

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum dan lokasi penelitian

1. Hijab Flow Store Kudus

Dengan semakin berkembangnya dunia fashion berbagai macam model baju terutama dalam style wanita Muslimah dengan adanya hal ini pemilik toko melihat adanya peluang untuk mendirikan usaha pakaian Muslimah dimana toko ini memproduksi sendiri barang yang dipasarkanya, toko ini menyediakan dari mulai baju, mukena jilbab, dan beberapa aksesoris untuk jilbab. Awal mula sang pemilik toko memberi nama Hijab Flow yaitu karena dulunya awal mulai berdiri toko ini hanya memproduksi dan menjual hijab saja dan flow merupakan bahasa Inggris yang jika diartikan dalam bahasa Indonesia mempunyai arti mengalir dimana sang pemilik toko memiliki harapan supaya usaha yang dijalani ini dapat terus mengalir lancar. Hijab Flow Store sendiri didirikan sekitar pada tahun 2017 dimana pertama kali pemilik toko ini membuka toko di tempat yang kecil yang bertempat disebelang jalan toko yang baru yang sekarang ini berdiri, HF store sendiri melakukan pindah toko pada sekitar tahun 2019 sampai saat ini dimana toko yang saat ini tempatnya lebih besar dan juga bagus dan mempunyai gaya yang moderen. HF store sendiri merupakan toko yang berjualan baju, hijab, mukena dan tas.¹

HF store didirikan oleh Ane yang merupakan owner dari toko ini, toko ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dimana toko ini menawarkan barang dengan kualitas yang bagus dengan harga yang terjangkau, karyawan yang melayani para pembeli juga ramah-ramah jadi tidak heran juga jika toko ini ramai pembeli para pembeli disini biasanya rata-rata adalah anak-anak remaja dan juga dewasa. HF store sendiri tidak hanya berjualan pada toko offline saja tapi juga merambah pada toko online yang dimana pada tahun 2019 bersamaan dengan dibukanya toko yang baru.²

HF store juga mulai memasarkan produk jualanya secara online salah satunya pada aplikasi shopee dan dipalikasi shopee

¹ Dina, wawancara oleh penulis, manager HF store pada tanggal 22 Februari 2022, wawancara 1, transkrip

² Dina, wawancara oleh penulis, manager HF store, pada tanggal 22 Februari 2022, wawancara 2, transkrip

nama toko HF store yang berada di shopee bernama Outfitbyflow toko ini mempunyai pengikut sebanyak 115,2 ribu dengan rata-rata penilai 4,8. Pada penjualan melalui aplikasi shopee pihak HF store lebih memfokuskan kepada hijab dan baju, baju dan hijab pada HF store yang dipasarkan merupakan produksi sendiri dari toko ini. Lokasi toko HF store ini terletak pada Jl HM Subcan ZE No. 43E, Purwosari, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Dimana tempat ini sangat strategis karena berada di jalan raya dimana orang-orang dapat dengan mudah untuk menemukan tokonya dengan desain tempat yang modern dan tentunya juga sangat menarik minat para pembeli hal ini yang membuat toko ini ramai dikunjungi

HF store mempunyai karyawan yang berjumlah 10 orang karyawan yang bekerja mulai dari pukul 09.00- 21.00 WIB. Setiap harinya untuk menjaga toko dan melayani para pembeli baik secara online maupun offline.³

Bagi masyarakat toko ini sangat menguntungkan bagi mereka karena toko tersebut dapat memenuhi kepuasan para pembeli karena toko ini menawarkan barang dengan harga yang ramah kantong dengan kualitas yang bagus dan dengan dibukanya toko pada shopee semakin memudahkan para pembeli dimana para pembeli merasa tidak punya waktu untuk datang ke toko offline dan bisa pesan dari mana saja tanpa perlu merasa khawatir dengan adanya jarak yang jauh dan juga banyak potongan harga serta gratis ongkir melalui pembelian online lewat aplikasi shopee.

2. Visi dan Misi

Visi dari adanya bisnis fashion ini adalah agar dapat memberikan kepuasan untuk pembeli dengan produknya yaitu dimana dengan adanya perkembangan fashion pada zaman yang begitu pesat. Sedangkan untuk misi dari toko HF ini yaitu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para konsumen dengan menawarkan barang dengan kualitas yang bagus dengan harga barang yang terjangkau.

Maksud dan tujuan dari visi dan misi tersebut yang diterapkan pada toko HF dengan perkembangan fashion yang semakin pesat diharapkan toko ini dapat memenuhi kebutuhan bagi para pembeli dengan ditambah dengan adanya pembelian

³ Dina, wawancara oleh penulis, manager HF store, pada tanggal 22 Februari 2022, wawancara 3, transkrip

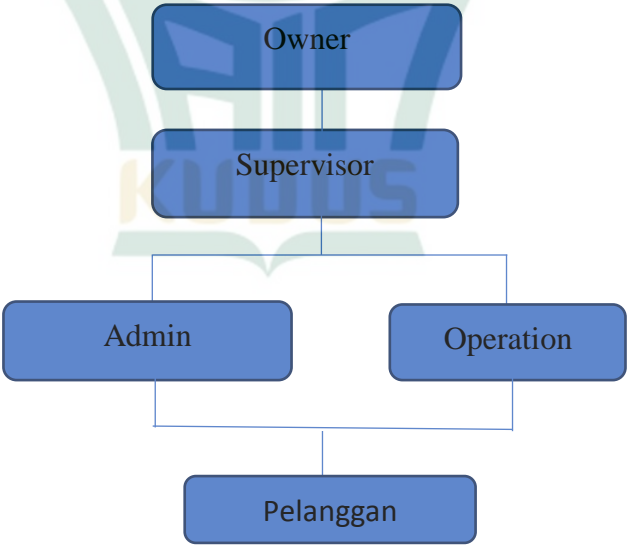
secara online melalui palikasi shopee semakin mempermudah dalam pemeelian tanpa harus datang ke toko sehingga dapat meminimalisir wakktu dan juga tenaga bagi pembeli.⁴

Pada toko HF ini bahwa dalam visi tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan fashion yang berada pada masyarakat yang dimana fashion berkembang dengan sangat cepat dan toko HF ini selalu memperbaharui barang yang dijual agar selalu menyesuaikan fashion yang sedang trend pada kalangan masyarakat. Toko ini memproduksi barang yang berkualitas dan menjualnya dengan harga yang ramah bagi kantong pemebeli dengan cara memproduksi sendiri. Dalam pelaksanaan jual beli yang dilakukan secara online pada aplikasi Shopee semakin mempermudah bagi masyarakat yang kekurangan waktu jika harus membeli ke toko secara langsung, dalam pelayanannya ini dilakukan dengan baik.

3. **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi yang ada pada toko Hf store Kudus yang didirikan ole Ane. Dalam struktur organisasi yang erada pada HF store ini memiliki stuktur yang sudah lengkap yaitu dimana terdiri owner, supervisor, admin, dan operator. Berikut ini merupakan struktur organisasi pada HF store:

Srtuktur Organisasi Toko HF Store Kudus



⁴ Dita, Dokumen, Manager HF store, pada tanggal 22 Februari 2022,wawancara 4, transkip

4. Deskripsi kerja

Berikut ini merupakan uraian dari pembagian tugas, antara lain:

a) Owner (Pemilik Usaha)

Sebagai pemilik perusahaan owner memiliki kedudukan yang paling tinggi pada suatu organisasi. Owner sendiri memiliki kewenangan dalam pengambilan suatu keputusan dan melakukan pengawasan terhadap usaha yang didirikan supaya sesuai dengan tujuan dengan apa yang sudah ditetapkan. Selain dari tugas tersebut owner juga memiliki tugas lainnya, yaitu:

- 1) Melakukan hubungan yang baik dengan para konsumen
- 2) Melakukan hubungan yang baik dengan para karyawan
- 3) Mengkoordinir dan juga membina para karyawan.⁵

b) Supervisor

Supervisor merupakan sesuai posisi yang dimana bertugas untuk bertanggung jawab secara penuh terhadap seluruh pekerjaan para karyawan. Dari tanggung jawab tersebut yaitu antara lain, pemberian supervise kepada karyawan, melakukan evaluasi dan juga pengawasan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Dan selain dari tugas tersebut supervisor juga mempunyai tugas, yaitu:

- 1) Melayani konsumen dengan baik
- 2) Mengatur pemasaran pada toko
- 3) Mengatur sistem pada toko

c) Admin

Admin merupakan sebuah posisi dimana bertugas untuk melakukan suatu input atau memasukkan data yang sudah dilakukan selain itu admin memiliki tugas lain diantaranya, yaitu:

- 1) Menerima setiap panggilan yang masuk ketoko melalui email atau yang lainnya dan memberikan alasan
- 2) Memuat laporan tentang penjualan dengan yang sesuai apa yang diminta oleh perusahaan
- 3) Melakukan tagihan dan juga menerima tagihan dari hasil penjualan yang telah dilakukan
- 4) Berkomunikasi dengan para calon customer secara online
- 5) Melakukan evaluasi terhadap follower
- 6) Melakukan penyusunan kerja shift para operator⁶

⁵ Saudari Dita, wawancara oleh penulis, manager di HF store, pada tanggal 22 Februari 2022, wawancara 5, transkrip

d) Operation

Operation adalah bagian pegawai yang bertugas dalam mengurus semua kegiatan pada suatu perusahaan, yaitu antara lain:

- 1) Bagian kasir, yaitu bagian yang bertugas dalam menjalankan suatu proses penjualan dan pembayaran serta dalam semua transaksi dilakukan pencatatan, memantau para pelanggan dalam pemberian sebuah informasi terhadap barang, melakukan suatu transaksi dalam pelayanan pada jual beli dan melakukan pembungkusan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen, serta melakukan suatu catatan khas fisik yang nantinya akan diberikan kepada atasan, serta pengecekan terhadap stok bulanan yang ada.
- 2) Bagian pramuniaga, pada bagian ini pramuniaga mempunyai tugas untuk mengelola suatu barang dagangan pada area penjualan, melakukan pembentukan kepercayaan terhadap konsumen pada performance tokoh dan juga kualitas barang yang diperjual belikan, melakukan penjawaban atas pertanyaan para pelanggan, menginformasikan kualitas barang yang dijual, serta menerima complain dari para konsumen secara baik.⁷

B. Deskripsi Data

1. Data tentang Praktik jual beli online dengan sistem cash on delivery (COD) pada aplikasi shopee

Dalam praktik jual beli online secara COD pada aplikasi shopee dapat dilakukan dengan cara berikut ini, yaitu yang Pertama kali dilakukan adalah membuka aplikasi shopee lalu tulis barang yang akan dicari pada tempat pencarian, dalam pencarian barang ini terdapat banyak barang dan sebelum melakukan pembelian maka pembeli melakukan pencarian barang terlebih dahulu pada tempat untuk pencarian barang.

Setelah itu kemudian akan muncul beberapa pilihan barang lalu klik tulisan yang ada COD nya kemudian pembeli bisa memilih barang yang akan dipilihnya, dan disini nanti akan muncul gambar barang-barang yang akan dibeli dari berbagai

⁶ Saudari Dita, wawancara oleh penulis, manager di HF store, pada tanggal 22 Februari 2022, wawancara 6 , transkrip

⁷ Saudari Dita, wawancara oleh penulis, manager di HF store, pada tanggal 22 Februari 2022, wawancara 7 , transkrip

toko yang berjualan di shopee, disini pembeli bebas dalam memilih barang yang akan dibeli yang menurutnya sesuai dengan keinginanya.

Kemudian pembeli bisa memilih varian dan kemudian pembeli bisa memasukkannya kedalam keranjang, dan ketika pembeli telah memilih-milih barang dan sudah menemukan sesuai yang diinginkan maka pembeli dapat memasukkannya ke dalam keranjang pembelian.

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

Kemudian pembeli bisa memilih metode pembayaran secara COD, dan ketika barang sudah dicheckout maka pembeli dapat memilih melakukan sistem pembayaran dengan memilih metode pembayaran dan kemudian pembeli bisa memilih metode Cash On Delivery (COD).

Setelah itu pembeli bisa mengklik buat pesanan dan tinggal menunggu barang untuk segera di proses, dan ketika sudah memilih melakukan pembayaran melakukan sistem melalui COD maka pembeli bisa menekan tombol yang bertuliskan buat pesanan setelah diklik tombol tersebut pembeli tinggal menunggu barang untuk dikemas dan diantarkan kepada pembeli.⁸

Dalam praktek jual beli online secara cod yang dilakukan oleh penjual melalui aplikasi shopee yang kita ketahui dengan bertambahnya maju perkembangan teknologi masyarakat lebih memilih untuk berbelanja secara online salah satunya yaitu melalui aplikasi shopee pada aplikasi shopee sendiri menyediakan banyak berbagai pilihan macam cara penjualan salah satunya yaitu secara cash on delivery (COD).

Dalam sistem pembelian cod menyangkutkan antara penjual dan pembeli dalam pelaksanaan cod. Dalam pembayaran melalui sistem COD, tidak diberlakukan biaya terhadap penjual. Dalam biaya penanganan yang diberlakukan terhadap seluruh pengguna shopee mempunyai ketentuan yaitu, Dalam pemesanan COD untuk yang pertama sampai dengan yang keenam kali akan diberlakukan biaya penanganan yaitu sebesar 0%. Dan khusus untuk pengguna lama, dalam biaya penanganan

⁸ Vina, wawancara oleh penulis, Admin HF store, tanggal 23 Februari 2022, wawancara 1, transkrip

dalam perhitungannya akan dihitung dengan cara prorata, dimana didasarkan dalam jumlah suatu transaksi COD yang suda digunakan sebelum tanggal 25 Januari 2022.

Contohnya yaitu apabila pengguna sudah memesan sebanyak tiga kali sebelum tanggal 25 Januari 2022, dengan biaya penanganan sebesar 0% dan hanya akan berlaku untuk pesanan ke empat sampai pesanan ke enam. Dalam pemesanan COD yang ke tuju dan seterusnya nantinya akan dikenakan iaya penanganan seesar 3%. Pengguna yang teridentifikasi menjadi dropsipper, yaitu aik dengan cara mengaktifkan tombol dengan fitur dropsip atau juaga dengan cara yang sudah teridentifikasi karena pernah melakukan transaksi secara COD lebih dari tiga dengan alamat yang berbeda, dan nantinya akan dikenakan biaya untuk penanganan sebanyak 9%.

Penjual yang telah teridentifikasi yang secara sistem mempunyai pesanan dropsip yang meleibihi pesanan normal, maka pesanan tersebut semuanya akan diberlakukan biaya untuk penanganan sebanyak 9%. Pengguna yang telah teridentifikasi memakai browser computer atau hanphone pada saat melakukan checkout akan dikenakan biaya untuk penaganan yaitu sebayak 9%. Menurut vina selaku admin pada toko HF:

*"Ada catatan tertentu, yaitu Pemebeli diharuskan melakukan transaksi pembayaran secara tunai kepada kurir sebelum menerima/membuka paket tersebut. Metode dalam transaksi pembayaran secara COD pembeli dinonaktifkan untuk sementara apabila customer pernah melakukan pembatalan terhadap pesanan sebanyak dua kali dalam 60 hari. Metode transaksi pembayaran secara COD pembeli akan dikatifkan kembali sehingga dapat digunakan lagi setelah 60 hari secara otomatis terhitung mulai dari tanggal waktu pembayaran secara COD dinonaktifkan tersebut."*⁹

Kendala yang terjadi pada sistem pembayaran COD, yaitu, Kendala Pengiriman dengan melalui metode pembayaran secara COD gagal maka Solusinya yaitu Apabila dalam pengiriman gagal dilakukan, maka akan dilakukan pengiriman secara ulang oleh pihak jasa kirim. Akan tetapi dalam pengiriman ulang tersebut waktunya tergantung dari jasa kirim yang sudah dipilih. Dan apabila Paket gagal untuk dikirimkan kepada pembeli seperti misalnya dari phiak pembeli nomornya

⁹ Vina, wawancara oleh penulis, Admin HF store, tanggal 23 Februari 2022, wawancara 2, transkrip

tidak dapat dihubungi oleh kurir atau bisa juga pihak pembeli menolak untuk menerima pesanan yang dibeli. Maka dari itu pesanan tersebut nantinya akan dikembalikan kepada pihak penjual, maka baik penjual ataupun pembeli tidak akan menanggung ongkir dari pengembalian pesanan terhadap penjual, dikarenakan dari pihak Shopee yang akan menganggungkannya.

Berikut ini merupakan mekanisme klaim asuransi untuk sistem COD. Dari pihak tim customer service Shopee nantinya yang akan membantu memproses pelaporan kepada pihak jasa ekspedisi pada waktu selama masa pelaporan akan diterima dalam kurun waktu 6x24 jam terhitung pada saat dari sejak status pengiriman sudah dinyatakan dikembalikan, atau dimana sejak resi pengiriman sudah dinyatakan bahwa pihak pembeli telah menerimanya.

Untuk pihak penjual tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk pembiayaan apapun untuk penggunaan dalam metode COD ini, baik itu dari biaya pengiriman barang kepada pembeli apabila terjadi suatu pengembalian barang. Pesanan yang gagal dikirimkan kepada pihak pembeli nantinya akan secepatnya dikembalikan kepada penjual. Menurut saudara Vina selaku admin toko HF store:

*"Sebagai upaya bentuk terhadap perlindungan dari pihak shopee untuk penjual, dalam metode pembayaran secara COD pembeli akan dinonaktifkan untuk sementara waktu apabila dalam waktu 60 hari pihak pembeli membatalkan sebanyak 2 kali. Pembayaran dengan metode COD pembeli akan diaktifkan kembali dan dapat digunakan secara otomatis kembali setelah 60 hari terhitung setelah dari dinonaktifkannya sistem COD."*¹⁰

Jika pihak pembeli melakukan pengembalian suatu produk tetapi kondisi produk yang dikembalikan tidak sama seperti saat yang dikirimkan oleh pihak penjual. Maka penjual nantinya akan diberikan dalam 7 hari untuk mengonfirmasikan terhadap keadaan barang yang dihitung pada saat pembeli mengembalikan barang tersebut. Apabila barang yang dikembalikan rusak/tidak seperti yang semula, pihak penjual diharuskan untuk melampirkan foto sebagai bukti keadaan barang yang akan dikembalikan, pihak Shopee kemudian akan melakukan sebuah investigasi.

¹⁰ Vina, wawancara oleh penulis, Admin HF store, tanggal 23 Februari 2022, wawancara 3, transkrip

Apabila terbukti bahwa kesalahan dari pihak si pembeli, maka di dalam sistem COD dari segi penjual berdasarkan penelitian ini dari HF store yang merupakan salah satu toko yang berjualan di aplikasi Shopee dalam sistem yang di terapkan pada HF store melalui aplikasi Shopee menggunakan sistem Cash On Delivery (COD). Sistem secara COD ini sudah dilakukan dari toko HF store ini, dalam penerapan sistem COD ini sejak lama. Pelaksanaan sistem COD pada toko HF ini beberapa kali mengalami pembatalan oleh pembeli ada berbagai macam alasan yang bereda yang dilakukan ole pembeeli saat melakukan pembatalan tersebut.¹¹

Biasanya kalu pembeli melakukan pembatalan COD secara berulang kali dari pihak HF store akan melakukan blacklist kepada pengguna tersebut, menurut saudari Dita selaku manager:

“biasanya dalam melakukan pembelian melalui sistem COD biasanya terdapat beberapa pembeli yang membatalkanya dan kami dari pihak toko akan melakukan pemblokiran kepada pengguna apabila melebihi dua kali membatalkan pesanan”¹²

Dalam pelaksanaan sistem COD bagi pihak penjual ketika barang yang dipesan secara sistem COD tidak jadi dan dikembalikan kepada piak HF store ini terkadang mengalami kecacatan dari pihak HF store ini tentu merugikan belum lagi dari kerugian dari pembunfkusnya juga.

Dan disini beberapa masalah dalam proses COD juga dirasakan dari pihak kurir juga, karena kurir sering menemui pembeli yang menolak untuk membayar atau juga ketika rumah tidak ada orangnya. Kurir juga tidak mungkin asal menaruh paket ke rumah pembeli karena diharuskan membayar terlebih dahulu biasanya juga terkendala masalah pengembalian uang. Saat pembayaran sistem COD karena terkadang kurir tidak mempunyai uang receh untuk kembalian dalam proses melalui sistem COD ini, dalam proses paket akan diberikan ketika pembeli sudah memberikan uang kepada kurir. Baru pembeli bisa membuka barang terseut, dan apabila baarnnya tidak sesuai dengan yang diinginkan maka pembeli boleh mengembalikan barangnya dengan membungkusnya kembali dan memberikanya

¹¹ Saudari Dita, wawancara oleh penulis, manager di HF store, pada tanggal 22 Februari 2022, wawancara 8 , transkrip

¹² Saudari Dita, wawancara oleh penulis, manager di HF store, pada tanggal 22 Februari 2022, wawancara 9 , transkrip

kepada kurir, dan apabila kurir menemui pelanggan yang enggan membayar maka kurir akan membawa barang tersebut kembali. Dan nantinya akan dikembalikan kepada penjual kembali dan akan diproses.¹³

Berdasarkan hasil wawancara ini bahwa sistem COD pada saat penerimaan barang terkadang barang tidak sesuai dengan foto produk yang ada di aplikasi Shopee hal tersebut diungkapkan oleh salah satu pembeli yaitu saudara Aldin

“saya selama melakukan sistem pembelian secara COD kebanyakan itu barangnya tidak sesuai dengan yang saya pesan dan terkadang ketika penjual dihubungi tidak merespon dan akhirnya barang tersebut terkadang saya kembalikan kepada kurir lagi”¹⁴

Dari perkataan narasumber lain bahwa dalam sistem pembelian secara COD ternyata seringkali barang yang dibeli tidak sesuai dengan barang yang dilihat pada foto aplikasi Shopee disini pembeli merasa kecewa dengan hal tersebut. Menurut pelanggan yaitu saudara Erni

“dalam sistem pembayaran sistem COD ini terkadang barang datang tidak tepat waktu padahal barang dibutuhkan pada waktu itu juga”¹⁵

Dari perkataan narasumber dari pembeli dapat diketahui bahwa dalam pengantaran barang seringkali tidak sesuai dengan waktu yang sudah disepakati dan seringkali membuat jengkel pembeli karena barang dibutuhkan saat itu juga.

Dari hasil wawancara pelanggan lainnya yang melakukan sistem pembelian secara COD terkadang pernah menerima barang yang bukan pesannya pembeli merasa bahwa dirinya tidak pernah memesan barang tersebut tapi ada barang datang ke rumah dan kurir menagih uangnya karena si pembeli tak merasa memesan barang tersebut maka pembeli tidak mau membayarnya hal ini biasanya disebut dengan pesanan fiktif biasanya ada orang yang sengaja melakukan hal tersebut karena ada masalah pribadi dengan pembeli tersebut.¹⁶

¹³ Habil, wawancara oleh penulis, kurir di sini cepat, pada tanggal 26 Februari 2022, wawancara 1, transkrip

¹⁴ Adin, wawancara oleh penulis, pembeli pada aplikasi Shopee secara COD pada tanggal 28 Februari 2022, wawancara 1, transkrip

¹⁵ Erni, wawancara oleh penulis, pembeli pada aplikasi Shopee secara COD, pada tanggal 28 Februari 2022, wawancara 1, transkrip

¹⁶ Ani, wawancara oleh penulis, pembeli pada aplikasi Shopee secara COD pada tanggal 28 Februari 2022, wawancara 1, transkrip

2. Deskripsi tentang tinjauan hukum ekonomi syariah pada praktik jual beli online dengan sistem cash on delivery (COD) pada Shopee

Pada transaksi jual beli online dengan penggunaan sistem secara COD dalam menjalankan akad salam harus adanya kerelaan antara kedua belah pihak dalam prinsip jual beli menggunakan akad salam yaitu barang yang dibeli harus diketahui terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian yaitu jenis, jumlah barang, kualitas dan hukum dalam pembayaran yaitu berbentuk uang.

Dalam as-salam online antara penjual dan pembeli yang tidak saling bertatap muka jadi pembayaran tidak dilakukan dengan akad di depan majelis, dengan jual beli salam yaitu dimana pihak dari penjual menjual barang yang tidak dapat dilihat mata secara langsung dari sini hanya bisa melihat dari gambar dan deskripsi yang tertera. Menjual barang yang tidak bisa dilihat secara langsung atau tidak ada ditempatnya, yang hanya ditentukan dengan sifat dan juga barang di dalam tanggungan pihak penjual. Syaratnya yaitu:¹⁷

- Pembayaran yang dilakukan pada majelis akad secara di muka
- Penjual yang hutang barang kepada pembeli harus sesuai dengan yang sudah disepakati
- Barang yang telah disalamkan harus jelas spesifikasinya yaitu dari entuk, jumla, takaran, dan seagainya.

Pada waktu pemelian dengan cara sistem COD itu berbeda dari cara pembelian online yang dimana biasanya konsumen mentransfer uang terlebih dahulu melalui rekening bank dan sejenisnya yang baru barang akan dikirimkan tetapi dalam sistem secara COD ini pembeli akan membayar barang ketika barang sudah sampai dan pembayaran dilakukan secara tunai pada tempat yang apabila pihak pembeli menyatakan deal dengan barang tersebut dan apabila tidak maka pihak pembeli dapat mengembalikan barang tersebut melalui kurir yang nantinya akan dikembalikan kepada pihak penjual lagi.

Jual beli dengan cara sistem secara Cash On Delivery, dalam hukumnya diperinci dibagi menjadi dua, yaitu dimana diperbolehkan apabila pihak yang akan dikirim barang meruoakan pihak yang dikenal ole pihak penjual. Dan dari pihak pembeli

¹⁷ Azhari Tamam, Tokoh agama, pada tanggal 1 Maret 2022, wawancara 1, transkrip

yang akan dikirimkan harus terlebih dahulu harus diawali dengan pemesanan suatu barang. Dan apabila tindakan terdapat pesanan, yang kemudian tiba-tiba dari pihak penjual mengirimkan barang ke alamat tertentu, dimana tanpa adanya suatu kejelasan mengenai tentang nantinya terbeli ataukah tidak, dimana hal tersebut merupakan suatu tindakan spekulatif yang tidak diperbolehkan. Dimana maraknya terjadi kasus-kasus tentang pengiriman barang tanpa adanya pesanan. Yang entah dari mana pihak penjual dapat memperoleh alamat dan data dari pihak pembeli yang akan dikirimkan barang tersebut. Dan dari beberapa penerima ada yang secara terpaksa untuk membelinya sedangkan yang lainnya memilih untuk menolak karena merasa tidak memesanya. Menurut Azhari Tamam, S.H, M.H.I selaku ketua Yayasan Pones Darul Hikmah:

"Dalam jual beli salam merupakan suatu transaksi yang bersifat gharar. Dalam syariat membolehkan sebagai dari bagian dari rukhsah (keringanan) dikarenakan hal ini dibuktikan oleh masyarakat. Dan apabila gharar pada akad salam tersebut ditambah dengan adanya suatu praktik gharar (ketidakpastian) hal lainnya pada satu transaksi pada salam, maka dapat dipastikan bahwa akad ini menjadi tidak diperbolehkan oleh syara' dikarenakan alasannya yaitu irtikabul al-dhararain (berpotensi timbulnya multikerugian). Karena dalam setiap tindakan yang kiranya menimbulkan adanya potensi kerugian maka dilazimkan untuk menghindarinya."¹⁸

Jual beli dengan cara sistem secara Cash On Delivery, dalam hukumnya diperinci dibagi menjadi dua, yaitu dimana diperbolehkan apabila pihak yang akan dikirimkan barang merupakan pihak yang dikenal oleh pihak penjual. Dan dari pihak pembeli yang akan dikirimkan harus terlebih dahulu harus diawali dengan pemesanan suatu barang. Dan apabila tindakan terdapat pesanan, yang kemudian tiba-tiba dari pihak penjual mengirimkan barang ke alamat tertentu, dimana tanpa adanya suatu kejelasan mengenai tentang nantinya terbeli ataukah tidak, dimana hal tersebut merupakan suatu tindakan spekulatif yang tidak diperbolehkan. Dimana maraknya terjadi kasus-kasus tentang pengiriman barang tanpa adanya pesanan. Yang entah dari mana pihak penjual dapat memperoleh alamat dan data dari pihak

¹⁸ Azhari Tamam, Tokoh agama, pada tanggal 1 Maret 2022, wawancara 2, transkrip

pembeli yang akan dikirim barang tersebut. Dan dari beberapa penerima ada yang secara terpaksa untuk membelinya sedangkan yang lainnya memilih untuk menolak karena merasa tidak memesanya.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Data Praktek Jual Beli Online Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Pada Aplikasi Shopee

Jual beli yaitu merupakan suatu transaksi dimana antara satu dengan yang lainnya yang didasarkan atas suka sama suka antara kedua belah pihak atau biasanya juga disebut antaradiri. pada jual beli online dengan sistem Cash On Delivery (COD) yaitu merupakan suatu transaksi jual beli yang dimana pembayarannya akan ditangguhkan kepada penjual dan ketika barang sampai baru pembeli akan memberikan uangnya dimuka.¹⁹ Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam jual beli online dengan sistem COD melalui aplikasi Shopee pada toko HF dalam penerapan akad salam pada jual beli online sistem COD. Dalam prakteknya bahwa dalam akad salam terdapat rukun dan syarat yang perlu dipenuhi, maka akad salam tersebut dapat dikatakan sah atau tidaknya. Bagi pihak penjual diharuskan untuk mempunyai barang yang akan dijualnya, pada toko HF ini sudah jelas bahwa toko ini mempunyai barang yang akan dijualnya. Shopee sendiri merupakan suatu jenis e-commerce B2C (Business to Consumer) dimana dalam penjualannya diharuskan menyetok barang terlebih dahulu. Jadi untuk rukun yang pertama, Shopee dan toko HF sudah memenuhi rukun salam, jadi tidak mempunyai masalah.

Pembeli dibolehkan untuk bertindak yang dimana artinya seseorang tersebut bukan orang yang tidak waras, ataupun bukan seorang anak kecil yang belum mempunyai izin dalam pembelian. Akad salam yang diterapkan pada Shopee tidak begitu jelas pihak pembelinya dikarenakan bisa jadi seorang anak kecil dikarenakan pada transaksi akad salam ini dilakukan secara online sehingga tidak ada tatap muka langsung. Tetapi ada beberapa syarat dan juga ketentuan yang diharuskan dipenuhi oleh pihak pembeli. Pada transaksi salam dengan cara online yang diterapkan pada Shopee dimana pihak pembeli dapat memilih sesuai dengan bentuk, model, warna, produk, dan

¹⁹ Desy Safira, *Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam*, Al-Yasini, vol. 5 no. 1 Mei 2022, al 61

kualitasnya yaitu dengan mengklik tombol pilih pada arang yang dibelinya. Jadi bisa dipastikan bahwa pihak pembeli dalam keadaan yang waras dan juga memiliki akal sehat. Pembayaran yang dilakukan melalui sistem secara COD yaitu dengan memhayar ketika baranya sudah sampai kepada pemebeli. Tinjauan dari pada rukun yang kedua pada akad salam yang dilakukan secara online pada Shopee tidak terdapat masalah, karena suda memenuhi rukunya.

Barang yang diperjual belikanya itu dimana barang tersebut diperbolehkan untuk dijual, dapat diserahkan kepada pembeli, bersih, dan dapat diketahui oleh pembeli walaupun hanya melalui deskripsi saja. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai tentang barang yang di akadkan pada akad salam dengan cara online pada shopee telah memenuhi kriteria tersebut dikarenakan ketika waktu memesan pihak pembeli dapat melihat produk-produk dari Shopee dengan ciri-ciri yang diinginkan ole pembeli. Dimana artinya barang yang diakadkan pada Shopee diperbolehkan dalam syariat islam. objek pada transaksi akad salam yaitu berupa tanggungan dengan spesifikasi kuantitas dan juga kualitas. Jadi bisa disimpulkan bahwa barang yang diakadkan pada as-salam dengan cara online pada shopee sudah sesuia dengan rukun pada salam. Pada rukun as-salam yang keempat ini penulis berpendapat bahwa sudah sesuai dengan rukun salam.

Penyerahan (ijab) dan juga penerimaan (qabul) yaitu dengan melalui perkataan atau ijab qabul dengan sebuah perbuatan. Akad pemesanna dalam islam diperbolehkan dalam melakukan akad dengan menggunakan sebuah tulisan,yaitu dengan syarat dimana kedua pihak tempatnya yang berjauhan dan seorang yang melakukan akad tersebut bisu. Untuk menyempurnakan suatu akad, maka disyatratkan orang yang akan dituju bersedia untuk membaca tulisanya.²⁰ hal ini sesuai dengan layanan yang berada pada toko HF yang berada di shopee dimana keseluruhanya itu menggunakan gambar dan tulisan dalam mempermudah jalanya as-salam yang dimana kedua pihak yang berakad tidak mungkin untuk bertatap muka secara langsung. Pada ijab qabul yang dilakukan secara online yang diterapkan pada Shopee bahwa di dalam ijab dan qabul dam penerepanya yaitu melalui chat online yang disediakan dari pihak

²⁰ Abdul Fatah Idris A. Ahmadi, *Fhiqih Islam Lengkap*,(Jakarta: P.T Rineka Cipta, 2003), 43

Shopee. Produk yang berada dalam deskripsi yang kurang lengkap bisa ditanyakan melalui chat pada aplikasi tersebut. Dari pendapat poenulis hal terseut tidak masalah yaitu artinya sudah sesuai dengan rukun pada as-salam.

Dengan adanya kerelaan di antara kedua pihak yaitu penjual dan pembeli. Akad salam tidak akan sah apabila hanya ada kerelaan diantara salah satu pihak saja²¹. dalam prinsip yang dianut dalam akad salam yaitu terlebih dahulu diketahui jenis, jumlah barang, kualitas, dan juga hukum pada awal dalam pembayaran yang berbentuk uang. Dan juga harus adanya, kepercayaan, kejujuran, dan juga ketulusan. Bisa dijelaskan bahwa tidak hanya pihak pembeli saja yang harus percaya kepada pihak penjual, akan tetapi pihak penjual juga harus menanamkan kepercayaan kepada pihak pembeli, yang harus didasari dengan adanya kejujuran antara kedua piak.²²

2. Analisis Data Tinjauan Hukum Islam Pada Jual Beli Online Dengan Sistem Cash On Delivery (COD)

Bisa disimpulkan bahwa semua sistem pada Shopee memberikan sarana dalam melakukan akad salam. Yang mempermudah bagi kedua pihak yang tempatnya berjauan untuk melakukan sebuah transaksi as-salam yaitu dengan mempertemukan kedua pihak dalam sebuah situs online.

Dalam as-salam terdapat satu landasan yaitu qiyas, dimana menyebutkan bahwa dari siatu sisi tentang kebutuhan manusia yang dilihat yang mendorong terjadinya perkara jual beli tersebut. Keutuhan manusia itu berhubungan dengan orang lain baik itu berupa barang dan juga jasa yang dimana dia tidak bisa mendapatkannya kecuali dengan cara menukarnya dengan al yang lain. seingga dari ikma terseut menuntut diperbolehkannya as-salam dapat sampai ke tujuan yang diinginkan. Dalam pernyataan tyerseut suda sesuai dengan tujuan sistem online yang terdapat pada Shopee dimana seagai sarana as-salam dalam mempermudah jalanya suatu akad yang dikarenakan terpisahnya jarak dan juga waktu untuk tercapainya suatu tujuan yang diinginkan pada as-salam.

Pada jula beli online secara COD bisa dikiaskan dengan jual beli as-salam yang dimana pihak penjual tersebut menjual

²¹ Q. Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2003) 72

²² A. Rahman, *Penjelasan Lengkap Hukum-hukum Allah (Syariah)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2022), 86

barang yang tidak dapat dilihat secara langsung, yang ditentukan pada deskripsi saja. Yang dimana syaratnya antara lain, yaitu:

- a. Dalam pembayaran yang dilakukan di muka yang berada pada suatu majelis akad
- b. Pihak penjual utang barang kepada pihak pembeli yang dimana sesuai dengan kesepakatannya
- c. Barang yang diperjual belikan dalam salam harus jelas spesifikasinya yaitu baik bentuk, jumlah, takaran, dan sebagainya.
- d. Jenis objek dalam jual beli salam harus jelas
Dalam paraktek jual beli secara online dengan sistem COD yang dilakukan oleh toko HF untuk jenis barangnya sudah jelas dimana toko ini menjual barang antara lain yaitu, baju, jilbab, tas, dan sebagainya
- e. Sifat objek dalam jual beli salam harus jelas

Dalam pemasaran melalui aplikasi jual beli online pada aplikasi shopee pada toko HF ini melampirkan deskripsi pada barang yang dijual.

Dalam jual beli online dengan sistem COD dengan akad as-salam pihak penjual adanya pembeli tidak bertatap muka secara langsung dalam pembayarannya tidak dilakukan secara langsung oleh penjual dan pembeli dalam satu majelis akan tetapi pembayarannya dilakukan melalui kurir yang mengantarkan barang tersebut, setelah barang disetujui oleh pembeli dan dibayar melalui kurir barulah nanti uang akan diberikan kepada pihak penjual yang diberikan dari pihak Shopee.

Dalam konsep as-salam islam melihat bahwa as-salam merupakan suatu alat untuk menjadikannya manusia untuk semakin dewasa dalam suatu pelaksanaan untuk berbagai macam aktivitas ekonomi. Pasar muncul ketika terdapat penjual yang menawarkan suatu barang ataupun suatu jasa untuk diperjual belikan. Maka dari suatu konsep yang sederhana tersebut maka muncullah suatu aktivitas ekonomi dimana kemudian terus berkembang yang menjadi suatu sistem perekonomian tersebut.²³

Dari beberapa analisis yang telah dipaparkan, as-salam dengan cara COD yang dilakukan toko HF pada aplikasi Shopee. Penulis akan mengemukakan beberapa analisis dari hal tersebut, yaitu dimana seseorang perlu untuk melihat terlebih dahulu batasan-batasan pada saat melakukan aktivitas pada as-salam dan

²³ Miko Polindi, *Akad As-Salam Dalam Sistem Jual Beli Online*, Jurnal Aghniya STIESNU Bengkulu, vol. 3 no. 1 Januari 2020. 34

hal itu perlu adanya suatu kejelasan dari suatu objek yang akan diperjual belikan nantinya. Dalam kejelasan tersebut setidaknya harus memenuhi empat hal, yaitu:

- a. Mereka harus menjelaskan tentang lawfulness, yang dimana artinya barang yang diperjual belikan tersebut memang diperoleh dalam syariat islam. yang dimana barang tersebut diharuskan benar-benar halal dan juga jauh dari suatu unsur yang diharamkan dalam islam.
- b. Masalah tentang Existence, yang dimana artinya suatu objek barang yang diperjual belikan tersebut harus nyata dan tidak tipuan. Dan barang yang diperjual belikan tersebut memang benar-benar dapat dimanfaatkan dengan wujud yang tidak berubah.
- c. Delivery, yaitu dimana dalam suatu pengiriman dan juga distribusi yang tepat dan harus ada kepastian. Untuk ketepatan waktu dalam pengiriman disini menjadi suatu hal yang sangat penting.
- d. Precise determination, yaitu dimana suatu kualitas dan nilai yang diperjual belikan itu diharuskan sesuai dan juga melekat pada barang yang nantinya akan dijual. Tidak diperbolehkannya untuk menjual suatu barang yang tidak sesuai dengan apa yang sudah dipaparkan dalam iklan.

Perlu diketahui dari pemaparan empat hal tersebut kita dapat mengetahui bahwa apakah toko HF pada aplikasi Shopee telah memenuhi dari keempat kriteria yang sudah disebutkan. Menurut analisis dari penulis, yaitu:

- a. Mengenai lawfulness, dari aplikasi suatu produk yang diperjual belikan pada Shopee menyediakan bermacam, produk yaitu: jam tangan, perlengkapan dan kesehatan, fashion, handphone, computer, elektronik rumah tangga, perlengkapan olahraga dan otomotif, laptop, mainan bayi, tablet. Dan barang yang diperjual belikan sesuai dengan syariat islam dan toko HF sendiri menjual barang yaitu berupa pakaian, jilbab, dan tas, ini juga sudah sesuai dengan syariat islam.
- b. Mengenai Existence, suatu barang ataupun produk yang ditawarkan toko HF pada aplikasi shopee merupakan barang yang benar-benar nyata.
- c. Mengenai Delivery, dari berapa keterangan dari pihak pelanggan Shopee bahwa selama ini dalam pengiriman barang yang datang tidak datang tepat waktu yang sudah dijanjikan dan juga masalah pada distribusinya pun juga tidak sesuai

dengan yang dijanjikan. Dalam keterlambatan untuk pengiriman barang merupakan keluhan- keluhan bagi pelanggan.

- d. Untuk Price Determination, pada promosi Shopee sudah menampilkan seluruh gambar dan juga beserta keterangan dari suatu produk yang dijual tersebut, akan tetapi ada beberapa hal yang dikeluhkan oleh pembeli, misalnya yaitu seperti baju yang ternyata tidak sesuai dengan yang ada pada iklan yang dipasang entah itu dari keterangan warna dan juga bentuk. Kemudian terkadang juga ada kesalahan pada saat pengiriman salam kirim barang. Padahal di dalam salah satu syarat suatu barang yang akan diadakan yaitu harus mampu untuk menyerahkan, maksud dari mampu menyerahkan ini yaitu dimana pihak dari penjual harus dapat menyerahkan barang yang dijanjikan pada saat penyerahan barang kepada pihak yang membelinya. Akan tetapi dalam kasus yang terjadi dalam hal tersebut kadang pembeli hanya menerimanya saja tapi biasanya akan memberikan penilaian jelek pada kolom komentar penilaian pembeli dan kadang ketika pembeli menerima barang yang tidak sesuai maka terkadang pembeli melakukan pengembalian yaitu dengan membungkus kembali barang tersebut dan diberikan kepada jasa pengiriman akan tetapi disini pihak yang dirugikan tidak hanya dari pihak pembeli saja tapi terkadang pihak penjual saja karena biasanya saat proses pembayaran COD ketika kurir mengantarkan barang biasanya ada yang tidak mau mengambilnya dan membayar dengan alasan tidak masuk akal dan terkadang juga ada pembelian secara fiktif diantarkan ke alamat yang tidak sesuai dan ini merugikan dari pihak penjual karena dalam proses pembungkusan juga memerlukan biaya dan terkadang belum lagi barangnya rusak. Berdasarkan pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 101 ayat 1-3 dapat disimpulkan yaitu:

- 1) Bai' salam dapat dilakukan dengan syarat dan kuantitas dan kualitas barang yang sudah jelas

Pada jual beli yang dilakukan oleh toko Hijab Flow Kudus ini dalam penjualan online pada pada aplikasi Shopee penjual sudah menerapkan deskripsi barang mulai dari gambar, ukuran, warna, dan beberapa ketentuan yang sudah dijelaskan jadi dalam hal ini toko Hijab Flow sudah memenuhi suatunya jadi pelaksanaannya sudah sa.

- 2) Kuantitas barang dapat diukur dengan takaran atau timbangan dan/atau meteran.

Dalam penjualan barang yang dilakukan oleh toko Hijab Flow ini barang yang dijual adalah berupa baju, mukena, dan tas dalam hal ini tentunya barang tersebut dapat diukur dan juga ditimbang maka toko Hijab Flow ini sudah memenuhi syaratnya jadi sah

- 3) Spesifikasi barang yang dipesan harus diketahui secara sempurna oleh para pihak.

Dalam pelaksanaan jual beli yang dilakukan pada toko Hijab Flow pada aplikasi Shopee toko ini sudah mencantumkan deskripsi dari barang yang dijual dari deskripsi ini pembeli dapat melihatnya pada aplikasi Shopee, apabila dirasa kurang jelas pembeli dapat menanyakan langsung barang tersebut kepada pembeli melalui fitur chat yang sudah disediakan oleh pihak Shopee. Dalam hal ini toko Hijab Flow sudah memenuhinya maka dianggap Sah.

Dalam praktek jual beli online dengan sistem COD pada Shopee, terdapat banyak konsumen yang merasa kecewa karena barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan. Maka dapat ditarik kesimpulan awa dari rukun untuk yang terakhir ini akad salam pada jual beli online secara ChOD pada Shopee tidak sesuai dengan rukun pada as-salam secara syari dikarenakan adanya suatu ketidakrelaan dari kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli.

Adapun beberapa syarat as-salam antara lain, yaitu:

- 1) Dalam pembayaran endaknya unganya dibayarkan pada tempat akad, yaitu berarti pembayaran yang dilakukan terlebih dahulu. Pada praktek pembayaran yang dilakukan pada Shopee secara sistem COD pembayaran akan dilakukan ketika barangnya sudah sampai uang akan diberikan terlebih dahulu kepada kurir baru nantinya barang tersebut akan diberikan kepada pihak pembeli. Maka dalam hal ini tidak terdapat masalah dalam syariat ini.
- 2) Barangnya menjadi utang bagi pihak penjual. Tela dijelaskan oleh penulis sebelumnya dimana dalam akad salam yang dilakukan secara online pada Shopee awa pembayaran akan dilakukan ketika barang sudah sampai kepada pembeli baru uang akan diberikan melalui kurir.

Jadi ini pembelian secara COD ini sesuai dan tidak masalah dikarenakan sesuai dengan syarat pada salam.

- 3) Barangnya diberikan harus sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan, maka ketika waktu yang sudah dijanjikan maka barang tersebut sudah harus sampai kepada pihak pembeli. Dan pada bab yang sebelumnya telah dijelaskan bahwa banyak pembeli yang complain terhadap waktu pengiriman barang yang tidak tepat dengan yang sudah dijanjikan, maka dapat disimpulkan bahwa untuk syarat yang ketiga tidaklah sesuai dengan syarat yang ada pada salam.
- 4) Barang yang diperjual belikan hendaknya jelas dari ukurannya, timbangan, takaran, bilangan, dan ukuranya, sistem COD akad salam pada Shopee sudah sesuai dan juga jelas dengan yang disebutkan seperti bilangan, ukuranya karena dalam penjualan produknya terdapat deskripsi yang menggambarkan produk yang diperjual belikan karena sudah tertera warna, bentuk, ukuran, harga, tetapi pada kenyataan pada praktek Shopee yang terjadi biasanya gambar yang dicantumkan pada deskripsi bukanlah gambar asli produk tersebut sehingga terkadang membuat pembeli merasa kecewa karena tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat disimpulkan bahwa hal ini tidak sesuai dengan syarat pada salam.
- 5) Diketahui dan disebutkan sifat barang yang dijual. Dengan adanya sifat tersebut, maka harga dan keinginan orang pada barang tersebut juga dapat berbeda. Maka sifat-sifat tersebut hendaknya harus jelas sehingga nantinya tidak terdapat keraguan yang nantinya dapat mengakibatkan perselisihan antara pihak pembeli dan penjual. Dalam hal tersebut pada toko HF pada Shopee sudah diketahui dan disebutkan sifat barang tersebut, maka tidak ada masalah karena sudah sesuai dengan syarat pada salam.
- 6) Disebutkan dimana tempat menerima barang tersebut, dalam hal ini toko HF pada Shopee sudah mencantumkan alamat untuk pengiriman barang yang akan dikirimkan kepada pihak pembeli.

Untuk kendala dalam jual beli online dengan sistem Cash On Delivery ini adalah terkait dalam waktu pengiriman barang yang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan. Terkadang barang yang dibeli juga tidak sesuai dengan yang ada pada deskripsi

meskipun pihak penjual dari Shopee bole melakukan pengembalian, tapi terkadang ada penjual yang tidak meresponya tentu ini merugikan bagi pembeli. Solusi dari permasalahan ini sebaiknya pihak Shopee dapat memberikan kebijakan yang lebih baik dan memperbaharui fitur-fitur yang sama-sama menguntungkan bagi penjual dan juga pembeli.

