

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

1. Sejarah Toko Mustika Hijab

Toko Mustika Hijab merupakan toko yang menjual berbagai macam jenis fashion pria dan wanita mulai dari anak-anak sampai dewasa. jenis fashion yang dijual toko mustika hijab mulai dari berbagai merk brand lokal sampai merk brand nasional. Toko Mustika Hijab dirintis pada tahun 2017 dimana pemilik toko memulai usaha pertamanya melalui online shop. Nama Toko Mustika Hijab diambil dari nama pemilik toko itu sendiri yaitu bernama Mustika Oktavia, Toko Mustika Hijab beralamat di desa Ketanggan rt 06/03 Gembong Pati lebih tepatnya terletak disebelah jalan arah menuju wisata Agro Jollong.¹

Awal mula ide merintis usaha Mustika Hijab ini berawal dari pemilik toko itu sendiri yang merupakan seorang ibu rumah tangga yang berkeinginan untuk tetap bisa produktif dan bisa mendapatkan penghasilan sendiri untuk menambah kebutuhan sehari-hari. Langkah awal yang dilakukan pemilik toko Mustika Hijab ini untuk memulai usahanya yaitu dengan cara menyetok barang sedikit demi sedikit. Pemilik toko Mustika Hijab menuturkan bahwa pada saat awal merintis usahanya pertama yaitu menyetok hijab segi 4 berjumlah 5 pcs hal itu dikarenakan pemilik toko masih pemula dan masih merasa kesulitan untuk menentukan barang apa saja yang perlu mereka stok dan masih belum mengetahui target pasar. Untuk mempromosikan barangnya pemilik toko pada saat itu menggunakan media sosial seperti Facebook dan Whatsapp belum memiliki toko offline karena pemilik toko masih berfokus penjualan di Online atau dengan sistem Cod atau bisa di ambil dirumah.²

¹Mustika Oktavia, Wawancara oleh penulis, Owner Toko Mustika Hijab, Pada Tanggal 05 April 2022, wawancara 1, transkrip

²Mustika Oktavia, Wawancara oleh penulis, Owner Toko Mustika Hijab, Pada Tanggal 05 April 2022, wawancara 2, transkrip

Seiring berjalannya waktu usaha Toko Mustika Hijab mengalami perkembangan yang cukup pesat dimana toko ini menjual berbagai macam merk brand lokal dan merk brand nasional. alasan kenapa toko mustika hijab lebih memilih menjual produk dari merk brand yang lumayan terkenal seperti Nibrs, Nadhera Luxcury, Mutif, Arrafi, dan masih banyak lagi karena pemilik toko ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan produk yang terbaik juga yang tentunya menawarkan Produk dengan kualitas bagus dan tentunya dengan harga yang sangat terjangkau kepada konsumen.

Dan akhirnya pada tahun 2021 pemilik toko mendirikan toko Mustika Hijab secara offline agar masyarakat luas mengetahui tentang toko Mustika Hijab, oleh karena itu sekarang toko Mustika Hijab bisa memasarkan jualan dan melayani konsumennya secara offline dan online. Untuk memasarkan barangnya secara online toko Mustika Hijab sekarang menggunakan aplikasi online shop yang banyak diminati masyarakat luas seperti Shopee, Lazada untuk menjangkau luas penjualan serta meningkatkan omzet penjualannya.³

Seiring pesatnya perkembangan waktu toko Mustika Hijab secara offline kini sudah mempunyai karyawan yang berjumlah 4 orang untuk menjaga toko dan melayani konsumen secara offline dan online. dan penjualan secara online kini toko Mustika Hijab banyak permintaan pengiriman barang konsumen sudah mencapai dari luar pulau hingga luar negeri. dan adanya toko Mustika Hijab secara offline sangat menguntungkan kepada masyarakat sekitarnya karena bisa menyediakan berbagai macam koleksi fashion yang dibutuhkan oleh semua kalangan dan selain itu bisa memuaskan pembeli untuk para pembeli yang lebih puas untuk datang ke toko maka bisa langsung datang ke toko untuk melihat secara detail barang yang akan di beli sehingga pembeli bisa merasa puas atas barang yang di tawarkan dan pelayanan dari pihak toko.

³Mustika Oktavia, wawancara oleh penulis, Owner toko Mustika Hijab, pada tanggal 05 April 2022, wawancara 3, transkrip.

2. Struktur Organisasi Toko Mustika Hijab

Seiring perkembangan teknologi informasi yang di dukung dengan maraknya penjualan dengan sistem online. toko Mustika Hijab mempunyai struktur organisasi dalam hal ini struktur organisasi merupakan dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu usaha dan menetapkan hubungan yang pasti.

Struktur organisasi di Toko Mustika Hijab sebagai berikut:



Deskripsi Tugas dan bagian di toko Mutsika Hijab

a. PemilikToko

Merupakan pemilik perusahaan atau pemilik usaha yang mempunyai peran penting dalam mendirikan atau menjalankan sebuah usaha yang mempunyai kewenangan yaitu membuat peraturan dan kebijakan tertinggi di suatu usaha, dan merencanakan sebuah rancangan sebuah usaha. adapun tugas lain dari pemiliki toko yaitu:

- 1) Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan.
- 2) Menetapkan langka-langkah pokok dalam melaksanakan kebijakan.
- 3) Melihat laporan stok barang pada toko.
- 4) Bertanggung jawab atas seluru kegiatan yang di pimimpinnya.⁴

b. Admin Toko

Memiliki peran besar dalam sebuah usaha, adanya admin pekerjaan di dalam perusahaan atau disebuah usaha akan mnejadi lebih efektif karena data-data yang dibutuhkan

⁴Mustika Oktavia, wawancara oleh penulis, Owner toko Mustika Hijab, pada tanggal 05 April 2022, wawancara 4, transkrip.

akan tersusun dan terorganisir secara lebih rapi dan adapun tugas admin di antaranya adalah:

- 1) Merapikan atau melakukan rekapitulasi data dari produk dan jasa yang akan di jual.
- 2) Memuat penyimpanan arsip yang dibutuhkan pemilik usaha.
- 3) Membuat jadwal belanja produk yang di perlukan di toko.
- 4) Memproses barang penjualan.
- 5) Memperbarui barang di toko agar didalam toko lebih bervariasi.

c. Marketing/Pemasaran

Bagian marketing memiliki peran untuk memasarkan atau mempromosikan produk di toko Mustika Hijab. pemasarannya yang di lakukan melalui media sosial online dengan cara membuat vidio riview tentang produk selain melalui online pemasaran produk bisa di lakukan dengan offline yaitu dengan membuat katalog yang berisi berbagai macam produk di toko mustika hijab, Bagian ini merupakan bagian yang sangat penting karena tanpa adanya bagian pemasaran produk dari toko Mustika Hijab tidak akan dikenal oleh masyarakat luas. Adapun tugas lain bagian marketing sebagai berikut:

- 1) Mengadakan persiapan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap proses pemasaran produk di toko Mustika Hijab.
- 2) Bertanggung jawab atas kelancaran pemasaran produk.
- 3) Bertanggung jawab atas hasil serta penggunaan dana promosi.⁵

d. Operator

- 1) Kasir

Kasir merupakan posisi yang penting orang yang bertanggung jawab untuk melayani pembayaran yang dilakukan konsumen, kasir bisa dikatakan ujung tombak bagian operasional dalam suatu usaha toko dan mempunyai tanggung jawab besar dalam memberikan laporan kepada pemilik toko terkait laporan penjualan

⁵Mustika Oktavia, wawancara oleh penulis, Owner toko Mustika Hijab, pada tanggal 05 April 2022, wawancara 5, transkrip

setiap harinya. Adapun tugas dan tanggungjawab dari kasir toko adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggungjawab atas transaksi penjualan.
- b) Memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan.
- c) Melakukan pencatatan setiap transaksi.
- d) Memuat laporan penjualan barang dan nota merah.

2) Bagian Pengemasan

Bagian pengemasan merupakan bagian yang terpenting dalam suatu usaha untuk memastikan barang tetap terjaga selama dalam pengiriman atau yang di pasarkan hingga menjaga kualitas produk dengan baik hingga sampai ke tangan konsumen. Adapaun tugas bagian pengemasan adalah:

- a) Melakukan Pengepakan dengan baik.
- b) Menyimpan atau menyusun barang yang suda di packing.
- c) Memastikan kembali bahwa kondisi barang tersebut berkualitas baik.
- d) Membersihkan area kerja packing barang setelah selesai kerja.

3) Bagian Pengiriman barang

Bagian pengiriman juga merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu usaha jual beli online karena bagian pengiriman ini akan mengirimkan barang pesanan konsumen dan akan memastikan barang tersebut sampai kepada konsumen sesuai waktu yang telah ditentukan dan Melakukan pengiriman barang kealamat penerima sesuai tercantum dalam produk pesanan konsumen. Adapun tugas bagian pengiriman diantaranya yaitu Melakukan pendataan Suatu pengiriman barang agar dapat di pantau, Memastikan barang Tetap dalam keadaan aman hingga sampai tujuan.⁶

4) Bagian Gudang

Bagian gudang merupakan bagian penting dalam menjalankan terlaksananya dengan baik proses produksi suatu usaha dan melakukan pemeliharaan sistem

⁶Mustika Oktavia, wawancara oleh penulis, Owner toko Mustika Hijab, pada tanggal 05 April 2022, wawancara 6, transkrip

operasional serta membantu kesiapan sistem untuk mencapai target kinerja yang sebagaimana yang telah di minta pemilik toko. Adapun tugas gudang diantaranya adalah:

- a) Bertugas memeriksa barang yang telah dibeli oleh pemilik toko dari produsen kemudian memasukkannya kedalam Gudang.
- b) Bertugas mencatat setiap barang yang masukke Gudang.
- c) Bertugas mengecek barang di dalam gudang apabila barang yang diinginkan konsumen tidak tersedia di dalam toko.⁷

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data penelitian tentang Praktik *Dropshipping* di Toko Mustika Hijab Gembong Pati

Dropshipping merupakan teknik pemasaran menjual barang atau produk secara online dimana penjual tidak memiliki stok barang atau produk sama sekali hanya bermodalkan foto dari *suplier*. *Dropshipping* sering disebut dengan bisnis tanpa modal, ketika penjual mendapat pesanan maka akan langsung meneruskan detail pesanan dan pengiriman kepada distributor, *suplier* atau produsen.

Toko Mustika Hijab Ketanggan Gembong Pati menerapkan sistem *dropshipping* didalam sistem pemasarannya, sistem *dropshipping* dijalankan untuk lebih mempermudah menjual barang yang di jual di toko, karena selain toko offline toko Mustika Hijab juga memasarkan produk atau barangnya secara dropship melalui via internet. Selain mempunyai karyawan di toko untuk melayani customer secara *offline*, toko Mustika Hijab juga berkerjasama dengan jasa pelaku *dropshipper* yang dimiliki oleh toko Mustika Hijab Ketanggan Gembong Pati.

Toko Mustika Hijab menggunakan berbagai macam media sosial dalam menjual produknya. Media sosial yang digunakan antara lain yaitu Facebook, Whatsapp, Instagram, Tiktok dan online shop seperti

⁷Mustika Oktavia, wawancara oleh penulis, Owner toko Mustika Hijab, pada tanggal 05 April 2022, wawancara 7, transkrip.

Shopee. Sistem online tidak lepas dengan adanya biaya ongkos kirim supaya barang yang dipesan bisa dikirim secara aman dan tepat waktu. Ongkos kirim yang diterapkan di toko Mustika Hijab yaitu di tanggung oleh pembeli atau konsumen. Apabila pembelian melalui online shop maka biaya ongkos kirimnya gratis atau tidak di bebaskan dengan adanya tambahan biaya ongkos kirim. *Dropshipper* yang sudah bergabung di toko Mustika Hijab kini sudah mencapai 459 member *Dropshipper*. Seseorang yang ingin bergabung sebagai *Dropshipper* di toko Mustika Hijab mempunyai ketentuan syarat setiap calon member yaitu dengan mendaftar menjadi anggota Dropshipper toko Mustika Hijab, sesudah menjadi anggota *Dropshipper* maka diberikan ketentuan harus melakukan pembelian awal dengan harga di atas Rp. 100.000 dan mendapatkan potongan 10% setiap semua produk.⁸

Langkah pertama yang dilakukan jual beli sistem *dropshipping* di toko Mustika Hijab yaitu *Dropshipper* terlebih dahulu mendaftar menjadi anggota *dropshipper* di toko Mustika Hijab, pendaftaran yang dilakukan tanpa adanya biaya. apabila sudah bergabung menjadi anggota *dropshipper* maka *dropshipper* sudah bisa memulai berjualan setelah mendapatkan katalog produk suatu barang dari *suplier* (Pemilik Toko).

Untuk mempromosikan produk *dropshipper* dengan cara mengupload foto-foto produk di media sosial atau platform jual beli online seperti Shopee, Lazada dan sekarang yang trend menggunakan tiktok shop dan media sosial lainnya dan mencantumkan spesifikasi produk secara rinci dan jelas seperti bahan produk, warna, dan ukuran produk agar konsumen mengetahui spesifikasi produk dan bisa memilih sesuai keinginan konsumen. apabila Pembeli atau konsumen sudah menentukan produk yang akan di beli maka *dropshipper* menawarkan metode pembayaran yang dipilih konsumen.

Kemudian *dropshipper* memesan Produk kepada *suplier* toko Mustika Hijab dengan mentransfer seta

⁸Yuli Astuti, wawancara oleh penulis, Admin toko Mustika Hijab, pada tanggal 7 April 2022, wawancara 1, transkrip.

mengkonfirmasi data konsumen seperti nama, alamat, produk yang dipesan, No.telp. Harga produk yang dipesan oleh *dropshipper* menggunakan harga potongan dari harga asli produk. dari pihak Toko Mustika Hijab akan menyiapkan pesanan tersebut, kemudian mengirim pesanan sesuai alamat yang di sampaikan *dropshipper* toko Mustika Hijab. Barang akan dikirim kepada konsumen atas nama *dropshipper*. dan Pemesanan barang yang yang dilakukan lebih dari jam 14:00 maka barang tersebut akan dikemas dan dikirim oleh pihak toko Mustika Hijab sehari setelahnya.⁹

Alasan Penggunaan sistem *dropshipping* dalam transaksi jual beli online di toko Mustika Hijab seperti halnya yang di ungkapkan oleh Ibu Mustika Oktavia selaku Owner toko Mustika Hijab.

“Ya mbak, salah satu sistem penjualan secara online yang digunakan ditoko Mustika Hijab kami menggunakan *dropshipping* , alasan menggunakan sistem *dropshipping* karena sangat mudah dan efisien dan juga banyak peminatnya, oleh karena itu kita menawarkan untuk banyak kalangan untuk ikut bergabung menjadi anggota *dropshipper* di toko kami. dan kami memberikan kesempatan kepada mereka yang ingin mulai membuka usaha dan bisa untuk menambah penghasilan sehari-hari. Dan menggunakan praktik *dropshipping* ini sangat membantu dalam meningkatkan penjualan produk di toko Mutika Hijab ini”.¹⁰

Berdasarkan wawancara dengan owner toko Mustika Hijab. penulis berpendapat bahwa pemilik toko Mustika Hijab menggunakan praktik *dropshipping* dalam sistem penjualanya. dalam menggunakan praktik *dropshipping* ini sangat berpengaruh dalam meningkatnya penjualan di toko, bukan hanya itu saja menggunakan

⁹Yuli Astuti, wawancara oleh penulis, Admin toko Mustika Hijab, pada tanggal 7 April 2022, wawancara 2, transkrip.

¹⁰Mustika Oktavia, wawancara oleh penulis, Owner toko Mustika Hijab, pada tanggal 7 April 2022, wawancara 8, transkrip.

praktik *dropshipping* memberikan kesempatan kepada banyak kalangan yang ingin bergabung menjadi anggota *dropshipper* yang ingin memulai usaha atau bisnis baru tanpa menyetok barang dan tanpa menggunakan modal yang besar.

Dropshipper yang sudah bergabung di toko Mustika Hijab bukan hanya dari kalangan Ibu-ibu rumah tangga saja akan tetapi banyak kalangan mahasiswa yang turut gabung menjadi *dropshipper* di toko Mustika Hijab sebagai usaha sampingan untuk menambah penghasilan.

Oleh karena itu praktik *dropshipping* di toko Mustika Hijab sangat membantu para pembisnis pemula dan para pengusaha sampingan karena menggunakan sistem *dropshipping* ini sangat memberikan kemudahan dalam menjual barang. Seperti halnya diungkapkan oleh saudari Ni'mah yang merupakan mahasiswa selaku *dropshipper* di toko Mustika Hijab.

“Sistem *dropshipping* ini sangat membantu saya dalam awal berjualan hingga lancar sampai sekarang mbak, karena saya menggunakan sistem *dropshipping* tidak memerlukan modal yang banyak dan tidak memerlukan tempat penyetokan barang, menggunakan sistem *dropshipping* ini saya hanya memposting gambar atau video tentang produk yang saya jual dan menyebutkan kriteria-kriteria produk tersebut. Karena saya masih sebagai mahasiswa sistem *dropshipping* ini memang benar-benar cocok di lakukan para mahasiswa seperti saya yang ingin tetap mendapatkan penghasilan”¹¹

Kemudahan dalam menggunakan Sistem *dropshipping* ini juga dirasakan oleh *dropshipper* Mustika Hijab, Seperti halnya yang diungkapkan oleh ibu Novi Safitri yang merupakan ibu rumah tangga dan sekaligus salah satu anggota *dropshipper* toko Mustika Hijab.

“ Dalam menggunakan sistem *dropshipping* ini sangat mudah mbak, pertama kali saya bergabung menjadi

¹¹Ni'mah, Wawancara oleh Penulis, Mahasiswa selaku anggota *dropshipper* toko Mustika Hijab, Pada Tanggal 7 April 2022.

anggota *dropshipper* dalam proses penjualan produk saya tidak menyetok barang sama sekali, saya hanya memposting gambar produk di media sosial. pada saat itu media sosial yang saya gunakan melalui facebook dan whatsapp. dan setiap produk yang saya jual saya mendapatkan untung dari selisih harga yang diberikan dari suplier dan terkadang fee/untung itu kesepakatan dari saya dan pihak suplier ”.¹²

Jadi di zaman serba modern ini yang serba canggih banyak penjual beralih untuk mempromosikan barang jualanya melalui media sosial oleh karena itu sistem *dropshipping* ini menjadi pilihan para pembisnis pemula yang ingin merintis usaha, Karena sistem *dropshipping* dalam praktiknya sangat mudah tidak perlu menyetok barang dan tidak perlu mengeluarkan modal yang besar, cukup mempromosikan produk penjualanya melalui media sosial dan proses pengemasan dan pengiriman di lakukan oleh *suplier* atau pemilik toko.

2. Perlindungan Konsumen terhadap transaksi jual beli online sistem dropship di toko Mustika Hijab

Perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online sistem *dropshipping* adalah sangat penting bagi perkembangan ekonomi masyarakat. Jual beli online pada dasarnya sama dengan jual beli konvensional yang membedakan adalah media yang digunakan ketika pelaku usaha dan konsumen melakukan sebuah perjanjian maka kedua belah pihak telah terikat dan memiliki kewajiban serta hak yang harus dipenuhi meskipun dalam jual beli online didasarkan dengan rasa percaya antara kedua belah pihak tetapi pembeli harus lebih berhati-hati dan teliti sebelum barang diterima jika barang tidak sesuai dengan pesanan maka transaksi dapat dibatalkan dan dapat meminta kompensasi kepada pemilik usaha.

Berdasarkan berbagai peristiwa yang berkaitan dengan barang yang tidak sesuai dengan gambar toko

¹²Novi Safitri, Wawancara Oleh penulis, Ibu Ruma Tangga selaku anggota *dropshipper* toko Mustika hijab wawancara pada tanggal 8 April 2022

Mustika Hijab mendapat beberapa komplain dari konsumen yang memiliki berbagai macam masalah seperti ketidaksesuaian seperti ukuran yang tidak sesuai, pengiriman terlambat, dan kuantitas barang kurang tidak sesuai yang diinginkan konsumen. sehingga hal tersebut sangat merugikan konsumen.¹³

Resiko dalam setiap jual beli pasti ada, apalagi dalam jual beli online. Seperti barang tidak sesuai gambar, ada cacat dalam produk adanya keterlambatan dalam pengiriman barang, hal ini harus menjadi perhatian bagi para penjual dengan memberikan pelayanan bagi konsumen merupakan hal yang paling utama untuk mendapatkan kepercayaan dari konsumen, bentuk tanggung jawab sebagai penjual adalah memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

Adapun yang dilakukan toko Mustika Hijab apabila terjadi kelalaian yaitu sebagai berikut apabila Terjadi ketidaksesuaian barang atau adanya kecacatan atau kerusakan barang pada saat pengiriman maka upaya perlindungan konsumen yang dilakukan dari pihak toko Mustika Hijab seperti halnya yang diungkapkan owner toko Mustika Hijab menuturkan bahwa:

“Pihak toko Mustika Hijab akan mengganti barang tersebut sesuai dengan pesanan konsumen atau bisa dengan mengembalikan uang konsumen dengan syarat konsumen harus mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak toko dan kemudian mengajukan pengembalian dana melalui aplikasi jual beli. Apabila barang yang dikirim dari pihak Mustika Hijab terjadi kelalaian seperti jumlah produk kurang dan apabila terjadi kerusakan terhadap barang tersebut dan kerusakan tersebut masih bisa ditoleransi maka dari pihak toko Mustika Hijab memberikan kompensasi berupa dana ongkos untuk memperbaiki barang tersebut kepada konsumen. pada dasarnya dari pihak toko Mustika Hijab sudah berusaha semaksimal mungkin untuk selalu

¹³ Mustika Oktavia, wawancara oleh penulis, Owner toko Mustika Hijab, pada tanggal 18 April 2022, wawancara 9, transkrip.

memeriksa barang secara detail sebelum mengirimkan produk agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan”¹⁴

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dari pihak *Dropshipper* juga ikut memberikan bertanggung jawab apabila terjadi wanprestasi atau kelalaian dalam produk, hal ini di ungkapkan ibu Sri Lestari selaku anggota *dropshipper* di Toko Mustika Hijab:

“Jika produk yang diterima konsumen rusak, ada cacat atau tidak sesuai maka pembeli bisa melakukan komplain melalui fitur, yang ada di platfrom jual beli yang digunakan, soalnya saya mempromosikan produk kebanyakan lewat shopee, oleh karena itu nanati saya akan menelusuri komplain dari konsumen dan menentukan langkah apa yang di ambil, dan akan memproses dan melaporkan kepada pihak *suplier* (Pihak Toko). Apabila tidak ada respon dari pihak *suplier*, mau tidak mau saya sebagai *dropshipper* akan bertanggung jawab, karena pembeli hanya mengetahui kalau saya sebagai penjual asli dari barang tersebut. Dan solusi yang saya berikan kepada konsumen berupa di retrun atau di refund. Akan tetapi selama ini apabila terjadi ketidak sesuaian barang atau ada cacat di produk ketika saya menginformasi kepada *suplier* (pihak toko) mendapatkan respon yang baik dan akan memberikan ganti rugi”¹⁵

Jadi dalam memberikan perlindungan kepada konsumen *dropshipper* toko Mutika Hijab ikut bertanggungjawab apabila terjadi kelalaian dalam produk. Akan tetapi sebelum memberikan ganti rugi kepada konsumen dari pihak *dropshipper* terlebih dahulu mengkonfirmasi kelalaian yang di alami konsumen kepada pihak *suplier*. Apabila dari pihak *suplier* tidak meberikan

¹⁴Mustika Oktavia, Wawancara penulis, Owner toko Mustika Hijab, Pada tanggal 8 April 2022, wawancara 10, transkrip.

¹⁵ Sri Lestari, Wawancara oleh penulis, anggota *dropshipper* toko Mustika Hijab, pada tanggal 10 April 2022, wawancara 1, transkrip.

respon maka pihak *dropshipper* akan memberikan ganti rugi. dalam hal ini dari pihak *supplier* (pihak toko) selalu memberikan respon baik apabila terjadi kelalaian dalam produk.

Memberikan perlindungan kepada konsumen pihak *dropshipper* mempunyai kebijakan sendiri untuk melindungi kepentingan konsumen apabila dalam mempromosikan terjadi kelalaian atau ketidaksesuaian objek dalam suatu transaksi, hal ini di ungkapkan ibu Sri Lestari selaku anggota *dropshipper* di Toko Mustika Hijab:

“Dari saya sendiri untuk melindungi kepentingan konsumen saya bertanggungjawab dan memberikan ganti rugi apabila terjadi kelalaian terhadap produk yang saya tawarkan, tanggungjawab dan ganti rugi dalam hal ini mempunyai syarat dan ketentuan, misalnya apabila konsumen setelah menerima produk dan terjadi kerusakan segera memberikan konfirmasi kepada saya selambatnya 2 hari akan memberikan ganti rugi produk tersebut, jika konfirmasi produk lewat dari 2 hari setelah barang diterima saya anggap konsumen telah menerima produk tersebut dan saya sebagai *dropshipper* siap menerima perjanjian kesepakatan apabila konsumen membeli produk dengan menyertakan perjanjian apabila barang yang dibeli kekecilan maka barang dapat ditukarkan kembali selambat lambatnya dalam waktu 3 hari “

Berdasarkan perlindungan kepada konsumen dan bentuk pertanggung jawaban kepada konsumen penulis melakukan wawancara kepada ibu Fitriia Saadah selaku konsumen bentuk kelalaian apa yang dialami.

“Dulu saya pernah mengalami pada waktu itu saya membeli gamis 3 dengan model sama warna berbeda, akan tetapi setelah datang produk yang dikirimkan Cuma 2 pcs pada waktu itu saya order melalui shopee setelah itu saya langsung komplain melalui chat shopee, mungkin pada waktu itu saya chat bukan di jam kerja jadi respon dari penjual sangat lambat. Setelah mendapatkan konfirmasi dari penjual akhirnya saya di suruh untuk memberikan bukti foto

dan vidio tentang produkyanng jumlahnya kurang, setelah itu saya anjurkan untuk melakukan pengembalian dana, dan setelah saya melakukan pengembalian dana esoknya uang saya di transfer melalui apliaksi shopee”¹⁶

Berdasarkan wawancara dengan ibu Fitria Saadah selaku konsumen dalam jual beli sistem *dropshipping* ibu fitria Saadah meminta *dropshipper* untuk bertanggung jawab karena kuantitas produk yang dikirimkan kurang, oleh karna itu pihak *dropshipper* akan mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak *suplier* dan akan menulusrui pengiriman serta bukti-bukti dari konsumen. dan apabila kelalain tersebut di sebabkan dari pihak *suplier* oleh karena bentuk perlindungan kepada konsumen pihak *suplier* menganjurkan konsumen untuk melakukan *refund* yaitu pengembalian dana konsumen.

Dalam perlindungan teradap konsumen yang dilakukan oleh pihak toko Mustika Hijab ini yaitu dengan cara bertanggung jawab atas kelalain yang di lakukan pihak toko. Pihak toko bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kompensasi atas ganti rugi kerusakan, kelalain teradap barang yang di perdagangkan kepada konsumen. Dalam hal ini ganti rugi yang diberikan pihak toko Mustika hijab yaitu penggantian barang yang sejenis atau mengganti barang dengan barang yang baru sesuai konsumen pesan atau pihak konsumen bias mengajukan pengembalian dana melalui aplikasi yang disarankan dari pihak toko, agar pihak toko akan memproses pengembalian dana konsumen.

Meskipun hubungan pihak toko dengan konsumen merupakan hubungan yang tidak langsung maka perbuatan yang dilakukan pihak toko tersebut dapat dikatakan sebagai perbuatan yang melanggar hukum, oleh karena itu pihak konsumen yang di rugikan tidak perlu harus terikat dengan perjanjian untuk menuntut ganti rugi akan tetapi, dapat juga menuntut pelaku usaha atau pemilik toko dengan alasan

¹⁶Fitria Saadah, wawancara leh penulis, Konsumen toko Mustika Hijab, pada tanggal 15 April 2022, wawancara 1, transkrip

bahwa adanya perubahan yang melawan hukum dengan dasar adanya kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha atau pemilik toko. Mengenai kelalaian yang dilakukan toko Mustika Hijab pihak toko telah berusaha terbaik mungkin untuk meminimalisir agar tidak terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari.

Untuk penyelesaian sengketa yang dilakukan pihak toko Mustika Hijab terkait adanya kelalaian atau kerusakan terhadap barang yang dikirim kepada konsumen yaitu maka owner toko Mustika Hijab menuturkan bahwa:

“Apabila terjadi kerusakan atau kelalaian dalam pengiriman barang, dari pihak toko kami selalu berusaha memberikan respon yang terbaik untuk konsumen, apabila konsumen mendapat kerusakan atau kelalaian yang disebabkan dari pihak toko, kita dari pihak toko akan memberikan arahan kepada konsumen untuk langsung menghubungi pihak admin kami dan menyampaikan keluhan apa saja terhadap kerusakan barang dan pihak toko akan menyelesaikan secara bersama-sama dengan baik antara pihak kami dengan konsumen, agar tidak terjadi perselisian dan tidak perlu sampai ke ranah ke berwajib”.¹⁷

Oleh karena itu dalam hal ini pihak toko Mustika Hijab memberikan respon yang baik apabila konsumen mendapatkan kerusakan dan kekeliruan dalam penerimaan barang, dan pihak toko Mustika Hijab memberikan itikad baik memberikan kompensasi ganti rugi apabila mengalami kelalaian dan kerusakan. dan dalam penyelesaian masalah pihak toko berusaha tetap memberikan respon terbaik dan menyelesaikan masalah dengan bersama-sama secara baik di antara kedua belah pihak.¹⁸

¹⁷Mustika Oktavia, Wawancara oleh penulis, Owner Mustika Hijab, Pada tanggal 15 April 2022, wawancara 11, transkrip

¹⁸Mustika Oktavia, Wawancara penulis, Owner Mustika hijab, Pada tanggal 15 April 2022, wawancara 12, transkrip

C. Analisis Data

1. Analisis data tentang Praktik Dropship di Toko Mustika Hijab Gembong Pati

Jual beli online dengan menggunakan sistem *Dropshipping* adalah suatu sistem jual beli penjual menjual barang yang tidak dimiliki dan tidak mempunyai persediaan stok barang yang dimana penjualan barang bermodalkan contoh foto barang dari *suplier* yang kemudian di promosikan kepada konsumen. Apabila barang terjual maka pihak penjual yang bertindak sebagai *dropshipper* akan mengkonfirmasi kepada suplier tentang pengiriman barang, dan pihak suplier lah yang akan mempersiapkan pengiriman barang tersebut. dan uniknya dalam sistem *dropshipping* ini meskipun pengiriman dilakukan *suplier* akan tetapi keterangan pengirim tetap atas nama penjual *dropshipper*.¹⁹

Jual beli online sistem *dropshipping* mendapat banyak respon di masyarakat dan banyak menjadikan usaha pekerjaan sampingan, dikarenakan menggunakan sistem *dropshipping* sangat mudah hanya menggunakan modal sedikit, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja sehingga mengintensifkan waktu dan tempat. Oleh karena itu banyak di kalangan masyarakat menggunakan jual beli online sistem *dropshipping* sebagai usaha pekerjaan sampingan karena dalam operasionalnya sangat mudah efektif dan efisien dan menjanjikan keuntungan yang lumayan besar.

Jual beli online sistem *Dropshipping* masih menjadi pro dan kontra di kalangan para ulama. para ulama ada yang menyatakan setuju dan tidak setuju dan sebagaian para ulama menyatakan haram dengan dalil dan alasan dan sebagian mengatakan halal dengan berbagai syarat.²⁰ Pro dan kontra para ulama tentang sistem *Dropshipping* yaitu masih dipertanyakan tentang keabsahan hukumnya. Terkait adanya akad penjualan oleh pihak *Dropshipper* yang tidak memiliki barang yang di jual.

Secara umum, semua bentuk jual beli dalam hukum Islam adalah diperbolehkan berdasarkan aturan kaidah fiqh,

¹⁹Purnomo Hadi Catur, *Jual Beli Online Tanpa Repot Dengan Dropshipping*, (Jakarta: PT Elex Komputindo, 2012)

²⁰Ahmad Sarwat, Hukum Menjual Dropshipping apakah Halal?.

yang artinya: Pada prinsipnya semua hukum diperbolehkan dalam muamalah kecuali ada dalil yang melarangnya.²¹ Allah memperbolehkan hamba-hambanya untuk melakukan berbagai bentuk muamalah dengan tujuan kemaslahatan bersama, tetapi kebolehan tersebut bisa saja berubah menjadi sesuatu yang dilarang apabila terdapat alasan-alasan tertentu. Dalam Islam, jual beli merupakan salah satu bentuk usaha yang diperbolehkan, dan telah diatur dalam al-Qur'an dan al-Sunnah. ada beberapa alasan yang dapat menyebabkan jual beli menjadi terlarang salah satunya adalah apabila dalam jual beli tersebut mengakibatkan kerugian pada salah satu pihak. Kesepakatan dan kerelaan sangat ditekankan dalam setiap transaksi jual beli.²²

Sebagai suatu akad, jual beli memiliki rukun dan syarat yang wajib dipenuhi agar sah menurut syara'. Jika salah satu dari rukun jual beli tidak terpenuhi maka dapat dikategorikan sebagai jual beli yang tidak sah. Berkaitan dengan jual beli menggunakan sistem *dropshipping*, penulis akan menganalisis dari segi hukum Islam berdasarkan pemenuhan rukun dan syarat jual beli.

a. Para pelaku akad

Akid adalah pihak yang melakukan transaksi, dalam konteks jual beli mereka adalah penjual dan pembeli. Adapun menurut hukum islam, transaksi jual beli online sistem *dropshipping* di toko Mustika Hijab dalam rukun jual beli *al-qaidain* sudah memenuhi syarat, yakni adanya dua orang yang terikat dalam satu akad jual beli yaitu penjual dan pembeli. Ulama fiqih memberikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh akid, yaitu ia harus memiliki *ahliyah* (bermakna bahwa keduanya memiliki kecakapan dan kepatutan untuk melakukan transaksi yang ditandai dengan baligh dan berakal), *Wilayah* (Melakukan akad untuk dirinya sendiri atau karena

²¹R. Abdul Djamil, *Hukum Islam: Asas-Asas Hukum Islam*. (Bandung: Mandar Maju, 1992), 10

²²Haris Faulidi Asnawi, *Tramsaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004), 86

mendapatkan kewenangan), *Wakalah* (Melakukan akad menggantikan orang lain berdasarkan perwakilan).²³

Pihak-pihak yang melakukan transaksi jual beli menggunakan sistem *dropshipping* di toko Mustika Hijab adalah sah menurut hukum islam, hal ini di karenakan pihak-pihak yang melakukan praktik tersebut telah memenuhi syarat *ahliyah* yaitu kecakapan dan syarat *waliyah* yaitu kekuasaan, dimana pihak-pihak dalam praktik *dropshipping* merupakan orang yang sudah dewasa, cakap dalam melakukan tindakan hukum dan saling rela satu sama lain. Dan syarat *waliyah* adalah kewenangan kekuasaan seseorang melakukan akad tertentu yang artinya orang tersebut merupakan pemilik asli atau wali atau wakil dari objek transaksi. Toko Mustika Hijab telah mewakilkan penjualannya kepada member dropship dengan bukti pendaftaran sebagai *dropshipper* di toko Mustika Hijab.

Dalam jual beli sistem *Dropshipping* di toko Mustika Hijab para pelaku berakad mereka melakukan akad jual beli atas kehendaknya sendiri dan tidak ada paksaan dari orang lain, begitu juga dengan para penjual dan pembeli adalah balig dan cukup hukum, penjual dengan kehendaknya sendiri melakukan promosi melalui berbagai macam di media sosial yang dilakukanya tanpa adanya paksaan dari orang lain. Begitu juga pembeli melakukan pembelian terhadap produk merupakan atas keinginan dirinya sendiri tanpa adanya paksaan. Dilihat dari penjelasan diatas bahwa praktik jual beli menggunakan sistem *dropshipping* pada jual beli online di tinjau dari aqidnya telah sesuai dengan aturan jual beli yang di syariatkan islam.

b. Objek barang (Barang yang dijual)

Barang yang dijual harus barang yang diperbolehkan untuk diperjualbelikan, suci, memberi manfaat menurut syara', tidak dibatasi waktunya, dapat diserahterimakan dengan cepat maupun lambat, milik sendiri, diketahui (dilihat) pembeli meskipun hanya dengan ciri-cirinya. Objek dalam bisnis online harus

²³Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Amza, 2010), 116.

memenuhi kriteria yang dipersyaratkan, yaitu berupa jasa atau komoditi yang halal, mempunyai nilai dan manfaat, memiliki kejelasan baik bentuk, fungsi maupun keadaannya, serta dapat diserahkan terimakan pada waktu, tempat (media) yang disepakati.²⁴ Barang yang dipesan harus dijelaskan secara spesifikasi, baik kualitas maupun kuantitas. Misalnya jenis, macam, warna, ukuran, dan spesifikasi lain. maksudnya, setiap kriteria yang diinginkan harus ditetapkan dan dipahami oleh kedua belah pihak, seolah-olah barang yang dimaksud berada kedua belah pihak. Dengan demikian, ketika penyerahan barang itu dijamin 100% tidak terjadi komplain dari kedua belah pihak.²⁵

Dalam prakteknya objek akad dalam sistem jual beli online dengan sistem *dropshipping* ini, tidak ada komoditi pada saat akad bukan berarti akadnya tidak sah ataupun dikategorikan *gharar*, karena objek dalam transaksi *dropshipping*, meski belum ada pada saat akad tetap dipastikan ada dikemudian hari. Pembeli tidak dapat langsung melihat objek dalam transaksi jual beli online menggunakan sistem *dropshipping*, karena yang ditampilkan di internet adalah berupa foto benda tersebut, sehingga pembeli sulit memastikan apakah barang itu ada atau tidak. Namun, barang yang ditransaksikan dalam sistem *dropshipping* ini sudah dan siap dikirim atau bersifat pemesanan. Mengenai jual beli barang yang tidak ada ditempat akad jual beli, dapat dilakukan asalkan kriteria atau syarat barang yang dijanjikan sesuai dengan informasi yang diberikan dan diterima, maka jual beli tersebut sah.

Dalam Islam tidak ada syarat yang melarang seseorang untuk menjual barang milik orang lain. Juga tidak ada keharusan seseorang harus punya barang terlebih dahulu, baru boleh dijual, jadi prinsipnya seseorang boleh menjual barang milik orang lain, asalkan

²⁴Arif Purkon, *Bisnis Online Syariah*, (Jakarta: Gramedia, 2014), 31-32

²⁵Ahmad Sarwat. Hukum Menjual Dropshipping apakah Halal?, 2013
<http://www.rumahfiqih.com/x.php?id=1357202999>Diakses Pada tanggal 15 Februari 2022 pukul 22:53

seizin dari pemilik barang. Seseorang boleh menjual yang barangnya belum dimilikinya. Sebelum menjalankan sistem *dropshipping*, terlebih dahulu menjalin kesepakatan kerjasama dengan *suplier*. Atas kerjasama ini baru mendapatkan wewenang untuk turut memasarkan barang dagangan *suplier*.

c. *Shigat* (Ijab dan qabul)

Shigat merupakan ijab qabul, di dalam transaksi jual beli online sistem *Dropshipping* ijab qabul sangat di perlukan karena dalam transaksi jual beli merupakan suatu perjanjian atau suatu kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli dan saling rela tanpa adanya paksaan. Pernyataan ijab qabul dapat dilakukan dengan lisan dengan tulisan atau surat menyurat, atau pun isyarat yang memberi pengertian dengan jelas tentang adanya ijab dan qabul dan dapat juga berupa perbuatan yang telah menjadi kebiasaan dalam ijab dan qabul.²⁶

Jual beli online menggunakan sistem *dropshipping*, dimana penjual dan pembeli bertemu dalam satu majelis, yaitu yang dinamakan majelis maya. Penjual dan pembeli tidak berada dalam satu tempat tertentu dalam arti secara fisik dan bisa saja transaksi dilakukan dari berbagai daerah yang berbeda, pernyataan kesepakatan dalam transaksi jual beli online menggunakan sistem *dropshipping* ini sama dengan pernyataan kesepakatan sebagaimana transaksi dalam hukum islam. Selama dapat difahami maksudnya oleh penjual dan pembeli dan tentunya atas dasar kerelaan antara kedua belah pihak.

Para pihak dalam sistem *dropshipping* seperti *suplier*, dan *dropshipper* dan konsumen di toko Mustika Hujab merupakan pihak-pihak yang telah melakukan transaksi jual beli *salam* yaitu melalui pemesanan. Dimana dalam transaksi tersebut para pihak telah melakukan kesepakatan dan kerelaan dari masing-masing pihak untuk saling menukar kepemilikan dalam harta baik itu antara konsumen dengan *dropshipper* dan antara

²⁶Rouf Imanudi, *Jual beli Online Menggunakan Sistem Dropshipping Menuru Perspektif Hukum Islam*, Universitas Ibn Khaldun Bogor

dropshipper dengan *suplier* (pemilik toko) Mustika Hijab.

Dalam jual beli dengan sistem *dropshipping*, baik dari *dropshipper* maupun *suplier* telah memenuhi syarat-syarat jual beli yang sesuai dengan syariat Islam. Dengan memberikan informasi baik dari jenis barang, harga barang, spesifikasi barang, yang sudah tertera pada setiap produk barang yang ditawarkan, maka sistem jual beli *dropship* dapat dikatakan sesuai atau telah memenuhi syarat-syarat atau kaidah-kaidah yang telah ditentukan dalam transaksi jual beli yang sesuai dengan syariah Islam, baik dilihat dari aspek akad, obyek akad, proses pembayaran, serta tujuannya yang cenderung mempermudah dan efisien.

Akan tetapi perlu diketahui tidak menutup kemungkinan di beberapa pihak khususnya pelaku usaha memanfaatkan transaksi jual beli online sistem *dropshipping* ini untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyak dengan cara melakukan penipuan yaitu mengirimkan barang cacat dan bahkan tidak melakukan pengiriman barang yang telah di pesan, di dalam syariat islam sangat melarang adanya *gharar* ketidak jelasan dalam suatu produk.

Para ulama telah sepakat bahwa nilai tukar pengganti barang dalam transaksi harus dapat ditentukan dan diketahui oleh pihak pihak yang terlibat dalam transaksi. hal ini dimaksudkan untuk menghilangkan ketidak jelasan yang dapat menimbulkan perselisihan dikemudian hari. Pembayaran atau harga dalam transaksi *dropshipping* merupakan suatu yang bernilai dan bermanfaat, uang yang digunakan sebagai alat pembayaran pengganti barang dapat ditentukan dan diketahui oleh pihak pihak yang terlibat dalam transaksi dan dibayarkan sesuai kesepakatan penjual dan pembeli.

Pembayaran dengan cara mentransfer uang yang dilakukan sebelum pengiriman barang ini, dilakukan untuk menghindari *gharar*. Ulama mensyaratkan tidak boleh ada *khayar* dalam akad salam, terutama *khayar ru'yah* terhadap *muslam fih*. Jika pemesanan memiliki *khayar*, *muslam fih* akan kembali menjadi tanggungan

muslim ilaih, dan begitu seterusnya. Untuk itu dalam akad salam tidak diperlukan khiyar, cukup dengan menyebutkan spesifikasi *muslam fih* untuk keabsahan akad salam. Adapun khiyar aibi tetap dibolehkan, karena khiyar ini tidak mencegah kesempurnaan serah terima barang, seperti apabila ada kerusakan barang, salah kirim, dan lain sebagainya maka dari *dropshipper* akan menggantinya.²⁷

Jika dilihat dari aspek maqashid syariah, terdapat kemaslahatan, berupa kemudahan transaksi, dan efisien waktu. Karena memang syari'at Islam itu ditetapkan untuk kemaslahatan manusia baik didunia maupun diakhirat, jual beli dalam hukum islam juga tidak melihat dari segi jenis atau model sarana yang digunakan, tetapi lebih ditekankan pada perinsip moral seperti kejujuran dan prinsip kerelaan antara kedua belah pihak. Karena menjual barang yang tidak jelas dan cacat tanpa memberitahukan kepada pembeli tentu dicela oleh islam.²⁸

2. Analisis Perlindungan Konsumen dalam Jual beli Online sistem *Dropshipping* Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Perlindungan konsumen merupakan menjamin adanya kepastian hukum melindungi konsumen. Islam tidak mengatur hak-hak konsumen secara bergantian seperti Undang-undang perlindungan konsumen, Islam melindungi hak-hak konsumen dari perilaku manusia dan informasi yang menyesatkan. dan memberikan hak untuk memilih, hak untuk mendapatkan lingkungan yang sehat, hak untuk dipertahankan, hak untuk penyelesaian sengketa dan kompensasi.²⁹

²⁷Juhrotul Khulwah, *Jual Beli Dropship Dalam Perspektif Hukum Islam*, Universitas Islam Negeri Lampung, (Jurnal hukum Dan Pranata Social Islam Vol. 07 No. 1 Agustus 2019.), 111

²⁸Rouf Imanudi, *Jual beli Online Menggunakan Sistem Dropshipping Menuru Perspektif Hukum Islam*, Universitas Ibn Khaldun Bogor

²⁹Yusuf Shofie, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Citra Aditya Bakti, 2000) , 9

Ada dua jenis perlindungan hukum bagi masyarakat yaitu perlindungan hukum preventif yaitu suatu bentuk perlindungan hukum yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan dan pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah di putuskan. Serta perlindungan hukum represif adalah merupakan bentuk perlindungan hukum yang secara konseptual muncul dalam penyelesaian sengketa.³⁰

Jual beli online istem *dropshipping* ini diperbolehkan apabila menggunakan jenis jual beli *salam*. Yang mana pada saat pemasaran produk, penjual hanya menawarkan penjelasan menyeluruh tentang spesifikasi produk, jika konsumen ingin membeli, maka pembayaran dilakukan di muka, dan pengiriman produk akan diserahkan dikemudian hari. Sebagaimana disepakati oleh para pihak.

Dalam transaksi sistem *dropshipping* di toko Mustika Hijab untuk syarat objek dalam parktik *dropshipping* di toko Mustika Hijab menurut Kompilasi hukum ekonomi syariah dalam kategori benda yang berwujud atau segala sesuatu yang dapat di indera terdapat dalam pasal 58 ayat (1) adapun syarat objek jual beli pada pasal 76 KHES menyebutkan:

- 1) Barang yang dijual belikan harus sudah ada.
- 2) Barang yang dijual belikan harus dapat diserahkan.
- 3) Barang yang dijual harus barang yang memiliki nilai atau harga tertentu.
- 4) Barang yang diperjualbelikan harus diketahui oleh pembeli.
- 5) Kekhususan barang yang dijual belikan harus diketahui.
- 6) Penunjukkan dianggap memenuhi syarat kekhususan barang yang di jual belikan apabila barang itu ada di tempat jual beli.
- 7) Sifat barang yang dapat diketahui secara langsung oleh pembeli tidak memerlukan penjelasan lebih lanjut.

³⁰Fitiah,

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial, Universitas Palembang, (Jurnal Fakultas Hukum Universitas Palembang Vol. 18 No. 3 Septemer 2020), 379

8) Barang yang dijual harus ditentukan secara pasti pada waktu akad³¹.

Dalam transaksi jual beli online sistem *dropshipping* di toko Mustika Hijab suatu barang dapat di serah terimakan dan memiliki harga tertentu. ayat dalam pasal 76 Kompilasi hukum ekonomi syariah dalam ketentuan objek jual beli khususnya ayat 4) Barang yang diperjualbelikan harus diketahui oleh pembeli dan 5) kekhususan barang yang dijual belikan harus diketahui di toko Mustika hijab mengenai objek barang dalam mempromosikan produknya di media online mencantumkan foto barang dan juga menyebutkan spesifikasi bentuk barang yang dijual secara utuh dan menampilkan vidio dari produk yang dijual tersebut sehingga calon pembeli dapat menilai kualiatas dari barang yang ditawarkan tersebut.

Apabila terjadi wanprestasi dalam praktik *dropshipping*, oleh karena itu terlebih dahulu mengenal bentuk-bentuk wanprestasi berdasarkan pasal 36 KHEs Menyebutkan:

- 1) Tidak melaksanakan prestasi sama sekali.
- 2) Melaksanakan prestasi tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.
- 3) Melaksanakan prestasi tetap terlambat atau tidak tepat waktu.
- 4) Melaksanakan hal-hal yang di larang dalam perjanjian maksudnya memberikan hak kepada pihak lain untuk menuntut ganti rugi kerugian dengan atau tanpa pembatalan perjanjian³².

Praktek *dropshipping* di toko Mustika hijab tidak terus menerus berjalan lancar. Maksudnya dapat terjadi konsumen tidak menerima produk sesuai yang diinginkan, dan apabila konsumen tidak menerima produk yang sesuai diinginkan pelaku usaha telah melakukan kelalaian sehingga konsumen merasa di rugikan.³³ Maka pelaku usaha wajib memberikan tanggungjawab dan memberikan kompensasi.

³¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Edisi revisi, pasal 76

³² Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Edisi revisi, pasal 36

³³ Ahmad Miru, *Prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*, 2011, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 1

Adapun akibat adanya wanprestasi berdasarkan pasal 38 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Menyebutkan:

- 1) Membayar ganti rugi.
- 2) Pembatalan akad.
- 3) Peralihan Resiko.
- 4) Denda.
- 5) Membayar biaya perkara”.³⁴

Berdasarkan pasal 38 KHES Toko Mustika Hijab sudah bertanggungjawab apabila ada kelalaian terhadap produk yang dikirimkan kepada konsumen dan memberikan ganti rugi. bentuk pertanggungjawaban toko Mustika Hijab apabila terjadi kerusakan barang, ketidak sesuaian barang, dan jumlah produk yang dikirimkan krang maka pihak toko Mustika Hijab memberikan kebijakan kepada konsumen untuk mengajukan return mengganti produk baru atau melakukan pengajuan pengembalian dana.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Perlindungan konsumen disebut khiyar adanya interaksi penjual dan pembeli yang saling berhubungan. Adanya khiyar bertujuan agar kedua belah pihak bertransaksi dapat mempertimbangkan keuntungan masing-masing pihak. Sehingga tidak akan ada penyesalan dikemudian hari karena merasa dirugikan³⁵

Bentuk-bentuk *khiyar* menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang mengacu pada perlindungan konsumen dalam jual beli online, yaitu :

1) *Khiyar syarat*

Khiyar syarat dijadikan waktu akad jual beli yang merupakan khiyar antara penjual dan pembeli untuk meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli. *Khiyar Syarat* pada Pasal 271 KHES Menyebutkan: 1) *Penjual dan pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya.* 2) *Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad.*³⁶

³⁵Abdul Rahman, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 98.

³⁶ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Edisi revisi, pasal 271

Dari pernyataan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa sebelum melakukan transaksi jual beli online sistem Dropshipping penjual dan pembeli memiliki hak khiyar untuk membatalkan atau meneruskan transaksi. Dan keduanya memiliki waktu tiga hari untuk mengambil keputusan akad.

Menurut hanabilah waktu khiyar syarat harus diketahui, tetapi tidak ada batasannya. Agar syarat diperbolehkan masa berlakunya selama satu bulan atau 1 tahun dan seterusnya. Apabila waktu khiyar tidak jelas maka syaratnya menjadi batal dan jual belinya tetap sah.

Penerapan khiyar syarat di toko Mustika Hijab dapat dibuktikan dengan adanya konsumen diberikan kesempatan untuk melakukan pembayaran ketika barang yang telah dimasukkan ke dalam keranjang belanja melalui situs online yang ditetapkan oleh pihak toko mustika Hijab adalah selama 2 hari atau 48 jam setelah barang yang dipilih . Penerapan khiyar syarat di toko Mustika Hijab adalah garansi 7 hari setelah barang sampai ke pembeli dan akan diberikan hak untuk membatalkan pembelian selama 7 hari setelah barang sampai.

2) *Khiyar Ru'yah*

Pada umumnya tidak ada khiyar ru'yah dalam jual beli online karena pembeli hanya melihat barang yang akan dibeli berdasarkan gambar dan spesifikasi yang ditampilkan. Pembeli belum melihat secara detail seperti apa barang tersebut saat dikirim ke pembeli. Namun hal ini, pembeli dapat memeriksa untuk melihat apakah barang yang dibelinya sesuai dengan gambar atau spesifikasi barang yang dipesannya dan dapat meeneruskan atau membatalkan akad jual beli jika terdapat perbedaan.

Menurut jumhur ulama, bahwa khiyar diperbolehkan apabila baang yang menjadi objek tidak ada di majelis hanya melihat kualitas dan spesifikasinya saja melalui gambar.

Khiyar syarat pada Pasal 276 KHES menyebutkan: 1) *Pembeli berhak memeriksa contoh benda yang akan dibelinya.* 2) *Pembeli berhak untuk*

*meneruskan atau membatalkan akad jual beli benda yang telah diperiksanya. 3) Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh. 4) Hak untuk memeriksa benda yang akan dibeli, dapat diwakilkan kepada pihak lain.*³⁷

Penerapan khiyar ru'yah di toko Mustika Hijab dapat di buktikan pada pengembalian diberikan oleh pihak pihak toko mustika hijab yaitu ketika barang yang tidak sesuai dengan gambar atau foto dan spesifikasi yang dipromosikan maka pihak toko memberikan pilihan konsumen untuk melakukan pengajuan untuk melakukan pengembalian dana atau melakukan ganti rugi produk.

3) *Khiyar aib*

Khiyar aib merupakan hak khiyar bagi kedua belah pihak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli, apabila ada kecacatan atau kerusakan pada produk yang diperjualbelikan. Khiyar aib pada pasal 279 menyebutkan :”Benda yang diperjual belikan harus terbebas dari aib, kecuali telah dijelaskan sebelumnya”.³⁸

Adapun syarat khiyar aib yang harus dipenuhi adalah: 1) aib cacat terjadi sebelum akad dilaksanakan atau setelah cacat tetapi barang belum diserahkan. Apabila terjadinya cacat setelah barang diserahkan dan dikuasai pembeli maka khiyar dinyatakan tidak berlaku. 2) Pihak pembeli tidak mengetahui adanya cacat ketika berlangsungnya akad atau berlangsungnya penyerahan barang. Jika pembeli tidak mengetahui adanya kecacatan, Maka tidak ada khiyar bagi pembeli jika pembeli mengetahui bahwa ada kecacatan dalam produk. 3) Tidak ada kesepakatan bersyarat bahwa penjual tidak akan bertanggungjawab apabila terjadi cacat’. jika terdapat kesepakatan seperti itu, maka hak khiyar pembeli menjadi gugur.³⁹

³⁷ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Edisi revisi, pasal 276

³⁸ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Edisi revisi, pasal 279

³⁹ Qamarul Huda, Fiqh Mu’amalah, (Yogyakarta: Teras, 2015), 229-

Penerapan khiyar aib di toko Mustika Hijab bagi konsumen, dapat dibuktikan dari diperbolehkannya mengembalikan barang apabila barang yang dibeli terdapat kecacatan atau kelalaian yang lain yang dapat menyebabkan pembeli merasa dirugikan.

4) *Khiyar Naqdi*

Khiyar naqdi termasuk bagian dari khiyar syarat yaitu apabila pembeli tidak melakukan pembayaran dalam waktu tiga hari yang ditentukan, maka jual beli batal. Jika kedua belah pihak melakukan akad dalam jual beli yang ditangguhkan dan pembeli tidak membayar dalam jangka waktu yang ditentukan maka jual beli dihentikan.

Khiyar naqdi pada pasal 275 KHES menyebutkan: 1) *Penjual dan pembeli dapat melakukan akad dengan pembayaran yang ditangguhkan.* 2) *Jual beli sebagaimana ditetapkan pada ayat (1) batal apabila pembeli tidak membayar benda yang dibelinya pada waktu yang dijanjikan.* 3) *Jual beli sebagaimana ditetapkan pada ayat (1) batal apabila pembeli meninggal pada tenggang waktu khiyar sebelum melakukan pembayaran.*⁴⁰

Penerapan khiyar naqdi di toko mustika hijab melalui sistem *dropshipping* hal ini dapat dibuktikan dari adanya kesempatan bagi pembeli untuk melakukan pembayaran ketika barang telah dimasukkan ke dalam keranjang belanja melalui situs online yang ditetapkan oleh pihak toko adalah selama 2 hari atau 48 jam setelah barang yang dipilih penerapan khiyar ini dilakukan ketika pembayaran menggunakan cara mentransfer.

5) *Khiyar Ghabn*

Khiyar ghabn ini dapat digunakan jika terdapat perbedaan dalam transaksi mengenai barang yang dijual. Hal ini merupakan keistimewaan fiqh Islam dalam perlindungan konsumen, yaitu adanya perbedaan nilai tukar merupakan bagian dari hukum perlindungan konsumen Islam. pada pasal 287 KHES Menyebutkan: “Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan

⁴⁰ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Edisi Revisi, pasal 275

akad karena penjual memberikan keterangan yang salah mengenai kualitas benda yang dijualnya”.⁴¹

Penerapan khiyar ghabn di toko Mustika Hijab ini dapat di buktikan apabila dari pihak toko Mustika Hijab memberikan informasi yang salah terhadap produk yang ditawarkan maka pembeli memiliki hak untuk membatalkan transaksi yang sudah dilakukan, dan apabila produk sudah diterima pembeli tidak sesuai yang ditawarkan dan ketidaksesuai produk tersebut merupakan kelalaian dari pihak toko Mustika Hijab maka pemilik toko bertanggungjawab memberikan kompensasi.

Dalam fikih Islam memiliki berbagai ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen, termasuk *ba'i gahrar*. Hak khiyar bertujuan untuk melanjutkan membatalkan transaksi. beberapa hal yang mempengaruhi kebebasan transaksi seperti adanya ghalt (tidak adanya persesuaian dalam hal jenis atau sifat barang), al-ghu'bu (adanya penipuan yang disengaja) dan masih banyak lagi.

Dalam ajaran Islam menghendaki penyelesaian sengketa jual beli dengan tiga (3) cara, yaitu :

- 1) Mediasi (*as-sulhu*) merupakan metode alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan para pihak yang saling berunding tanpa melibatkan hakim dengan menggunakan pihak ketiga yaitu mediator sebagai perantara. Mediasi mencakup semua informasi yang diperoleh dari orang, termasuk pendapat. Karena bersifat informal, sederhana dan fleksibel yaitu menawarkan kemudahan bagi pihak yang berperkara sebagai langkah awal dan penyelesaian sengketa

Manfaat menggunakan mediasi yaitu biaya yang ringan, dan hukum Islam sangat menganjurkan untuk menggunakan mediasi untuk menyelesaikan perselisihan, mengutamakan musyawarah dan menekankan mengutamakan kekeluargaan dan menjaga silaturahmi.⁴² Dengan mediasi bertujuan

⁴¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Edisi Revisi, pasal 287

agar para pihak menemukan solusi bersama untuk masalah mereka, yang kemudian akan dinyatakan sebagai kesepakatan bersama dengan pengambilan keputusan tidak berada ditangan mediator, tetapi ditangan para pihak yang bersangkutan.⁴³

- 2) Arbitrase (*tahkim*), adalah Proses alternatif penyelesaian sengketa yang bertumpu pada kesepakatan tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak yang bersengketa dalam bentuk kesepakatan arbitrase. Arbitrase setara dengan kata tahkim, yang berarti menjadikan seseorang menjadi pencegah sengketa. penyelesaian sengketa dengan tahkim biasanya digunakan apabila antara kedua belah pihak dengan cara damai.⁴⁴
- 3) Pengadilan (*al-qadha*), *Al-qadha* adalah badan peradilan yang bertanggungjawab untuk membuat keputusan konklusif dibawah hukum. Secara etimologi “al-qadha” berarti “memutuskan” atau “Menentukan”. Pendekatan ini diambil jika ada kedua belah pihak telah mencoba perdamaian tetapi tidak dapat menyelesaikan masalah maka al-qadha sebagai cara terakhir untuk menyelesaikan masalah.

Selama perdamaian dipertahankan dalam ajaran Islam, khususnya mengacu pada aturan hukum Islam sebagaimana disebutkan dalam al-Qur’an dan hadis. Maka perdamaian as-sulhu umumnya sangat bermanfaat dan dianjurkan dalam ekonomi Islam. Cara terbaik untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi adalah dengan memiliki Undang-undang dan lembaga pemerintahan yang dapat memantau setiap pelanggaran hak-hak konsumen dan dapat mengambil tindakan hukum. Sejarah Islam telah membentuk struktur yang positif dan efektif untuk melindungi hak-hak konsumen yaitu jawatan al misbah.

Meskipun dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terdapat perlindungan yang dapat melindungi konsumen dari kerugian yang dialami yaitu dengan

memberikan ganti rugi atau tanggungjawab dari pelaku usaha. Pada kenyataannya perlindungan ini sulit dilakukan karena antara konsumen dan pelaku usaha tidak dapat bertemu secara langsung, dan seringkali barang pesanan tidak dapat dikembalikan. Selain itu, faktor jarak juga mempengaruhi tidak terlaksananya perlindungan ini, sehingga konsumen tetap menerima produk yang dipesan. dan faktanya, sebagian besar konsumen yang mengalami kerugian tidak melaporkannya kepada pihak yang berwenang dan aturan dalam Islam jarang di perhatikan.

