya Dalam Jual Beli *Online*", *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu* 4, No. 1 (2021), 41.

Jual beli melalui media elektronik sebagaimana sudah disebutkan keabsahannya adalah transaksi jual beli yang dilakukan dengan menggunakan teknologi modern dan efektivitasnya adalah terpenuhinya rukun dan syarat yang berlaku dalam jual beli tersebut. Transaksi akan menjadi sah jika rukun dan syarat terpenuhi. Hal ini sah sebagai transaksi yang mengikat dan sebaliknya, jika tidak dipenuhi maka tidak sah. Sebagai aturan umum, jika ingin membeli atau menjual baik secara langsung maupun *online* harus memenuhi syarat jual beli.<sup>36</sup>

Jual beli *online* diperbolehkan dengan syarat-syarat yaitu sebagai berikut:

- a. Karena adanya unsur penipuan dan kecurangan dalam berbisnis, maka transaksi jual beli yang dilakukan tidak boleh melanggar ketentuan syariat Islam.
- b. Jika terdapat suatu hal yang tidak diinginkan untuk sepakat (*Alimdhah*) atau pembatalan (*Fasakh*), maka adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli sangat penting.
- c. Ada kontrol, sanksi dan batasan hukum yang tegas dan jelas untuk memastikan bahwa berbisnis *online* yang dilakukan itu diperbolehkan.<sup>37</sup>

Hukum jual beli akan haram dan tidak diperbolehkan, jika jual beli yang dilakukan secara *online* tidak memenuhi syarat-syarat dan ketentuan dalam jual beli. Aturan hukum jual beli *online* harus jelas agar tidak terjadi kemudharatan diantara kedua pihak. Hal ini menuntut para pihak untuk melakukan perjanjian tentang menerapkan hak atas barang yang dipesan yaitu hak *khiyar*.

Ada tiga rukun dalam jual beli menurut Madzhab Asy-Syafi'i yaitu pihak yang melakukan akad, *shigat* (ijab qabul) dan produk yang termasuk dalam akad. Menurut Madzhab Asy-Syafi'i, barang harus dibuktikan terlebih dahulu merupakan syarat sahnya jual beli. Atau barang yang dijual sudah diketahui karakteristik dan sifatnya. Jual beli bila barang yang diperjualbelikan memenuhi karakteristik yang ditentukan, maka

---

<sup>36</sup> Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, 29.

<sup>37</sup> Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli *Online* (*Online Shop*) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, No. 1 (2017), 60.

jual beli tersebut diperbolehkan.<sup>38</sup> Cara tersebut sesuai dengan jual beli yang dilakukan secara *online*. Dari hasil penelitian yang peneliti dapat dilapangan penjual *online* di Desa Honggosoco sudah memenuhi rukun dan syarat jual beli yaitu terdapat penjual dan pembeli, terdapat barang yang menjadi objek pada saat akad dan adanya ijab qabul yang biasanya dilakukan melalui chat di media sosial serta terdapat harga barang yang di jual. Penjual memposting di sosial media, sehingga pembeli hanya dapat mengenali dari ciri-ciri barang dan foto yang diposting oleh penjual tersebut.

Kegiatan ekonomi yang memiliki tujuan untuk mendapat keuntungan yaitu aktivitas jual beli. Namun perlu ditegaskan bahwa transaksi jual beli merupakan salah satu bentuk tolong menolong antar sesama. Sehingga dalam membeli dan menjual, penting untuk memikirkan perlindungan konsumen dan semata-mata tidak mencari keuntungan saja. Bentuk perlindungan konsumen salah satunya yaitu adanya hak *khiyar* bagi penjual dan pembeli. Asas kerelaan harus dimiliki kedua belah pihak agar transaksi bisa dianggap sah. Karena adanya hak *khiyar* dimaksudkan agar transaksi yang dilakukan benar-benar berdasarkan kehendak kedua belah pihak. Selain itu, hak *khiyar* juga menguntungkan para pihak yang berakad, seperti menjalin hubungan baik antar sesama manusia.

Pada dasarnya metode *khiyar* bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya perselisihan yang bisa saja dilakukan antara penjual dengan pembeli. Pada bab II sudah dijelaskan bahwa hak *khiyar* adalah hak pelaku bagi pembeli dan penjual untuk menentukan dua pilihan terbaik yaitu untuk melanjutkan atau membatalkan akad.

Jual beli *online* dengan metode COD (*Cash On Delivery*) sama dengan jual beli salam. Jual beli salam adalah pembelian barang yang pembayarannya dimuka dan tertundanya penyerahan.<sup>39</sup> Transaksi as salam adalah suatu bentuk transaksi yang sistem pembayarannya diproses secara tunai atau cepat, tetapi tertundanya pengiriman barangnya. Namun ketika jual beli *online* menggunakan sistem transaksi COD, pembeli terlebih

---

<sup>38</sup> Retno Dyah Pekerti dan Eliada Herwiyanti, , “Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi’i.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)* 20, no. 2 (2018).

<sup>39</sup> Siah Khosyi’ah, *Fiqh Muamalah Perbandingan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 87.

dahulu memesan barang dengan kriteria dan jenis yang ditentukan, kemudian proses pembayaran baru dilakukan setelah pembeli menerima barang tersebut. Jual beli *online* diperbolehkan kecuali tidak mengandung riba, kezaliman, penipuan atau faktor lain yang dapat merugikan pembeli atau penjual.

Hukum untuk membeli dan menjual adalah mubah (boleh). Sebagaimana telah dijelaskan dalam kaidah fikih:

الأَصْلُ فِي الْمَعَامَلَةِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya: “Hukum asal dalam muamalah adalah kebolehan sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya.”<sup>40</sup>

Berdasarkan kaidah fikih dapat disimpulkan bahwa jual beli itu sah sepanjang ada bukti dalil yang memperlihatkan keharamannya. Saat jual beli *online* untuk pemasaran barang dilakukan melalui media sosial. Calon pembeli hanya mengetahui gambar dan ciri-ciri dari barang yang ditawarkan melalui iklan tersebut. Sehingga ketika seorang calon pembeli akan membeli barang tersebut dapat mengidentifikasi bahwa barang tersebut terdapat kesesuaian atau tidak. Setelah pembeli mengetahui kondisi barang tersebut secara langsung, maka dapat memutuskan apakah akan melanjutkan atau membatalkan transaksinya. Dalam hadis riwayat Bukhari-Muslim dijelaskan:

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمَّا يَتَفَرَّقَا أَوْ قَالَ حَتَّى يَتَفَرَّقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُرِّكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِثَتْ بَرَكَةٌ بَيْنَهُمَا

Artinya: “Ada hadis yang semakna dari hadis Hakim bin Hizam Radhiyallahu Anhu, dia berkata, Rasulullah Shallahu Alaihi wa Sallam bersabda, ‘dua orang yang berjual beli mempunyai hak pilih selagi belum saling berpisah’, atau beliau bersabda, ‘hingga keduanya saling berpisah, jika keduanya saling jujur dan menjelaskan, maka keduanya diberkahi dalam jual beli itu, namun jika keduanya saling

<sup>40</sup> A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2006), 10.

menyembunyikan dan berdusta, maka barakah jual beli itu dihapuskan.”<sup>41</sup>

Dari hadis diatas dapat kita simpulkan bahwa jual beli harus dilakukan dengan jujur. kejujuran pada dasarnya membawa berkah bagi dunia dan akhirat. Sedangkan jika suatu penjualan menyembunyikan cacat pada suatu barang yang dijual atas dasar kebohongan, maka berkah yang terkandung di dalamnya hilang. Etika yang harus dimiliki dalam melakukan bisnis secara Islam yaitu adanya kejujuran.

Pembelian dan penjualan yang dilakukan oleh penjual *online* menggunakan metode COD (*Cash On Delivery*) di Desa Honggosoco mempromosikan barang melalui media sosial. Saat mempromosikan suatu produk, penjual menggambarkan ciri-ciri gambar sesuai dengan kondisi barang dan menambahkan gambar produk. Tidak lupa untuk menampilkan harga barang yang diiklankan. Pembeli melihat barang yang dibeli dan menemukan cacat atau tidak sesuai, karena pembeli hanya dapat melihat barang yang ada di gambar dan hanya dapat membayangkan barang tersebut berdasarkan ciri-ciri yang dijelaskan oleh penjual, maka pembeli dapat menggunakan hak *khiyar* untuk melakukan komplain kepada penjual. masa komplain yaitu dalam waktu 3 hari setelah barang sampai dan ada menerima komplain tetapi tidak terdapat batasan waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan penjual *online* di Desa Honggosoco bahwa dalam mengiklankan barang di media sosial sudah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada pasal 8 ayat (2) menyatakan bahwa pedagang dilarang menangani barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan keterangan yang lengkap dan benar tentang barang yang dimaksud.<sup>42</sup>

Pembeli berhak untuk menggunakan *khiyar* jika ia yakin bahwa barang yang dipesan oleh pembeli cacat atau tidak sesuai. Hal ini berarti pembeli dapat melanjutkan atau membatalkan penjualan atau pembelian. Penjual *online* yang ada di Desa Honggosoco juga sudah menerapkan hal tersebut. Berdasarkan data hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Desa

---

<sup>41</sup> Mardani, *Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2011), 104.

<sup>42</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Honggosoco, ada pembeli yang menemukan kecacatan pada barang yang dibelinya dan pembeli tersebut dapat melakukan pengembalian barang serta menukarnya. Dalam hal ini, mengembalikan barang yang cacat berarti menggunakan *khiyar* aib karena barang tersebut terdapat aib atau cacat. *Khiyar* aib adalah hak yang dimiliki pembeli jika pesanan terdapat cacat maka boleh melanjutkan atau membatalkan jual beli. Dari penjual juga sudah menerapkan hak *khiyar* bagi pembeli, seperti yang dikatakan oleh owner Aznin Shop bahwa di toko mereka menerima pengembalian barang jika terdapat cacat atau tidak sesuai pesanan dengan cara mengirimkan bukti video *unboxing* kepada pihak penjual,<sup>43</sup> sama halnya di toko Zidnie Cavallera juga membolehkan *return* jika terdapat cacat pada barang.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah sudah dijelaskan mengenai *khiyar* aib. Pada pasal 279 mengatakan bahwa benda yang diperjualbelikan harus terbebas dari aib, kecuali telah dijelaskan sebelumnya. Sedangkan pada pasal 280 mengatakan bahwa pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang obyeknya aib tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual.<sup>44</sup>

Saat berbelanja *online*, banyak pembeli mengeluh barang yang dibelinya terdapat kecacatan atau ketidaksesuaian, sehingga membuat pembeli mengalami kekecewaan. Namun kini, selain penjual yang menerapkan hak *khiyar* ada juga aplikasi belanja *online* yang juga telah menerapkan hak *khiyar*, seperti pada shopee. Enny agen customer service shopee berkata bahwa bila masih ada kecacatan terhadap barang bisa mengajukan pengembalian dengan syarat belum menekan tombol pesanan diterima.<sup>45</sup>

Dari data yang diperoleh peneliti lapangan pembeli yang telah menggunakan hak *khiyar* berupa *khiyar* aib yaitu Riadhotun Nikmah yang mengatakan bahwa ia pernah melakukan belanja *online* kemudian barang yang dipesan tersebut terdapat kecacatan, lalu dia melakukan komplain ke penjual dan respon penjual sangat baik, sehingga ia boleh melakukan *return* serta

---

<sup>43</sup> Nor Wahyono, wawancara oleh peneliti, 5 Februari 2022.

<sup>44</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani (PPHIMM), *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, 76.

<sup>45</sup> Enny, wawancara oleh peneliti melalui fitur chat yang ada di Shopee, 8 Februari 2022.

barang tersebut akan diganti.<sup>46</sup> Islam menjelaskan larangan melakukan jual beli yang di dalamnya terdapat cacat atau aib, seperti yang di jelaskan dalam hadis:

عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ، قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، يَقُولُ: «الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ، وَلَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيْنَهُ لَهُ .

Artinya: Dari Uqbah bin Amir berkata, saya mendengar Rasulullah Saw bersabda: “orang muslim adalah saudara orang muslim, tidak halal bagi seorang muslim menjual kepada saudaranya (sesuatu barang yang) di dalamnya terdapat aib, kecuali ia menjelaskan kondisinya” (HR Ibnu Majah)<sup>47</sup>

Dari hasil penelitian penjual *online* di Desa Honggosoco telah melampirkan penjelasan bahwa pembeli dapat mengajukan keluhan kepada penjual jika ada cacat atau ketidaksesuaian dalam pesanan. Sehingga ketika pembeli mengetahui bahwa barang yang dipesannya cacat ketika sampai kepada pembeli, maka pembeli tersebut bisa menggunakan hak *khiyar*.

Selain menerapkan *khiyar* aib pada pembelian dan penjualan *online*, penjual di Desa Honggosoco juga menerapkan ketentuan *khiyar* syarat kepada pembeli. Seperti yang di katakan oleh owner Aznin Shop bahwa toko mereka memberikan garansi waktu pengembalian barang yang cacat dengan pemberian waktu 3 hari setelah barang diterima. Penjual tersebut sudah sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Baihaqi dalam hadis tersebut dijelaskan bahwa Rasulullah Saw bersabda:

أَنْتَ بِالْخِيَارِ فِي كُلِّ سِلْعَةٍ إِبْتِهَاءَ ثَلَاثِ لَيَالٍ (رواه البيهقي)

Artinya: “Kamu boleh *khiyar* (memilih) pada setiap benda yang telah dibeli selama tiga hari tiga malam.”(HR. Baihaqi).<sup>48</sup>

Dalam melakukan transaksi jual beli, biasanya dilakukan dengan kesepakatan bersama dan ada kerelaan antara kedua belah pihak. Sehingga dalam melakukan penukaran barang

<sup>46</sup> Riadhotun Nikmah, wawancara oleh peneliti, 3 Februari 2022.

<sup>47</sup> Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat*, 100.

<sup>48</sup> Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat*, 102.

pesanan yang terdapat cacat harus ada saling ridha diantara kedua belah pihak. Sesuai dengan firman Allah dalam surat An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً  
عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu.” (Q.S. An-Nisa’: 29).<sup>49</sup>

Pada hakekatnya barang yang diperjualbelikan adalah hak pembeli. Namun jika terdapat kerusakan, maka penjual yang bertanggungjawab atas kerusakan tersebut. Dengan syarat bahwa kerusakan tersebut sudah disebutkan waktu akad atau pada saat akad terjadi. Seperti yang sudah di paparkan dalam BAB II bahwa di dalam kitab fikih memuat patokan cara penyelesaian perselisihan dalam bertransaksi. Untuk mengantisipasi terjadinya kekecewaan diantara penjual maupun pembeli akibat terjadinya kerusakan maka jalan terbaik yaitu menerapkan hak *khiyar*.

Berdasarkan pemaparan diatas menunjukkan bahwa hak *khiyar* yang terdapat dalam jual beli *online* yaitu *khiyar* aib dan *khiyar* syarat. Pada Analisis Hukum Islam Terhadap Hak *Khiyar* Dalam Jual Beli *Online* dengan Transaksi COD (*Cash On Delivery*) di Desa Honggosoco hukumnya boleh, karena penjual dan pembeli sudah menerapkan hak *khiyar* dalam jual beli. Hak *khiyar* yang sering digunakan yaitu *khiyar* aib dan *khiyar* syarat. Jual beli yang sudah dilakukan tidak termasuk jual beli yang dilarang oleh Islam, karena ketentuan dalam jual beli sudah terpenuhi.

Di dalam HR Ibnu Majah dan dari ‘Uqbah bin ‘Amir di jelaskan bahwa tidak halal bagi umat muslim untuk menjual barang yang terdapat cacat/aib. Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan bahwa di toko Aznin Shop dan Zidnie Cavallera pembeli boleh untuk melakukan pengembalian, apabila barang yang dipesannya terdapat kecacatan atau ketidaksesuaian. Oleh

---

<sup>49</sup>Sa’adah Yuliana dkk, *Transaksi Ekonomi dan Bisnis dalam Tinjauan Fiqh Muamalah*,53-54.

karena itu, diharapkan antara penjual maupun pembeli tidak merasa dirugikan dengan adanya hak *khiyar*.

Hak *khiyar* merupakan hak yang dimiliki para pelaku jual beli untuk menentukan 2 pilihan yang terbaik yaitu membatalkan atau melanjutkan jual belinya. Pada jual beli *online* seorang pembeli hanya melihat foto barang di sosial media atau di *marketplace* yang disertai dengan deskripsi barang yang di jual oleh penjual dan mencantumkan harga barangnya. Ketika pembeli merasa bahwa barang tersebut kualitasnya bagus, maka ia akan membelinya dan menentukan sistem pembayaran yang dipilih. Bila pembeli memilih sistem transaksi COD (*Cash On Delivery*) maka barang akan di kirimkan terlebih dahulu dan pembayaran dilakukan pada saat barang telah sampai ke tempat tujuan.

Hak *khiyar* ini sangat cocok untuk di terapkan pada jual beli *online* terutama pada transaksi COD (*Cash On Delivery*). Karena pada saat kita membeli barang kita belum tahu pasti keadaan barang yang kita beli. Contoh kasusnya seperti yang dialami Riadhotun Nikmah bahwa pada saat membeli barang secara *online* ia pernah mendapatkan kecacatan pada barang tersebut. Tetapi ia masih beruntung karena ia di berikan kesempatan oleh pihak penjual untuk menggunakan hak *khiyar*. Pembeli tersebut mendapatkan ganti barang, sehingga ia merasa tidak di rugikan.

Selain pembeli, penjual *online* yang ada di Desa Honggosoco yaitu Aznin Shop dan Zidnie Cavallera juga sudah menerapkan hak *khiyar* bagi pembeli. Toko *online* tersebut menerapkan *khiyar* syarat dan *khiyar* aib. Karena jual beli ini dilakukan secara *online*, maka tidak terdapat adanya *khiyar* majlis.

Jual beli *online* dengan transaksi COD (*Cash On Delivery*) di perbolehkan dengan ketentuan bahwa dalam melakukan jual beli harus memenuhi rukun dan syarat jual beli. Rukun dan syarat jual beli *online* sama dengan rukun dan syarat jual beli yang dilakukan secara langsung, yang membedakannya yaitu komunikasinya dilakukan melalui sambungan internet.

Selain itu juga hak *khiyar* perlu dimiliki oleh penjual maupun pembeli yang bertujuan agar tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan di kemudian hari. COD (*Cash On Delivery*) akan dikatakan tidak boleh apabila si pembeli tidak mau bertanggungjawab terhadap haknya yaitu membayar

pesanan atau bahkan membatalkan pesanan. Hal tersebut bisa menimbulkan perselisihan diantara kedua belah pihak. Sehingga baik penjual maupun pembeli harus memiliki sikap jujur dan amanah.

