

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Objek Penelitian

#### 1. Profil Akun *Facebook* Natan Shoppati

Pesatnya perkembangan teknologi informasi sekarang ini sangat tinggi terlebih ketika layanan internet muncul kalangan masyarakat. Hal tersebut terjadi karena semakin bertambahnya kebutuhan sosial manusia dengan teknologi yang berperan sangat penting dalam kehidupan manusia. Pesatnya perkembangan teknologi ini juga ditandai dengan munculnya media sosial yang memberikan berbagai kecanggihan dan kemampuan yang sangat cepat dalam melakukan kebutuhan untuk kemajuan di zaman sekarang ini. Bermula dari media sosial hanya dapat digunakan untuk mengunggah kata-kata, gambar dan video namun sekarang bisa digunakan *live* atau siaran langsung layaknya seperti tayangan di televisi.

Media sosial sekarang sangat canggih dalam fitur yang ada di dalamnya. Media sosial merupakan suatu media *online* yang digunakan oleh berbagai kalangan untuk saling berbagi serta memungkinkan penggunanya untuk dengan mudah berkomunikasi, berpartisipasi, berbagi, dan membuat konten tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

*Facebook* merupakan salah satu media sosial yang paling sering digunakan oleh banyak manusia baik dari kalangan anak-anak, remaja hingga orang tua. *Facebook* adalah aplikasi berbagi foto dan video yang bisa digunakan juga untuk mengambil foto dan video, adapun juga fitur untuk *live* atau siaran langsung dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial dengan akun *facebook* miliknya sendiri.

Pada awalnya *facebook* hanya digunakan untuk mengunggah foto dan video atau sebagai media komunikasi dan hiburan untuk melihat foto dan video yang di unggah oleh akun *facebook* lainnya. Namun aplikasi *facebook* ini tidak hanya digunakan sebagai sarana komunikasi antar pengguna *facebook* satu dengan yang lainnya tetapi juga dapat digunakan sebagai sarana peeriklanan dan perdagangan barang atau jasa. Melalui aplikasi *facebook* para kalangan bisnis *online* memanfaatkan *facebook* sebagai media promosi, begitupun dengan pemilik akun *facebook* Natan Shoppati yang secara

khusus menggunakan *facebook* untuk mempromosikan barang dagangannya.

### Profil Akun Facebook Natan Shoppati

← Natan Shoppati



#### Natan Shoppati

Olshop PATI

Garansi harga termurah se-pati

Lok Tlogowungu

Info order atau join

0895802410649

+ Tambah ke Cerita

Edit Profil

Tinggal di Pati, Jawa Tengah, Indonesia

Dari Pati, Jawa Tengah, Indonesia

Lihat Selengkapnya Tentang Diri Anda

Akun *Facebook* Natan Shoppati merupakan salah satu akun facebook yang menyediakan layanan jual beli *online* dari sekian banyaknya akun *facebook* yang menyediakan layanan jual beli *online*. Akun *facebook* Natan Shoppati ini dibuat oleh Karomah yang tinggal di Desa Purwosari RT/RW 01/02 Kecamatan Tlogowungu Kabupaten Pati.

Karomah sudah berkeluarga yang merupakan seorang ibu rumah tangga dan sudah mempunyai anak satu laki-laki. Selain kegiatannya dirumah sebagai ibu rumah tangga yang mengurus segala sesuatunya dirumah Karomah juga bekerja sebagai pebisnis online. Karomah sudah menggeluti usaha tersebut sejak dia duduk dibangku Sekolah Menengah Pertama (SMP). Pertama kalinya Karomah berjualan dengan menjadi *reseller* skin care yang hanya menyediakan stok sangat sedikit karena terkendala oleh modal, lalu Karomah juga berjualan

berbagai *make up* yang viral dengan sistem memesan terlebih dahulu atau disebut dengan PO (*pre order*) berkembang lagi berjualan berbagai model baju dan menjadi berbagai macam barang yang dijual dalam bisnis onlinenya. Awal dari bisnis *online* ini hanya iseng-iseng dengan modal seadanya, konsumen juga hanya orang-orang yang ada disekitarnya seperti kerabat, teman, maupun tetangganya sendiri. Merintis sedikit demi sedikit perdagangan tersebut dengan tekad dan kegigihannya dalam menggeluti bisnis *online* ini. Hingga pada akhirnya bisnis jual belinya menjadi ramai dan banyak orang yang tau Karomah sudah berhasil mempunyai banyak konsumen dari berbagai daerah di sekeliling tempat tinggalnya.<sup>1</sup>

Beberapa informasi singkat yang tertera dalam profil akun *facebook* Natan Shoppati mengenai pelayanan dalam jual beli *online*, informasi tersebut sebagai berikut:

- a. Akun *facebook* Natan Shoppati menyediakan garansi dan beranggapan bahwa jual beli *online* termurah di Pati.
- b. Informasi mengenai lokasi jual beli akun *facebook* Natan Shoppati yaitu di Tlogowungu Pati.
- c. Tertera nomor *WhatsApp* yang bisa dihubungi mengenai konsumen yang tertarik dan berkeinginan untuk memesan atau bertanya tentang barang yang sudah ditawarkan dalam akun Natan Shoppati. Natan Shoppati juga bersedia jika ada yang tertarik ingin bergabung menjadi *reseller*.

## 2. Spesifikasi Produk-produk Jual Beli *Online* di Sosial Media Natan Shoppati

Produk yang ditawarkan dalam akun Natan Shoppati ini berbagai macam barang seperti pakaian anak-anak sampai orang dewasa, *skin care*, *body care*, *make up*, *fashion*, dan lain sebagainya. Sistem jual beli yang digunakan Natan Shoppati ini adalah jual beli *online*, dimana produk yang dijual dipasarkan melalui media sosial dengan cara mengupload foto produk tersebut dan konsumen bisa memesan melalui *online* dengan sistem *pre order* untuk barang yang belum tersedia dan jika barang sudah ada tersedia di toko bisa langsung bertransaksi. Karena Natan Shoppati juga menyediakan produk yang sistemnya sudah tersedia di *offline store*.

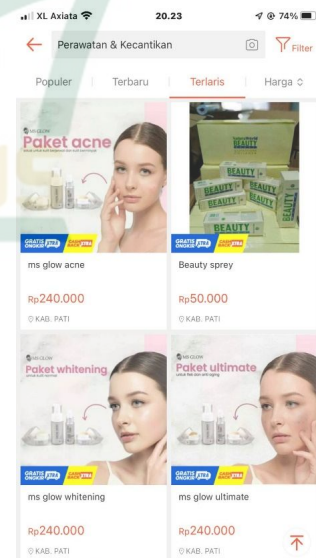
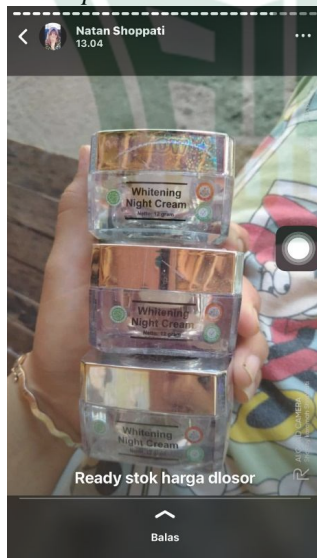
---

<sup>1</sup> Karomah, wawancara oleh peneliti, 18 Juni 2022.

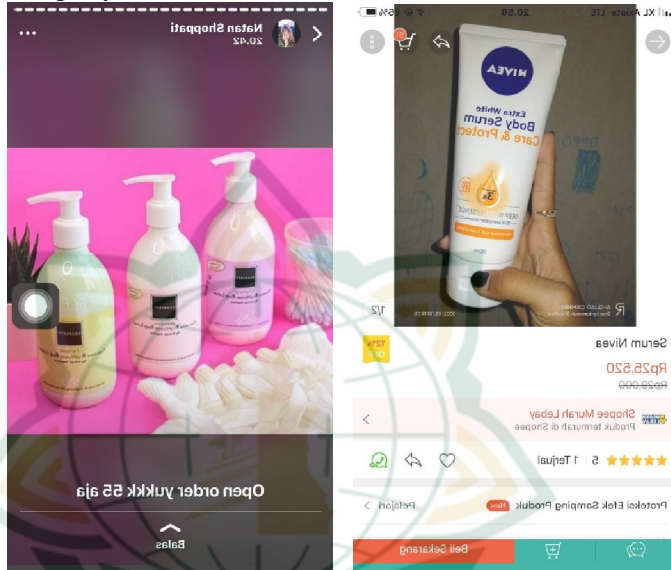


Berikut ini adalah daftar singkat informasi mengenai beberapa produk yang ditawarkan Natan Shoppati:

- a. *Skin Care* merupakan serangkaian produk yang digunakan untuk menjaga dan merawat kesehatan serta kestabilan kulit, agar tidak terjadi kerusakan pada kulit khususnya wajah. Adapun *skin care* yang dijual oleh Natan Shoppati dari berbagai merk, seperti: *MS Glow*, *Lomira*, *Breylee*, *Vaseline*, *Scarlett*, *NaturaWorld* dan lain sebagainya. Semua produk tersebut dijual di *offline store* dan juga *online* melalui media sosial berupa *WhatsApp*, *Facebook*, dan *Shopee*.



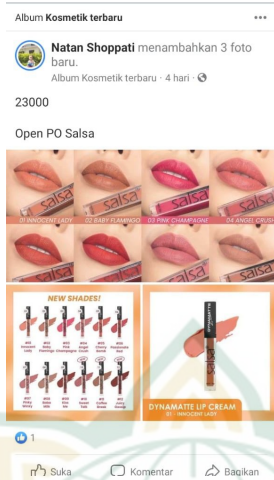
- b. *Body Care* adalah serangkaian produk yang digunakan untuk merawat kulit badan agar tetap sehat dan terjaga. Adapaun produk yang dijual di Natan Shoppati antara lain: *Scarlett*, *AHHA MIMI*, *Nivea*, *Hanasui*, dan lain sebagainya.



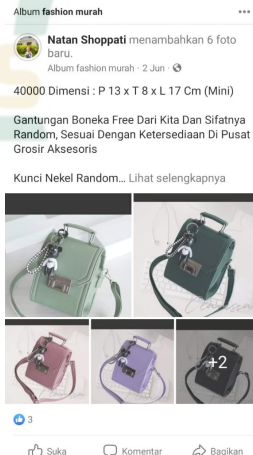
- c. *Make Up* adalah suatu produk yang digunakan untuk merubah penampilan wajah seseorang dari bentuk asli dengan bantuan riasan kosmetik. *Make up* juga bisa disebut seni merias wajah dengan tujuan untuk memperindah dan dapat menutupi kekurangan sehingga menjadikan tampil lebih percaya diri.<sup>2</sup> Produk yang dijual antara lain: *Implora*, *Wardah*, *Pixy*, *Salsa*, *Urban*, dan lain sebagainya.

<sup>2</sup> Orientasi Mahasiswi Memaknai *Make Up*, Memaknai *Make Up* Mahasiswi di Kampus”, NewsUAD, 29 April, 2019, <https://news.uad.ac.id/orientasi-mahasiswi-memaknai-make-up-memaknai-make-up-mahasiswi-di-kampus/>.





- d. *Fashion* adalah segala sesuatu yang digunakan untuk melindungi tubuh ataupun memperindah penampilan sesuai dengan proporsi tubuh yang meliputi tas, pakaian, topi, celana, dan aksesoris pendukung lainnya.



## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Praktik Jual Beli *Online* di Natan Shoppati

Berkaitan dengan analisis praktik jual beli *online* di Natan Shoppati ini peneliti melakukan wawancara dengan satu informan yaitu ibu Karomah, selaku pemilik usaha Natan Shoppati. Mengenai proses awal dalam transaksinya dengan para konsumen Natan Shoppati.

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapatkan dari pemilik usaha jual beli *online* ini menurutnya jual beli *online* ini sangat mudah untuk dilakukan oleh semua kalangan dengan adanya bantuan teknologi internet seperti zaman sekarang ini. Dengan pertanyaan yang saya tanyakan kepada pemilik usaha ini apa menurutnya arti dari jual beli *online* ini “Menurut saya jual beli *online* ini merupakan perdagangan yang dilakukan dengan menggunakan teknologi internet dan beberapa aplikasi atau web yang bisa membuka berbagai barang yang dicarinya”.<sup>3</sup>

Jual beli bisa dilakukan oleh siapa saja begitu juga dengan penjualnya. Pemilik usaha ini berjualan sudah dari zaman kecil sebelum dia beranjak dewasa, tetapi yang dijual belum begitu banyak hanya produk-produk yang viral sekitarnya. Saya memberikan pertanyaan mengenai berapa lama beliau sudah menggeluti usaha jual beli *online* ini dan apa alasannya dia memilih untuk berjualan. “Saya berjualan sudah sejak 2015 hingga sekarang 2022 ini, sejak saya masih duduk di bangku sekolah MTs kelas 3, kurang lebih sudah hampir 7 tahun dan mengapa saya memilih untuk berjualan *online* ini karena dari dasarnya memang saya suka berjualan, awalnya saya juga hanya iseng-iseng mencoba dengan modal yang tidak seberapa dan modal tekat juga dengan begitu saya mencoba untuk mempromosikan barang lalu konsumen datang yang setiap waktunya itu menambah, malah menjadikan jual beli *online* terus menjadikan semangat buat saya untuk melanjutkan usaha ini”.<sup>4</sup>

Dijaman yang semakin canggih seperti sekarang ini dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, memang banyak para pelaku usaha yang memanfaatkan media elektronik dalam transaksi jual beli seperti yang dilakukan

---

<sup>3</sup> Karomah, wawancara oleh peneliti, 18 Juni 2022.

<sup>4</sup> Karomah, wawancara oleh peneliti, 18 Juni 2022.

Natan Shoppati ini. Karena dengan bermodalkan internet para pelaku usaha bisa mempromosikan dagangannya di berbagai daerah manapun. Begitu pun juga dengan Natan Shoppati ini mempromosikan dagangannya melalui aplikasi.

Dengan pertanyaan yang saya tanyakan mengenai bagaimana cara mempromosikan atau memasarkan barang dagangannya biar bisa diketahui banyak orang. “ Saya mempromosikan barang jualan saya melalui aplikasi seperti *Facebook*, *Shopee*, *WhatsApp* dengan mengunggah foto atau video semenarik mungkin agar konsumen tertarik untuk membeli itu yang berkaitan dengan jual beli online, tetapi kalau yang *offline* saya bisa langsung membicarakan atau menjelaskan barang yang saya jual melalui lisan”. Dengan upaya tersebut dari mana saja konsumen yang datang dan tertarik untuk membeli barang dagangan Natan Shoppati ini, “ Konsumen yang saya dapatkan dengan berbagai daerah karena saya mempromosikan melalui media sosial yang bisa dilihat dengan jarak jauh sekalipun, seperti orang yang ada di *Facebook*, *Shopee*, *WhatsApp* yang sudah mengikuti akun Natan Shoppati itu yang jual beli di *online*, kalau yang di *offline* ya karena melihat ada toko saya ini misal ada orang melewati toko dan melihat adanya barang dagangan yang membuat konsumen tersebut untuk mengunjungi, ada juga teman dan tetangga sekitar”.<sup>5</sup>

Metode pembayaran yang dilakukan Natan Shoppati terdapat beberapa cara dan menyesuaikan dengan proses transaksi yang dipilih oleh konsumen, antara lain:

a. COD (*Cash On Delivery*)

COD (*Cash On Delivery*) atau biasa disebut dengan bayar ditempat. Sistem pembayaran ini merupakan sistem pembayaran yang dilakukan antara penjual dan pembeli yang ingin melakukan transaksi pembayaran dengan cara bertemu langsung.

Dalam sistem pembayaran ini konsumen memesan barang kepada penjual dengan cara menghubungi via *online* baik *WhatsApp*, *Facebook*, *Shopee*. Lalu konsumen melakukan konfirmasi untuk melakukan pembayaran yang dipilih oleh konsumen. Seperti contoh dibawah ini:

---

<sup>5</sup> Karomah, wawancara oleh peneliti, 18 Juni 2022.



Si A ingin membeli Day Cream MS Glow di Natan Shoppati. Kemudian si A memilih untuk melakukan transaksi melalui WhatsApp dimana si A langsung menghubungi penjual untuk menanyakan stoknya terlebih dahulu produk yang diinginkan dengan mengirimkan gambar. Kemudian penjual memberikan tanggapan bahwasannya produk yang diminta stoknya tersedia. Lalu si A mengirimkan pesan bahwa “Mbak, aku mau membeli ini 1 pcs”. Setelah itu penjual mengkonfirmasi dan menanyakan pembayaran yang diinginkan, apakah dengan transfer atau COD. Kemudian si A mengkonfirmasi bahwa ia ingin melakukan pembayaran dengan cara COD. Lalu, penjual menentukan tempat dan waktu untuk COD. Ketika waktu yang ditentukan tiba, penjual dan si A bertemu ditempat yang telah disepakati. Lalu setelah mereka bertemu, penjual memberikan barang yang dipesan dan si A membayar barang yang dibeli secara *cash*.

b. Pembayaran langsung di toko.

Dalam konsep pembayaran di toko ini dapat dilakukan oleh konsumen dengan beberapa cara. Konsumen bisa langsung ke toko untuk membeli barang yang diinginkan dan langsung melakukan pembayaran. Atau konsumen melakukan pemesanan via media sosial yang dimiliki oleh Natan Shoppati (*WhatsApp, Facebook, Shopee*) yang kemudian proses pembayaran dilakukan di toko dan mengambil barang yang dipesan. Namun konsep pemesanan yang dilakukan lebih sering melalui *WhatsApp*. Contoh:

Si A ingin membeli daster di Natan Shoppati. Kemudian si A memilih untuk melakukan pemesanan via *WhatsApp* dimana si A langsung menghubungi penjual untuk menanyakan stoknya terlebih dahulu produk yang diinginkan dengan mengirimkan gambar. Kemudian penjual memberikan tanggapan bahwasannya produk yang diminta stoknya tersedia. Lalu si A mengirimkan pesan bahwa “Mbak, aku mau membeli ini, aku keep dulu”. Setelah itu penjual mengkonfirmasi dan menanyakan pembayaran yang diinginkan, apakah dengan membayar dan mengambil secara langsung di toko, transfer atau COD. Kemudian si A mengkonfirmasi bahwa ia ingin melakukan pembayaran dengan cara membayar dan mengambil daster tersebut

secara langsung di toko. Lalu, penjual mempersilahkan konsumen untuk datang ke toko sesuai jam operasional tanpa ada janji-janji terlebih dahulu. Karena toko selalu buka setiap hari dari jam 07.00-21.00 WIB.

c. Pembayaran via shopee.<sup>6</sup>

Shopee merupakan salah satu aplikasi *Marketplace* yang paling sering digunakan dan paling diminati masyarakat untuk melakukan belanja *online*. Di Natan Shoppati ini juga menggunakan aplikasi shopee dalam usaha perdagangannya dengan mencantumkan nama “Karomah1704” untuk melakukan pencarian di shopee jika ingin mencari barang yang diinginkan.

Jika konsumen sudah menemukan barang yang diinginkan kemudian calon pembeli melakukan *Check Out* yang kemudian melengkapi data yang diperlukan dalam pemesanan barang tersebut. Seperti; Nama, alamat, jumlah dan varian barang yang dipesan, catatan untuk penjual (jika perlu), memilih metode pembayaran, memilih ekspedisi yang diinginkan, memasukkan voucher ongkir atau diskon (jika perlu dan tersedia). Setelah itu pembeli bisa menyelesaikan pemesanan dengan cara melunasi tagihan yang tertera. Pembayaran bisa melalui Indomaret, Alfamart, transfer, COD (*Cash On Delivery*), ShopeePay, ShopeePaylater.

Setelah konsumen menyelesaikan pemesanan dan pembayarannya lalu seller melakukan pengemasan barang sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen dan dilanjutkan dengan seller mengirimkan pemesanan ke ekspedisi yang telah dipilih konsumen dalam pengiriman barang yang dipesan. Setelah konsumen menerima barang yang dipesan, konsumen memberikan ulasan dan konfirmasi bahwa barang yang dipesan sudah diterima dan sesuai. Namun apabila ada kesalahan teknis atau ketidaksesuaian barang yang dipesan oleh konsumen, maka konsumen harus melakukan konfirmasi dan bukti bahwa ada kesalahan kepada seller dan seller melakukan pengecekan barang yang dikirim tersebut kesalahan seller atau tidak. Jika memang kesalahan dilakukan oleh seller maka konsumen bisa mengembalikan barang kepada seller.

---

<sup>6</sup> Karomah, wawancara oleh peneliti, 18 Juni 2022.

Tetapi jika kesalahan tidak ada diseller maka seller tidak menerima pengembalian barang, karena bisa jadi ada kerusakan waktu pengiriman.

## 2. Upaya Natan Shoppati Meminimalisir Terhadap Konsumen *Hit and Run*

Dunia bisnis tidak akan pernah bisa jauh dari kata setuju dan juga batal, apalagi bisnis yang terjalin dalam dunia *online* dimana penjual dan pembeli tidak bertatap muka secara langsung. Jadi, Natan Shoppati sudah mempersiapkan beberapa cara untuk menghindari para konsumen *Hit and Run*. Diantara lain:

- a. Memberi penjelasan terhadap barang yang ingin dibeli konsumen tersebut agar konsumen tersebut benar-benar yakin dengan barang yang akan dibeli.
- b. Memberi sedikit kata larangan atau kata ancaman yang bisa membuat konsumen takut untuk melakukan *Hit and Run*.

Tapi meskipun Natan Shoppati sudah mempersiapkan cara-cara diatas, tetap saja masih ada para konsumen melakukan tindakan *Hit and Run* yang sudah marak diperbincangkan dalam perdagangan jual beli *online*. *Hit and Run* biasa terjadi karena berubahnya suasana hati konsumen, yang semula konsumen tersebut mempunyai ketertarikan rasa untuk membeli barang yang sudah di promosikan oleh Natan Shoppati, kemudian bertanya tentang barang yang akan dibeli kepada penjual. Namun, bisa saja satu atau dua hari kedepan seketika ketertarikan untuk membeli barang di Natan Shoppati berubah lalu ingin membatalkan pesannya tanpa memikirkan usaha dari para penjual yang jadi korban konsumen *Hit and Run* salah satunya Natan Shoppati.

Terkadang hingga sudah banyak barang pesanan yang sudah dikemas rapi, kemudian penjual menghubungi kembali konsumen bahwa pesanan yang dipesan sudah siap untuk di transaksikan, tetapi konsumen tidak memberikan respon yang baik. Jika mendapatkan respon yang kurang baik atau alasan konsumen yang sudah terlihat akan membatalkan pesanan, Natan Shoppati memilih untuk menawarkan barang tersebut kepada konsumen lain dan memasukkan konsumen yang membatalkan pesanan ke daftar *blacklist*. Sehingga penjual mengurangi persentasi kemungkinan akan menjadi korban *Hit and Run* dari konsumen yang sama. Semakin banyak nama

dalam daftar Blacklist penjual maka semakin sedikit kemungkinan penjual menjadi korban dari konsumen yang tidak bertanggung jawab sama sekali. Tetapi hal seperti itu sangat tidak baik bagi para pelaku usaha jual beli online.

Meskipun begitu Natan Shoppati tidak serta merta memasukkan nama-nama konsumennya kedalam daftar *Blacklist* hanya karena satu kali pembatalan, Natan Shoppati memberi kesempatan dilain waktu ke konsumen tersebut untuk meyakinkan bahwa Natan Shoppati dapat dijadikan tempat langganan. Natan shoppati akan memasukkan nama konsumen kedalam daftar *Blacklist* jika memang sudah tidak bisa dipercaya seperti melakukan pembatalan pesanan kedua kali atau bisa juga namanya sudah masuk dalam daftar Blacklist penjual lain yang menjadi korban dari tindakannya melakukan pembatalan sepihak atau *hit and run* tersebut. “Pernah ada pembeli yang sudah saya *Blacklist* namanya tetapi dia memesan lagi memakai nomor Whatsapp adiknya juga atas nama adiknya, tetapi ternyata orangnya sama. Dia melakukan seperti itu mungkin tidak enak hati jika mau memesan barang di saya lagi soalnya pernah memesan barang tetapi tidak di ambil”.<sup>7</sup>

Nama konsumen yang sudah ada dalam daftar *Blacklist* masih bisa melakukan *Hit and Run* dengan cara mengganti nomor yang sudah terdaftar menggunakan nomor baru hanya untuk mencari kesenangannya semata. Natan Shoppati tidak begitu memperdulikan konsumen seperti ini dan lebih memilih untuk meneruskan promosinya sehingga tidak menghambat penjualannya sekaligus mencari konsumen lain untuk menjadi pelanggan setia Natan Shoppati. Sudah banyak pelanggan setia Natan Shoppati yang turut mempromosikan nama Natan Shoppati untuk mengajak dan merayu hati konsumen lain hingga menjadi pelanggan setia berikutnya.

Tanpa adanya unsur permintaan dari Natan Shoppati kepada pelanggan setianya, mereka sudah memiliki rasa bangga terhadap kinerja yang sudah diberikan Natan Shoppati dan mendapat respon yang luar biasa dari pelanggannya. Tetapi sekali lagi, dunia bisnis tidak dapat dijauhkan dari kata setuju maupun batal. Banyak pelanggan setia, tetap tidak bisa

---

<sup>7</sup> Karomah, Wawancara oleh peneliti, 16 November 2022.

menghindari konsumen yang melakukan tindakan *Hit and Run* yang bisa datang kapan saja dan darimana saja. Konsumen *Hit and Run* akan tetap datang meskipun sudah dicegah dengan cara apapun, Natan Shoppati hanya berusaha untuk tetap membuat kemungkinan menjadi korban konsumen *Hit and Run* jadi sangat kecil, tidak bisa menghilangkan kemungkinan tersebut.

Dengan usaha-usaha yang sudah di aplikasikan Natan Shoppati, kerugian waktu terhadap pelayanan konsumen *Hit and Run* menjadi berkurang hingga bisa lebih berfokus kepada pelanggan setia dan konsumen baru yang tertarik dengan barang yang berkualitas dan pelayanan yang ramah juga memuaskan. Natan Shoppati terus mencari konsumen baru dengan barang yang ditawarkan juga pelayanan yang bisa menarik minat konsumen dan memilih untuk mengabaikan kerugian akibat konsumen *Hit and Run*. Natan Shoppati percaya bahwa hal tersebut sudah biasa terjadi dan menjadikannya sebagai motivasi untuk terus berkembang daripada menganggap *Hit and Run* sebagai sesuatu yang merugikan.

Dalam perdagangan barang pasti ada baik buruknya mengenai barang yang dijual dan konsumen juga ada hak untuk memprotes atau komplain mengenai barang yang tidak sesuai dengan foto atau deskripsi yang dijelaskan oleh penjual. Di Natan Shoppati ini ada juga konsumen yang mengkomplain mengenai kualitas barang yang dibelinya lalu penjual menanggapi dengan baik memberi penjelasan sedikit sesuai apa yang dikomplain. “Biasanya pembeli komplain mengenai barang jika membeli pakaian karena kainnya tipis atau jahitannya tidak rapi lalu saya menanggapi dengan jawaban karena harga juga murah dengan harga segitu ya wajar dan barang yang dibeli juga tidak Original seperti brand terkenal”. Sehingga para konsumen haruslah lebih cerdas dalam menentukan barang yang ingin dibeli. Mereka dapat mencari tahu dengan cara membaca deskripsi produk, detail ukuran, komentar para pembeli sebelumnya, serta foto produk oleh konsumen setelah barang diterima.

Barang yang dijual di Natan Shoppati ini kebanyakan ambil barang langsung dari shopee tanpa harus ada perjanjian dari pihak toko shopee yang bersangkutan karena dari pihak toko sudah menjelaskan dalam deskripsi bahwa jika ada minat



mengambil barang untuk dijual lagi maka bisa langsung pesan grosir atau ecer dengan mengambil foto dari postingan yang sudah diunggah di akun shopee toko tersebut. “Saya ambil barang langsung dari shopee, mengenai foto yang sudah saya posting di WhatsApp jualan saya juga dari akun shopee tersebut tanpa harus ada perjanjian dengan toko karena sudah dijelaskan dalam deskripsi bahwa boleh mengambil foto untuk diposting lagi di akun jualan saya sendiri”. Tentunya dalam foto yang diposting di shopee oleh seller tempat saya mengambil barang untuk dijual belum tentu foto produk tersebut hasil dari seller itu sendiri. Terkadang juga terdapat foto dari google atau seller lainnya, dimana barang yang dijual sama. Namun hasil foto tersebut lebih bagus, sehingga dapat menarik minat para konsumen. Jadi, terdapat kemungkinan antara barang dan foto belum tentu sesuai. Seperti; kain yang difoto terlihat lebih halus, namun setelah barang yang diterima hasilnya berbeda dengan foto atau kainnya bertekstur. Warna antara foto yang jauh berbeda dengan warna aslinya, karena adanya hasil editing dan pencahayaan. Model digambar terkadang berbeda dengan produk aslinya, seperti yang digambar memiliki jahitan rapi, namun aslinya barang tersebut mempunyai kekurangan dalam jahitan atau ada jahitan yang terlepas atau kurang rapi.

## C. Analisis Data Penelitian

### 1. Analisis Praktik Jual Beli *Online* Di Natan Shoppati

Dimulainya akad bisnis jual beli *online* ini antara pelaku bisnis jual beli *online* dan konsumen adalah ketika pelaku jual beli *online* mempromosikan produk maka akan menarik perhatian konsumen untuk membeli produk yang dipromosikan. Hingga sampai dengan kesediaan barang yang diperjualbelikan jika barangnya tidak mempunyai stok dan tahap pembayaran barang sesuai dengan kesepakatan maka terjadilah perikatan antara keduanya.

Transaksi yang mengikat pun terjadi dalam praktik jual beli *online* yang dilakukan Natan Shoppati. Praktik jual beli yang dilakukan oleh Natan Shoppati melalui alur sebagai berikut:

*Pertama*, pemilik usaha Natan Shoppati mencari distributor yang menawarkan kepada para pemilik usaha jual

beli *online* dengan harga yang relatif murah dan kualitas barang yang baik.

*Kedua*, owner akun Natan Shoppati melakukan penawaran produk melalui sosial media seperti *Facebook*, *WhatsApp* dengan mengunggah gambar atau video dengan menyertakan deskripsi barang dan harga.

*Ketiga*, jika terdapat konsumen yang tertarik dengan unggahan barang yang telah dipromosikan oleh Natan Shoppati maka konsumen bisa menghubungi pemilik akun Natan Shoppati untuk melakukan pemesanan barang yang diinginkan.

*Keempat*, setelah konsumen melakukan pemesanan dan memberitahukan barang yang ingin dipesan maka pemilik Natan Shoppati melakukan rekapan pemesanan dan menanyakan bagaimana transaksi pembayaran juga pengiriman barangnya.

*Kelima*, proses terakhir dalam transaksi jual beli *online* ini jika kedua belah pihak antara penjual dan pembeli sudah pasti dengan proses transaksinya maka pemiliki Natan Shoppati melakukan proses transaksinya.

Dalam transaksi muamalah pasti tidak pernah jauh dari yang namanya akad. Transaksi yang digunakan umat islam harus sesuai dengan akad yang jelas. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, akad merupakan kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan hukum tertentu.<sup>8</sup> Akad adalah segala sesuatu yang diniatkan seseorang untuk dikerjakan, baik terwujud karena satu kehendak seperti wakaf, pembebasan, talah dan sumpah, ataupun yang memerlukan dua kehendak untuk mewujudkannya seperti jual beli, sewa menyewa, pemberian kuasa, dan gadai.<sup>9</sup>

Akad merupakan unsur terpenting dalam transaksi usaha. Dilihat dari gambaran umum, islam menjelaskan bahwa dalam transaksi bisnis mempunyai sifat yang fisik, dengan adanya barang ketika melakukan sebuah transaksi, atau bisa juga dengan tidak menyertakan barang yang diperjual belikan, tetapi harus ada ketentuan yang dinyatakan bahwa barang tersebut sifatnya konkret, dengan penyerahan barang tersebut

---

<sup>8</sup> Pusat Pengkajian Hukum Ekonomi Syariah (PPHIM), *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2019), 11.

<sup>9</sup> Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Managemen Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UNY Press, 2020), 31.

secara langsung diawal ataupun penyerahan barang dikemudian waktu atas kesepakatan kedua belah pihak, seperti dalam transaksi al-isthisna'. Transaksi al-isthisna' merupakan bentuk transaksi yang pembayarannya di bayar awal ataupun akhir sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli dengan barang yang ditunda penyerahannya.<sup>10</sup> Dan akad istishna' menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah akad yang melakukan jual beli barang atau jasa dengan proses pemesanan yang kriteria dan persyaratannya disepakati antara penjual dan pembeli.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan pelaksanaan bisnis jual beli *online* yang dilakukan oleh Natan Shoppati bahwa transaksi yang dilakukan pemilik bisnis jual beli *online* Natan Shoppati dengan konsumen merupakan implementasi akad istishna. Hal tersebut dibuktikan dengan para konsumen Natan Shoppati yang melakukan transaksi pembelian barang di Natan Shoppati yang tidak diselesaikan hingga akhir, bisa disebut seperti itu karena konsumen Natan Shoppati tersebut tidak mengambil barang yang sudah melakukan pemesanan pada owner dan sudah diproses transaksi tersebut tetapi konsumen tidak menyelesaikan tanggung jawabnya untuk mengambil barang dan melakukan pembayaran atas barang tersebut. Karena transaksi jual beli *online* tersebut sudah disepakati diawal dalam implementasi akad istishna'.

Dalam jual beli *istishna'* tersebut tidak terpenuhinya akad dan akad tersebut menjadi batal atau tidak sah karena konsumen melakukan ingkar dan tidak memenuhi rukun syarat dalam akad istishna' pada praktik jual beli *online* tersebut.

Adapun pelaksanaan jual beli *online* di Natan Shoppati telah berjalan sesuai dengan semestinya dengan ini analisis praktik jual beli *online* di Natan Shoppati jika dilihat dari rukun dan syarat akad *istishna'* pada aku Natan Shoppati adalah sebagai berikut:

- a. Orang yang melakukan akad. *Shani'* (penjual) adalah pemilik dari bisnis jual beli *online* Natan Shoppati dan *Mustashni'* (pembeli) adalah konsumen atau orang yang tertarik dengan barang untuk dibelinya.

---

<sup>10</sup> Tiara Nur Fitria, *Bisnis Jual Beli Online(OnlineShop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*, 55.

<sup>11</sup> Pusat Pengkajian Hukum Ekonomi Syariah (PPHIM), *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, 16.

- b. Objek atau barang yang diperjualbelikan. Barang yang diperjualbelikan dalam transaksi jual beli *online* di Natan Shoppati ini seperti *Make Up, Skin Care, Body Care, dan Fashion*.
- c. Ijab Kabul atau serah terima. Bentuk dari ijab kabul atau serah terima di Natan Shoppati ini dapat dilihat saat konsumen melakukan transaksi hingga akhir yang diikuti dengan serah terima barang. Serah terima barang yang dilakukan Natan Shoppati ada berbagai macam seperti kirim paket, langsung datang ke toko, dan COD (*Cash On Delivery*) bertemu disuatu tempat yang telah disepakati.

Terkait rukun akad *istishna'* diatas adapun juga syarat akad *istishna'* yang berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 104-108 yang mensyaratkan bahwa *istishna'* mengikat setelah kedua belah pihak sepakat dengan barang yang dipesan jika konsumen sudah memberitahukan kepada pemilik akun Natan Shoppati maka barang yang dipesan akan di masukan ke daftar pemesanan konsumen. Terkait dengan barang yang diperjualbelikan maka deskripsi barang juga harus sesuai dengan permintaan barang yang dipesan oleh konsumen dan di akun Natan Shoppati juga sudah menjelaskan barang yang diperjualbelikan. Jika ada konsumen yang kurang paham dengan deskripsi dan mereka terkadang juga menanyakan mengenai barang tersebut dan pemilik akun Natan Shoppati menjelaskan kembali terkait apa yang ditanyakan oleh konsumennya. Pembayaran yang digunakan dalam akad *istishna'* dengan waktu dan tempat yang telah disepakati oleh orang yang berakad. Akun Natan Shoppati juga bersepakat antara kedua belah pihak untuk menentukan bagaimana pembayaran yang akan dilakukan terkait dengan transaksinya.

Pada akad *istishna'* jika jual beli yang dilakukan sudah disepakati dan sudah terikat oleh akad, maka konsumen tidak boleh melakukan penawaran pada akad yang sudah disepakati, karena sebelum akad disepakati konsumen harus menentukan barang yang dipesan secara pasti terlebih dahulu dan jika sudah pasti barulah akad tersebut disepakati. Di Natan Shoppati apabila diawal sudah ditentukan secara pasti dan disepakati, maka tidak adaq tawar menawar kembali atas barang yang dipesan.

Jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan kriteria, maka bisa menerapkan hak pilihan (*khiyar*) dalam lanjutan

pesanan atau pembatalan barang. Di Natan Shoppati apabila terdapat barang yang datang tidak sesuai dengan barang yang dipesan konsumen, maka pemilik Natan Shoppati melakukan konfirmasi kepada konsumen terlebih dahulu dan jika konsumen tidak keberatan atas kekeliruan barang yang dipesan maka transaksi jual beli dilanjutkan. Tetapi jika konsumen tidak berkenan atas kekeliruan barang yang dipesan maka pemilik Natan Shoppati melakukan pemesanan ulang kepada *Seller* sesuai dengan barang yang dipesan oleh konsumen. Karena dalam kekeliruan barang yang dipesan Natan Shoppati untuk konsumen itu bukanlah kesalahan dari Natan Shoppati, melainkan kesalahan dari *Seller*. Dan apabila barang yang datang tidak sesuai dengan pesanan konsumen dan konsumen tidak berkenan melanjutkan transaksi, maka barang tersebut dijual kembali. Hal tersebut termasuk salah satu bentuk tanggung jawab oleh pemlik usaha jual beli *online* di Natan Shoppati ini.

## 2. Analisis Upaya Natan Shoppati Meminimalisir Terhadap Konsumen *Hit And Run*

Untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya konsumen yang melakukan tindakan *hit and run* maka perlu mengembangkan etika bisnis islam yang memperkuat perilaku kejujuran, keadilan dan keterbukaan antara kedua belah yang melakukan perdagangan. Dengan diterapkan upaya tersebut, maka para pelaku usaha jual beli *online* bisa berkurang atau jadi terminimalisir oleh para konsumen yang melakuakn tindakan *Hit and Run* atau pembatalan sepihak.

Haris Faulidi Asnawi, kejujuran akan meningkatkan keuntungan, kualitas barang dan pelayanan yang diberikan saat melakukan penjualan, sebagaimana sabda Rasulullah bahwa kejujuran akan membawakan ketentraman dan ketenangan, sebaliknya jika tidak melakukan kejujuran maka akan disertai rasa keraguan dan kesialan. Maka dari itu sangat penting jika menerapkan sikap yang ramah dan memudahkan penjual dalam melakukan transaksi jual beli maka akan mendapatkan rasa simpati bagi dirinya.

Menurut Quraish Shihab, yang dikutip oleh Haris F.Asnawi, penerapan prinsip yang harus diterapkan terutama adalah kejujuran, ramah, penawaran yang jujur atau perbaikan harga, pelanggan yang belum sanggup membayar maka diberi waktu, penjual tidak memaksakan pembeli dan tidak



bersumpah dalam melakukan penjualan, tegas dan adil dalam melakukan takaran, dan kesukarelaan.<sup>12</sup>

Dengan begitu kejadian *hit and run* yang dilakukan oleh konsumen sangat dilarang dalam ajaran yang sudah di ajarkan. Dasar dari berhubungan dengan lainnya yang paling utama adalah kejujuran. Dengan di sertai kejujuran bisa menjadikan orang lain memberikan sisi positif dari diri kita sendiri. Jika tidak disertai kejujuran maka orang memandang tidak akan percaya lagi untuk berhubungan apapun salah satunya bisnis perdagangan.

Natan Shoppati juga harus bisa memberikan atau menarik perhatian dalam penjelasan mengenai barang yang diperjual belikan ini bisa meyakinkan para konsumen untuk jadi membeli dan menyelesaikan transaksinya atas barang yang sudah dipesan dan tidak berpindah hati untuk pindah tertarik untuk membeli yang ada di toko lainnya.

Sudah di jelaskan oleh Quraish Shihab bahwa akan diberi waktu bagi konsumen yang belum bisa melakukan pembayaran dan Natan Shoppati sudah mmberikan waktu untuk konsumen yang belum mempunyai waktu untuk membayar ataupun belum ada uang, tetapi konsumen sudah diberi waktu tetapi tidak memberikan iktikad baiknya untuk menyelesaikan transaksinya atau solusi atas pesanannya tetapi malah tetap melakukan tindakan *Hit and Run* atau pembatalan sepihak.

### **3. Analisis Perspektif Fiqih Muamalah Terhadap Konsumen *Hit And Run* dalam Jual Beli di Natan Shoppati**

Bisnis dalam islam telah memberikan kesempatan yang luas kepada umatnya untuk mengembangkan berbagai macam bentuk hubungan muamalah sesuai dengan perkembangan zaman saat ini. Begitupun pada kegiatan jual beli yang telah berkembang dengan munculnya kegiatan jual beli *online*.

Dalam jual beli *online* pembatalan sepihak bukanlah hal yang langkah terjadi, namun itu adalah hal yang biasa terjadi. Kebanyakan pembatalan dilakukan oleh para konsumen yang kurang bertanggungjawab dan jarang sekali ditemukan pembatalan dari penjual. Dengan adanya hal tersebut maka tidak sedikit konsumen yang tidak menyelesaikan transaksi jual

---

<sup>12</sup> Yulia Kurniaty, *Urgensi Etuja Bisnis Islam Bagi Penjual OnlineShop dalam E-Commerce*, Jurnal Kajian Hukum dan Sosial, Vol. 16, No. 2, Desember 2019, 284.

beli *online* di Natan Shoppati. Dalam materi sudah dijelaskan bahwa tindakan tersebut merupakan *Hit And Run*. Ada banyak alasan yang dilakukan oleh konsumen untuk tidak menyelesaikan transaksinya. “Ada banyak alasan yang dijawab dari konsumen saat saya konfirmasi ulang, biasanya dijawab karena tidak ada waktu untuk mengambil barang, ada juga yang mungkin menemukan barang yang lebih murah dan bagus, ada yang beralasan karena belum ada uang, dan ada juga yang tidak merespon sama sekali”. Konsumen yang melakukan *Hit And Run* atau tidak menyelesaikan transaksinya maka akan diberi sanksi daftar hitam (*blacklist*) pada nama kontak *WhatsApp* dan tidak diberikan kesempatan untuk memesan kembali. Berkaitan dengan barang yang diperjual belikan akan diposting kembali atau dijual ditoko. Mengenai rugi atau tidaknya tentu saja tidak karena barang bisa dijual kembali barang juga masih baru. Banyak kejadian *Hit And Run* di Natan Shoppati ini tetapi dengan jarak waktu yang cukup lama.

Dalam jangka waktu satu bulan terdapat lima konsumen yang melakukan tindakan *Hit and Run* dengan alasan yang berbeda-beda. Berikut ini adalah data konsumen yang melakukan *Hit and Run* di Natan Shoppati:

1. Nama : Ayu Anjani  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
 Alamat : Guwo  
 Barang yang dipesan : Masker  
 Sistem Pembayaran : Mengambil di toko  
 Alasan *Hit and Run* : Tidak mengambil pesanan dengan alasan yang tidak jelas  
 Penyelesaian : Tidak ada kabar atau konfirmasi ulang
2. Nama : Diah  
 Pekerjaan : Karyawati  
 Alamat : Purwosari  
 Barang yang dipesan : Pakaian  
 Sistem Pembayaran : Mengambil di toko  
 Alasan *Hit and Run* : Konsumen tidak bisa membayar barang pesanannya karena uang sudah terpakai untuk kebutuhan lain.  
 Penyelesaian : Tidak ada kabar atau konfirmasi ulang

3. Nama : Mega  
 Pekerjaan : Karyawati  
 Alamat : Taman Sari  
 Barang yang dipesan : Kosmetik  
 Sistem Pembayaran : Mengambil di toko  
 Alasan Hit and Run : Tidak mengambil pesanan dengan alasan yang tidak jelas  
 Penyelesaian : Tidak ada penyelesaian
4. Nama : Imah  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
 Alamat : Wonorejo  
 Barang yang dipesan : Skin Care  
 Sistem Pembayaran : Mengambil di toko  
 Alasan Hit and Run : Konsumen lama mengambil barang karena sibuk dengan kerjaan lain  
 Penyelesaian : Perdamaian
5. Nama : Devia  
 Pekerjaan : Belum Bekerja (Pelajar)  
 Alamat : Tlogowungu  
 Barang yang dipesan : Skin Care  
 Sistem Pembayaran : Mengambil di toko  
 Alasan Hit and Run : Pesanan tidak diambil karena sudah pergi keluar kota  
 Penyelesaian : Tidak ada kabar atau konfirmasi ulang

Berdasarkan data di atas, permasalahan pembatalan oleh konsumen secara sepihak (*Hit And Run*) sebagian besar tidak dilakukan penyelesaian apapun karena pembeli tidak memiliki itikad baik meskipun telah dihubungi oleh penjual secara baik. Untuk itu penjual secara terpaksa menerima pembatalan tersebut.

Jual beli itu sendiri dapat diartikan secara terminologi Fikih yaitu *al-bai'* yang artinya menjual, menukar, dan mengganti. Kata *al-bai'* mempunyai persamaan kata *syira'* yang artinya membeli jadi jual beli adalah tukar menukar barang.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Mardani, Fiqh Ekonomi Syariat, 101.

Sedangkan jual beli *online* merupakan transaksi jual beli yang dilakukan kedua belah pihak untuk melakukan transaksinya penjual dan pembeli tanpa harus bertemu langsung dengan bantuan teknologi internet bisa melalui chat atau telpon.

Dalam pandangan islam khususnya jual beli menurut Madzhab Asy-Syafi'i hukumnya diperbolehkan. Di Indonesia mensyaratkan kepada para pengguna elektronik mematuhi adanya peraturan dalam penggunaan transaksi elektronik dengan wajib mempunyai iktikad baik dalam melakukan transaksinya. Namun lain halnya dengan pendapat Imam Madzhab Asy-Syafi'i yang menyatakan bahwasannya iktikad baik tidak termasuk dalam rukun dan syarat jual beli, karena hal tersebut berhubungan secara langsung dengan perilaku dan akhlak manusia yang tidak terlepas dari ajaran Agama Islam.<sup>14</sup>

Dalam jual beli *online* yang dijalankan oleh Natan Shoppati ini bertolak belakang dengan pernyataan diatas. Karena adanya tindakan dan perilaku dari beberapa konsumen yang tidak seharusnya dilakukan. Dimana mereka yang seharusnya memenuhi tanggungjawab dalam menyelesaikan pesanan yang telah dilakukan ke Natan Shoppati, tapi tidak dipenuhi dengan membatalkan secara sepihak. Dan mereka juga tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan transaksi tersebut di lain waktu. Mereka melakukan pembatalan sepihak atau *hit and run* dengan berbagai macam alasan, seperti: sedang tidak ada uang, sedang pergi, bahkan ada yang tiba-tiba menghilang tanpa kabar.

Jual beli *online* dalam Islam menggunakan akad istisna, dimana terdapat beberapa pendapat mengenai akad istisna', antara lain:

a. Madzhab Syafi'i

Dalam kalangan Madzhab Syafi'i terdapat perbedaan dengan disertai alasan yang berbeda pula. Yang pertama, dalam akad istisna itu hukumnya tidak boleh. Dimana pendapat ini berdasarkan qiyas yang menjelaskan bahwasannya dalam jual beli haruslah tersedia atau terlihat secara nyata objeknya. Namun dalam akad istisna atau biasa disebut jual beli *online* objeknya belum ada atau belum terlihat secara nyata. Sehingga mereka menyimpulkan bahwa akad istisna termasuk *ba'I al-*

---

<sup>14</sup> H. Lukman Yasir, *Transaksi Jual Beli Onlinedalam Perspektif Madzhab Syafi'i*, Jurnal Pendidikan Kajian Aswaja, Vol.6, No.1, 69.

*ma'dum* (jual beli terhadap sesuatu yang tidak ada) dimana hal tersebut dilarang oleh syariat dan dihukumi batal secara mutlak.

Sedangkan pendapat kedua dari sebagian Madzhab Syafi'i menyatakan bahwa akad istisna itu hukumnya boleh dan sah, hal ini berdasarkan pada '*urf* (adat kebiasaan). Adapun yang mendasari hukum dibolehkannya istisna karena untuk kemaslahatan manusia dan juga akad istisna disamakan dengan akad salam. Dimana kedua akad tersebut objeknya sama-sama tidak ada.

Berhubung istisna' sudah hadir dalam jangka waktu yang lama dan masyarakat pun sudah melakukannya tanpa ada yang menyingkari, sehingga disimpulkan bahwa hukum dibolehkannya itu dapat digolongkan pada *ijma'*. *Ijma'* yang dimaksud disini terdapat pada hadis yang diriwayatkan oleh Anas bin Malik, bahwa Rasulullah SAW Bersabda:<sup>15</sup> “Sesungguhnya umatku tidak akan bersepakat untuk kesesatan apabila kamu melihat adanya perselisihan, maka ikutilah kelompok yang banyak”. (HR. Ibnu Majah). Dalam realitanya jual beli *online* atau akad istisna memang sudah digunakan masyarakat dalam jangka waktu yang lama dan juga lebih memudahkan masyarakat untuk berbelanja yang mereka butuhkan dan inginkan, namun terbatas dengan ketersediaan di sekitar mereka, sedangkan mereka sedang membutuhkannya. Dan untuk mendapatkan itu, mereka lebih mudah memenuhinya dengan cara membeli secara *online* dengan menggunakan akad istisna'. Mereka cukup diam di rumah dan memilih barang yang diinginkan dan dibutuhkan lalu membuka *market place* maupun menghubungi para pedagang melalui *WhatsApp*, *Facebook*, dan ,lain sebagainya. Mereka juga bisa membayar secara tunai maupun transfer. Setelah itu mereka hanya tinggal menunggu barangnya diantar sampai di rumah.

Seperti halnya sekarang, banyak sekali masyarakat yang memilih membeli melalui *market place* atau social media lainnya. Tentunya ini juga membuka kesempatan masyarakat untuk menjual dagangannya melalui *market place*, karena dengan itu dagangan mereka bisa dijangkau

---

<sup>15</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, Juz 4, (Libanon: Dar al-Fikri, 1984), 270.



oleh banyak pihak dengan jarak tempuh dekat maupun jauh. Adanya akad istishna' dalam jual beli *online* ini tentunya mengandung unsur kemaslahatan bersama dan juga bisa disebut simbiosis mutualisme, dimana kedua belah pihak saling diuntungkan baik penjual maupun pembeli.

Namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa tidak semua orang itu bertanggungjawab atas apa yang diperbuat. Tentunya dalam jual beli *online* tidak sedikit dari mereka yang melakukan ingkar dan tidak bertanggungjawab atas barang yang dipesan. Seperti halnya yang dilakukan oleh beberapa konsumen dari Natan Shoppati yang melakukannya, dengan disertai berbagai alasan. Keingkaran dan ketidaktanggungjawaban pada jual beli *online* biasa disebut dengan *hit and run*. Dimana ini lebih banyak dilakukan oleh para konsumen dari pada si penjual.

b. Madzhab Hanafi

Menurut Madzhab Hanafi ada dua pernyataan mengenai ketentuan tentang pembayarannya alat yang digunakan dalam pembayaran harus diketahui jelas jumlah dan bentuknya. Baik itu berupa uang, pertukaran barang atau bisa menjadi manfaat yang lainnya seperti yang dijelaskan pada Madzhab Syafi'i tetapi jika menurut ulama Hanafiyah pembayaran yang dilakukan harus sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi tanpa adanya jangka waktu tertentu, tetapi tidak diperbolehkan jika pembayaran dilakukan diawal karena bisa merusak akad tersebut dan menjadi akad salam yang pembayarannya diawal.

Dengan ketentuan barang yang dinyatakan menurut Madzhab Hanafi, jika pesanan yang tidak biasa dibuat oleh masyarakat seperti perasan anggur maka hukumnya dilarang, karena hal tersebut akan masuk akad salam jika pesanan tidak biasa dibuat dengan adanya ketentuan tertentu. Dan jika pesanan yang dipesan sebuah wadah atau mebel, maka pemesan harus menjelaskan bahan dasar dalam pembuatan pesanan tersebut, juga menjelaskan ukuran dan bentuk atau kriteria barang pesanan.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Al-Zuhaili Wahbah, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, terj. Abdul Hayyie al-Katani, (Jakarta: Gema Insani, 2011), 272.

Tetapi pada Natan Shoppati ini konsumen yang didapatkan bertolak belakang dengan pernyataan diatas. Konsumen kebanyakan tidak melakukan pembayaran, Natan Shoppati juga sudah memberikan kelonggaran waktu dalam pembayaran pesanan. Jika ada pesanan barang yang diminta konsumen, Natan Shoppati juga sudah menjelaskan kriteria pesanan dengan konsumen menjelaskan barang yang dipesan atau mengirim gambar melalui pesan agar tidak terjadi kekeliruan pada pesanan dan menimbulkan pembatalan pesanan.

Dalam perjanjian jual beli terdapat kemungkinan-kemungkinan yang terjadi selama perjanjian tersebut berlangsung. Salah satu kemungkinan tersebut adalah salah satu pihak tidak melaksanakan atau tidak memenuhi perjanjian sebagai mana yang telah di sepakati. Sebagai contohnya kelalaian konsumen terhadap kewajibannya dalam melaksanakan perjanjian. Pada awal perjanjian konsumen memesan barang dan telah di setujui penjual namun ketika pesanan sudah tersedia pihak konsumen membatalkan secara sepihak atau disebut dengan *Hit And Run*. Pihak penjual pun telah memberikan kelonggaran waktu kepada konsumen untuk dapat menyelesaikan transaksi namun konsumen tidak memiliki iktikad baik untuk memenuhi kewajibannya membayar barang pesanan dan membatalkan secara sepihak tanpa komfirmasi kepada penjual.

Perbuatan konsumen seperti ini sering terjadi pada bisnis jual beli *online* dengan disebutkan istilah *Hit And Run*. Dalam jual beli *online* tidak sedikit konsumen yang telah memesan barang tetapi tidak menyelesaikan transaksi jual belinya tetapi menghilang begitu saja tanpa ada konfirmasi atau kabar kepada pihak penjual. Kondisi ini tentunya sangat merugikan oleh para pihak yang mempunyai usaha. Penyelesaian tersebut dilakukan secara tidak adil karena konsumen tidak dapat dihubungi sehingga mau tidak mau penjual harus menerima pembatalan tersebut.

Dengan begitu pemilik akun Natan Shoppati tidak meminta ganti rugi melainkan menanggung kerugiannya sendiri dengan mengunggah atau menjual kembali barang yang dibatalkan kepada konsumen lain, walaupun tidak tau pasti apakah barang akan terjual dengan cepat atau tidak. Natan

Shoppati memilih untuk menerima pembatalan tanpa meminta pertanggung jawaban atas kerugian.

Alasan lainnya pada Natan Shoppati menerima pembatalan dikarenakan rasa simpati dan memiliki perasaan yang tidak berani untuk menerima ganti rugi karena jumlah yang di terima juga tidak terlalu besar kerugiannya. Tetapi walaupun kerugiannya tidak terlalu besar juga berpengaruh kepada usahanya. Tidak sedikit juga pelaku usaha jual beli *online* untuk memilih menerima pembatalan atas permintaan konsumen untuk mempersingkat waktu dengan menindaklanjuti kelanjutan barang yang akan dijual kembali. Para pelaku usaha berharap jika barang terjual dengan cepat bisa menutupi kerugian yang sudah diterimanya.

Berdasarkan analisis pembatalan sepihak atau *Hit And Run* yang dilakukan oleh konsumen merupakan perilaku atau tindakan yang sangat tidak adil bagi para pelaku usaha, hal tersebut juga sangat dilarang dalam ajaran islam, namun karena dari pihak pemilik usaha menerima atas pembatalan ini maka pembatalan masih sah dimata hukum.

