ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PROSES PENYELESAIAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI TOKOPEDIA

SKRIPSI

Oleh:

Safinatun Najah

C92215186

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Syariah dan Hukum

Jurusan Hukum Perdata Islam

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Surabaya

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Safinatun Najah
NIM	: C92215186
Fakultas/Jurusan	: Syariah dan Hukum/Hukum Perdata Islam/Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Hukum Islam Terhadap Proses Penyelesaian Komplain Pembeli Di Fitur Pusat Resolusi Tokopedia

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 17 Juni 2019

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL

2C988AFF324934735

6000

ENAM RIBU RUPIAH

SAFINATUN NAJAH

NIM. C92215186

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Analisis Hukum Islam Terhadap Proses Penyelesaian Komplain Pembeli Di Fitur Pusat Resolusi Tokopedia", yang ditulis oleh Safinatun Najah NIM. C92215186 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 24 Mei 2019

Pembimbing

Dra. Nurhayati, M.Ag

196806271992032001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Safinatun Najah NIM. C92215186 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Rabu, tanggal 10 Juli 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Hukum Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I,

Dra. Nurhayati, M.Ag
NIP. 196806271992032001

Penguji II,

Dr. Muwahid, SH, M.Hum
NIP. 197803102005011004

Penguji III,

Dr. H. Nafi' Mubarok, SH, MHI.
NIP. 197404142008011014

Penguji IV,

Novi Sopwan, M.Si.
NIP. 198411212018011002

Surabaya, 18 Juli 2019

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dr. H. MASRUHAN, M. Ag.
NIP. 195904041988031003

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Safinatun Najah
NIM : C92215186
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Perdata Islam
E-mail address : safinatunajah0@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
■ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PROSES PENYELESAIAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI TOKOPEDIA

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Juli 2019

Penulis

(Safinatun Najah)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Analisis Hukum Islam Terhadap Proses Penyelesaian Komplain Pembeli di Fitur Pusat Resolusi Tokopedia" adalah merupakan hasil penelitian lapangan (*field research)* yang bertujuan untuk menjawab permasalahan tentang bagaimana proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia serta bagaimana analisis hukum Islam terhadap proses penyelesaian komplain di fitur pusat resolusi Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi dokumen dan selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan teknik deskriptif analitis. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pola berfikir induktif.

Penelitian menghasilkan sebuah kesimpulan yang pertama, Tokopedia membantu menyelesaikan komplain pembeli dengan memberikan solusi sesuai dengan jalannya proses diskusi antara penjual dan pembeli. Pembeli harus memberikan bukti bahwa terjadi masalah terhadap barang pesanan pembeli. Selama berjalannya diskusi di pusat resolusi Tokopedia, penjual dan pembeli diberikan kesempatan untuk memberikan pendapat sebebas-bebasnya. Tokopedia akan melakukan pengecekan terhadap bukti-bukti yang telah diberikan penjual atau pembeli selama berlangsungnya diskusi. Tokopedia akan memberikan keputusan solusi dari komplain pembeli yang didasarkan pada hasil pengecekan terhadap bukti-bukti yang ada dan sesuai dengan jalannya diskusi. Kesimpulan yang kedua, menurut hukum Islam pembelian barang di Tokopedia termasuk akad *salam*. Adapun di dalam akad *salam* tersebut terdapat dua macam *khiyār* yaitu *khiyār* aib dan *khiyār ru'yah*. Kemudian proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia sesuai dengan ketentuan rukun dan syarat kedua *khiyār* tersebut di mana pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang dan membatalkan akad *salam*.

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka disarankan kepada: (1) CS Tokopedia untuk dapat memberikan beberapa pilihan solusi dalam menyelesaikan komplain, (2) Pembeli yang akan berbelanja di Tokopedia seharusnya terlebih dahulu membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang berlaku. Sehingga dapat terpenuhinya unsur saling rela sebagaimana yang telah diatur dalam Islam terkait jual beli, (3) Penjual sebaiknya melakukan *packing* barang dengan aman sehingga pada saat sampai di alamat pembeli barang tidak mengalami kerusakan yang dapat mengakibatkan komplain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN..... ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN.....iv
ABSTRAK..... iv
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL..... xi
DAFTAR GAMBAR..... xii
DAFTAR TRANSLITERASI..... xiii
BAB I PENDAHULUAN.....1
A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....8
C. Rumusan Masalah 9
D. Kajian Pustaka.....9
E. Tujuan Penelitian 11
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....11
G. Definisi Operasional 12
H. Metode Penelitian.....13
I. Sistematika Pembahasan 18
BAB II KONSEP AKAD *SALAM* DAN *KHIYĀR* DALAM HUKUM ISLAM.....20
A. Akad Salam dalam Hukum Islam 20
1. Definisi Akad *Salam* 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Dasar Hukum Akad *Salam*.....22

3. Rukun dan Syarat akad *Salam*.....24

B. *Khiyār* dalam akad *Salam*.....30

1. Definisi *Khiyār* 30

2. Dasar Hukum *Khiyār* 31

3. Macam-Macam *Khiyār*.....33

BAB III PROSES PENYELESAIAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI TOKOPEDIA 47

A. Profil Tokopedia 47

1. Sejarah Berdiri.....**47**

2. Visi dan Misi **50**

3. Produk yang Tersedia **50**

B. Prosedur Pendaftaran Akun Pengguna Tokopedia 53

C. Prosedur Berbelanja di Tokopedia.....59

D. Syarat dan Ketentuan Terkait Penyelesaian Komplain 70

E. Prosedur Penggunaan Fitur Pusat Resolusi Tokopedia 75

BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PROSES PENYELESAIAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI TOKOPEDIA.....86

A. Akad Salam dalam Proses Jual Beli di Tokopedia 86

B. Akad *khiyār* dalam Proses penyelesaian komplain pembeli di Tokopedia 90

BAB V PENUTUP.....94

A. Kesimpulan.....94

B. Saran.....95

DAFTAR PUSTAKA.....96

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Kajian Pustaka 10

2.1 Perbedaan Jual beli *salam* dengan Jual beli biasa 30

3.1 Perbedaan setiap Metode Pembayaran di Tokopedia 66

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

3.1 Contoh Produk yang dijual di Tokopedia 51
3.2 Produk Jasa yang ditawarkan Tokopedia..... 51
3.3 Melakukan Pendaftaran Akun Pengguna Tokopedia..... 54
3.4 Mengisi nomor telepon pengguna..... 55
3.5 Memasukkan Kode Verifikasi Pengguna Tokopedia..... 56
3.6 Memasukkan Nama Lengkap Pengguna Tokopedia..... 56
3.7 Melanjutkan Pengisian Profil Pengguna Tokopedia..... 57
3.8 Melakukan Pengisian data diri Jenis Kelamin 57
3.9 Melakukan Pengisian Data Diri Foto KTP 58
3.10 Melakukan Pengisian Data Diri Foto Diri dan KTP 58
3.11 Akun Pengguna Telah Terverifikasi 59
3.12 Pencarian Barang melalui Kolom Cari Produk..... 60
3.13 Pencarian Barang Melalui Kategori Barang..... 60
3.14 Melakukan Pengecekan informasi barang secara lengkap 61
3.15 Klik "Beli Sekarang"..... 61
3.16 Mengisi Alamat Penerima Barang..... 62
3.17 Memilih Durasi Pengiriman sesuai kebutuhan..... 63
3.18 Memilih Metode Pembayaran..... 65
3.19 Melihat Status Barang Pemesanan 67
3.20 Status Barang Berubah menjadi "Pesanan dikirim" 67
3.21 Notifikasi Tokopedia "Pesanan Telah Tiba" 68
3.22 Melakukan Konfirmasi Penerimaan Barang..... 68
3.23 Penilaian Toko 70
3.24 Barang yang dikomplain..... 78
3.25 *Invoice* pembeli..... 78
3.26 Komplain Pembeli..... 79
3.27 Pembeli merubah solusi..... 80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.28 Penjelasan Admin Tokopedia 81
3.29 Pembeli menyertakan nomor resi..... 82
3.30 Admin Tokopedia membantu memberikan saran solusi..... 82
3.31 Penilaian Pembeli..... 83
3.32 Ulasan Pembeli..... 83
3.33 Pembeli merasa tidak puas 84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Dengan adanya kebutuhan, manusia melakukan berbagai transaksi. Transaksi yang dijalankan memiliki manfaat ataupun risiko yang harus diterima. Salah satu transaksi yang dijalankan adalah jual beli. Jual beli terdiri dari dua suku kata yaitu "jual" dan "beli". Kata jual beli sebenarnya memiliki makna yang bertolak belakang. Kata jual menunjukkan adanya sutau perbuatan menjual. Sedangkan beli merupakan kata yang menujukkan adanya perbuatan membeli. Dengan demikian arti kata jual beli menunjukkan adanya dua perbuatan yang dilakukan dalam satu peristiwa. Menurut pengertian syariat, jual beli merupakan suatu kegiatan pertukaran harta yang didasari dengan rasa saling rela[1]. Jual beli yang diterapkan harus memenuhi rukun dan syarat yang telah ditetapkan dalam agama Islam agar transaksi jual beli dapat sah dan tidak menjadikan kerugian terhadap orang lain sehingga dapat saling rela dan ikhlas dalam menjalankan suatu transaksi jual beli.

Allah telah berfirman mengenai dasar hukum adanya transaksi jual beli yang terdapat dalam surat An-Nisa' ayat 29:[2]

---

[1] Suhrawardi K. Lubis, Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 139.

[2] Departemen Agama, *Al-Qu'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: UD Mekar, 2000), 122

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا تَأْكُلُوٓا۟ أَمْوَٰلَكُم بَيْنَكُم بِٱلْبَـٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَـٰرَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوٓا۟ أَنفُسَكُمْ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu".

Jual beli yang dilakukan merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan manusia sehingga setiap tujuan yang ingin dicapai dapat terpenuhi. Dengan adanya jual beli setiap manusia dapat saling membantu satu sama lain. Penjual membantu pembeli dalam hal memberikan barang yang dibutuhkan pembeli. Begitu pula sebaliknya pembeli membantu penjual dalam hal memberikan uang sebagai alat bayar untuk memenuhi kebutuan penjual. Oleh karena itu penting adanya rasa saling membantu agar hidup masyarakat menjadi damai dan sejahtera tanpa adanya pertikaian dalam masyarakat.

Dalam melakukan jual beli harus terdapat aturan tentang hak dan kewajiban yang didasarkan atas sebuah kesepakatan. Kesepakatan dibuat agar tidak adanya rasa dirugikan dari salah satu pihak. Proses pencapaian kesepakatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan penjual dan pembeli disebut akad atau kontrak[3]. Akad yang telah terjadi antara penjual dan pembeli menunjukkan adanya rasa saling rela dalam melakukan transaksi jual beli. Sehingga akan terjalin kerjasama yang baik antara penjual dan pembeli.

---

[3] Ariyadi, *Jual Beli Online Ibnu Taimiyah*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2018), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di zaman modern ini segala sesuatu akan senantiasa mengikuti perkembangan teknologi. Teknologi diciptakan untuk membantu mempermudah aktifitas manusia. Sehingga manusia dapat memanfaatkan waktu menjadi lebih efektif dan efisien. Begitu pula dengan jual beli. Jual beli yang dilakukan adalah dengan menggunakan sistem jual beli *online*. Dengan menggunakan sistem *online*, jual beli dapat lebih cepat diakses oleh masyarakat. Mulai dari masyarakat kalangan menengah ke bawah maupun masyarakat dengan kalangan menengah ke atas. Selain itu juga dapat menjadikan sistem pemasaran dalam jual beli *online* menjadi semakin luas. Mulai dari pulau sumatera hingga pulau papua.

Masyarakat memiliki respon yang berbeda-beda dalam menyikapi adanya jual beli *online*. Ada yang pro dan ada yang kontra. Bagi masyarakat yang pro dengan jual beli *online*, mereka akan merasa terbantu dalam melakukan transksi jual beli *online*. Sedangkan masyarakat yang kontra terhadap jual beli *online* ada beberapa hal yang menyebabkan seseorang menjadi enggan dalam bertransaksi secara *online*, yaitu pembeli merasa jual beli *online* merupakan hal yang merepotkan, adanya rasa kurang percaya terhadap orang yang belum dikenal, barang yang tidak cocok pada saat barang sudah dibeli, adanya kekhawatiran uang pembeli tidak sampai ke penjual[4]. Beberapa hal tersebut yang menjadikan sebagian orang cenderung tidak ingin melakukan jual beli *online*.

Alasan masyarakat yang berbeda-beda dalam menyikapi adanya jual beli *online* karena adanya dampak atau pengaruh jual beli *online* yang terjadi dalam

---

[4] Unggul Pambudi, *Sukses Jual Beli Online*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kehidupan mereka. Ada dampak positif dan negatif. Di antara dampak positifnya yaitu mampu memperluas jangkauan transaksi jual beli, dapat mengurangi biaya operasional, meningkatkan mata rantai pendapatan. Sedangkan dampak negatifnya berkemungkinan untuk kehilangan dari segi keuangan karena adanya kecurangan yang dilakukan oleh sebagian pihak, adanya pencurian informasi yang bersifat rahasia seperti data diri, harus selalu bergantung dengan jaringan internet.[5]

Jual beli *online* adalah suatu transaksi antara penjual dan pembeli yang melakukan transaksi melalui jaringan internet[6]. Jual beli *online* dapat dilakukan diberbagai situs, diantaranya tokopedia, shopee, bukalapak, lazada, blibli.com dan lain sebagainya. Selain itu jual beli *online* dapat dilakukan di berbagai media sosial yaitu facebook, twitter, Instagram dan lain-lainnya. Di berbagai situs dan media sosial dapat kita jumpai berbagai jenis barang yang ditawarkan. Mulai dari barang murah sampai dengan barang yang mahal dapat kita pilih sesuai kebutuhan. Dengan adanya bermodal *smartphone* dan jaringan internet masyarakat bisa melakukan transaksi jual beli demi memenuhi kebutuhan.

Terdesaknya kebutuhan membuat orang melakukan transaksi jual beli secara instan tanpa harus pergi ke toko. Dengan hanya membuka *smartphone*, barang yang dibeli akan segera dikirim ke alamat pembeli. Namun agar barang dapat sampai di tujuan dan dapat terjalin kerjasama yang baik, maka pembeli harus memahami dan melaksanakan prosedur yang sesuai untuk bertransaksi *online*

---

[5] Fauzan Andrian Bakrie, "Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Studi pada Pengguna Belanja *Online* Tokopedia.com di Bandar Lampung) (Skripsi--Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2017), 15

[6] Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 19.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disebuah situs yang telah dibuat. Setiap situs memiliki peraturan dan prosedur yang berbeda-beda sesuai dengan pertimbangan agar para pengguna situs dapat merasa aman dan nyaman saat bertransaksi.

Salah satu situs yang terkenal adalah tokopedia. Tokopedia memiliki alamat situs www.tokopedia.com yang mana merupakan *mall online* yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpa Edison. Situs ini mulai dikenal masyarakat pada tahun 2009 pada saat Tokopedia meraih penghargaan bergengsi yaitu Bubu *Award* v06. Situs ini telah meraih lebih dari 8,38 milyar rupiah dari total transaksi yang sudah berjalan di situs tokopedia setiap bulannya sejak Februari 2012[7]. Tokopedia memiliki badan usaha perseroan terbatasa yaitu PT Tokopedia yang menjalankan kegiatan usaha jasa web portal yaitu situs pencarian toko dan barang yang dijual oleh penjual yang telah mendaftarkan tokonya pada situs Tokopedia[8]. Tokopedia merupakan aplikasi yang telah di download sebanyak 10 juta oleh masyarakat. Hal tersebut menjadikan aplikasi Tokopedia dinobatkan menjadi aplikasi terbaik pilihan masyarakat di *Google Play* pada tanggal 3 Desember 2018 pada acara penghargaan kategori *Google Play User's Choice App* 2018[9].

Tokopedia memiliki syarat dan ketentuan yang berlaku bagi seluruh pengguna tokopedia. Syarat dan ketentuan adalah sebuah bentuk kesepakatan

---

[7] Jefferly Helianthusonfri, Ahmad Wibawa, *Bisnis Praktis dan Fantastis dengan Dropship* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013), 1.

[8] Tokopedia, "Syarat dan Ketentuan", http://www.tokopedia.com/terms, diakses pada 04 Novemver 2018.

[9] Tokopedia, "Aplikasi Terfavorit 2018", http://www.tokopedia.com/blog/press-release-tokopedia-jadi-aplikasi-terfavorit-2018, diakses pada 15 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang telah dituliskan dalam sebuah perjanjian yang sah antara pengguna dengan PT. Tokopedia. Jika terdapat pengguna yang tidak menyetujui salah satu atau seluruh isi syarat dan ketentuan yang telah dibuat, maka pengguna tersebut tidak diperkenankan menggunakan layanan di tokopedia[10]. Syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT tokopedia merupakan kontrak perjanjian yang berisi hak dan kewajiban bagi pengguna beserta Tokopedia. Meskipun syarat dan ketentuan sudah dibuat oleh Tokopedia, tetap terjadi transaksi yang cenderung merugikan pembeli. Pada saat pembeli memesan barang, pembeli telah melakukan tahapan transaksi yang sudah sesuai dengan peraturan Tokopedia. Namun ketika barang sudah sampai ke alamat pembeli, barang tersebut sudah dalam keadaan rusak sehingga barang tersebut tidak bisa digunakan. Pembeli lalu melakukan komplain dengan menggunakan fitur pusat resolusi yang sudah disediakan oleh Tokopedia.

Dalam hal ini dengan adanya komplain yang diajukan pembeli di Tokopedia menunjukkan bahwa di dalam transaksi *online* terdapat banyak masalah yang dihadapi. Permasalahan yang biasanya pembeli ajukan di pusat resolusi adalah barang pesanan yang belum sampai pada alamat pembeli, kerusakan barang yang terjadi pada saat pembeli menerima barang atau adanya ketidaksamaan antara barang yang ditawarkan dengan barang yang diterima pembeli. Berbagai alasan komplain yang diajukan pembeli akan diselesaikan pada sebuah fitur dengan nama pusat resolusi.

---

[10] Tokopedia, "Syarat dan Ketentuan",…

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pusat resolusi adalah sebuah fitur yang terdapat di Tokopedia yang bertujuan untuk memfasilitasi penyelesaian masalah yang terjadi antara penjual dan pembeli. Penyelesaian permasalahan yang terdapat di pusat resolusi dapat menghasilkan solusi berdasarkan kesepakatan bersama antara pembeli dan penjual. Pembeli yang melakukan komplain akan otomatis dana pembelian barangnya akan di tahan oleh Tokopedia, sehingga penjual belum bisa menggunakan uang hasil penjualan yang mengalami kendala komplain sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke pusat resolusi selesai[11].

Menurut data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) selama periode 2017, Tokopedia menempati posisi ketiga setelah Lazada dan Akulaku sebagai toko *online* yang memiliki komplain terbanyak dengan jumlah aduan 11 aduan. Dari banyaknya komplain di berbagai toko *online*, sebanyak 93,45% responden menyatakan puas dengan pelayanan komplain yang telah diselesaikan yang memiliki alasan bahwa layanan penyelesaian komplain yang dilakukan dapat diselesaikan dalam waktu tidak lebih dari 3 hari[12]. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa setiap transaksi yang terjadi secara online cenderung memiliki risiko, namun yang terpenting adalah seberapa cepat sebuah situs *e-commerce* merespon komplain pembeli agar masalah dapat terselesaikan dengan baik.

---

[11] Tokopedia, "Pusat Resolusi", http://www.tokopedia.com/terms/resolution, diakses pada 05 November 2018.

[12] Katadata, "Keluhan Konsumen pada Toko Online" ,http://www.katadata.co.id/berita/2018/01/19 /ylki-keluhan-terbanyak-konsumen-selama-2017-soal-toko -online, diakses pada 16 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti adanya sebuah proses penyelesaian komplain yang diajukan pembeli di Tokopedia. Ketertarikan penulis untuk meneliti hal tersebut dikarenakan Indonesia memiliki masyarakat yang mayoritas penduduknya beragama Islam sehingga penting untuk dapat mengetahui hukum Islam dari sebuah transaksi jual beli *online* yang kini cenderung diminati masyarakat Indonesia.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, dapat diindetifikasi beberapa masalah yang berkaitan dengan penggunakkan fitur pusat resolusi Tokopedia sebagai berikut:

1. Kecenderungan masyarakat sekarang dalam melakukan jual beli barang secara *online* dan *offline*;
2. Pro dan kontra masyarakat terkait jual beli *online*;
3. Adanya klausul baku dari penjual di dalam deskripsi produk;
4. Penyalahgunaan hak merek dalam jual beli *online*;
5. Perbandingan penyelesaian masalah komplain pembeli di situs Tokopedia dengan situs yang lain;
6. Proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia;
7. Analisis hukum Islam terhadap proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia.

Sedangkan masalah yang akan dikaji, dibatasi di rumusan masalah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan masalah yang telah penulis batasi, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia?
2. Bagaimana analisis hukum Islam terhadap proses penyelesaian komplain di fitur pusat resolusi Tokopedia?

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan deskripsi tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan. Kajian pustaka ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang memiliki hubungan topik yang akan diteliti dan beberapa penelitian terdahulu yang sejenis atau memiliki keterkaitan, sehingga tidak ada pengulangan penelitian dan duplikasi. Dalam penelusuran awal saat ini penulis menemukan beberapa penelitian yang hampir sama dengan penelitian yang penulis kaji tentang proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.1
Kajian Pustaka

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Sulung Septya Ernawati, 2017	Tinjauan hukum Islam terhadap pembayaran kode unik dalam jual beli *online* di Tokopedia	Kode unik yang diterapkan dalam pembayaran *via* bank di Tokopedia tidak menyalahi aturan hukum Islam karena kode unik di Tokopedia menggunakan akad sewa-menyewa antara penjual dan pembeli (pihak penyewa) dan Tokopedia (pihak yang menyewakan). Sehingga telah terhindar dari unsur riba.	Skripsi terdahulu membahas status hukum kode unik yang terjadi pada jual beli *online* Tokopedia. Sedangkan penulis meneliti tentang proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi di Tokopedia
Ahmad Naif, 2017	Analisis pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Tokopedia.com	Semua faktor kepercayaan dan kualitas pelayanan di Tokopedia secara bersama-sama saling mempengaruhi terhadap tingkat keputusan pembelian pada Tokopedia di kota Malang.	Skripsi terdahulu membahas tingkat kepercayaan pembeli melakukan transaksi di Tokopedia yang didasarkan atas pelayanan Tokopedia. Sedangkan penulis membahas tentang keputusan yang diambil Tokopedia dalam menyelesaikan komplain pembeli
Irma Ardianti, 2018	Tinjauan hukum Islam terhadap praktek jual beli barang retur (studi kasus di toko bangunan UD Sinar Alam Mojokerto)	Dalam Praktik tersebut terdapat hak *khiyār 'aib.* Hak *khiyār* tersebut tidak dapat diberikan kepada pembeli karena antara penjual dan pembeli tidak ada perjanjian atas barang yang dibeli sebelum akad dilaksanakan. Sedangkan hak *khiyār* dapat diberikan jika sebelum akad terdapat perjanjian antara penjual dan pembeli.	Skripsi terdahulu meneliti tentang status hukum *khiyār* dalam jual beli barang retur yang dilakukan secara *offline* oleh toko bangunan UD Sinar Alam Mojokerto. Sedangkan penulis membahas tentang penyelesaian komplain pembeli di Tokopedia terkait ongkos kirim barang retur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan adanya kajian pustaka di atas, hal ini jelas berbeda dengan penelitian yang akan disusun oleh penulis. Dalam penelitian ini penulis akan mengkaji mengenai penyelesaian komplain oleh Tokopedia yang cenderung merugikan pembeli ditinjau dari hukum Islam. Dari beberapa skripsi terdahulu penulis menyatakan bahwa penelitian pada situs Tokopedia merupakan penelitian baru dan belum pernah diteliti dan diangkat sebagai skripsi. Dengan alasan, bahwa penulis ingin mengetahui tentang praktik penyelesaian masalah pada fitur komplain di Tokopedia apakah sudah sesuai dengan hukum Islam atau belum.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka dalam melakukan penelitian ini penulis memiliki tujuan:

1. Mengetahui proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia;
2. Mengetahui analisis hukum Islam terhadap proses penyelesaian komplain di fitur pusat resolusi Tokopedia.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktik. Secara umum, kegunaan penelitian yang dilakukan penulis ini dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu:

1. Dari tinjauan teoritis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan di bidang hukum Islam terutama pada bidang akad *salam* dan akad *khiyār.* Seiring perkembangan zaman dan teknologi, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lanjutan dengan tema jual beli *online.*

2. Dari tinjauan praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi mengenai praktik penyelesaian masalah pada fitur komplain di situs Tokopedia dan segaligus dapat memberikan ilmu pengetahuan tentang proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia.

G. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami berbagai istilah yang ada di dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan atas definisi dari beberapa istilah yaitu:

1. Hukum Islam yakni pendapat para fuqaha mengenai akad *salam* dan akad *khiyār* yang didasarkan pada al-Quran dan Sunnah.
2. Proses penyelesaian komplain pembeli adalah suatu upaya penyelesaian masalah terkait kerusakan barang dan barang tidak sesuai gambar yang ditawarkan oleh penjual setelah barang sudah diterima pembeli.
3. Fitur pusat resolusi Tokopedia adalah sebuah layanan yang diciptakan Tokopedia untuk memberikan fasilitas penyelesaian masalah terkait

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kerusakan barang dan barang tidak sesuai gambar antara penjual dan pembeli di Tokopedia.

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Peneliti menggunakan jenis peneitian lapangan dengan cara mengumpulkan data yang bersumber dari wawancara dengan admin Tokopedia dan pembeli yang komplain di Tokopedia dan kemudian di analisis berdasarkan hukum Islam. Sedangkan jenis data yang digunakkan adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah suatu jenis data yang bertujuan untuk menggambarkan sebuah fenomena yang terjadi di masyarakat dalam bentuk kata-kata sehingga tidak memerlukan prosedur statistik atau bentuk hitungan[13]. Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan cara menggambarkan sebuah fenomena transaksi jual beli *online* yang terjadi di Tokopedia dengan menggunakan kata-kata dan kemudian dianalisis dari segi akad *salam* dan akad *khiyār* berdasarkan hukum Islam.

[13] Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan induktif adalah cara berpikir yang membahas sebuah hal yang bersifat khusus menuju hal yang bersifat umum. Sehingga cara berpikir berangkat dari permaalahan yang terjadi di lapangan kemudian di analisis menggunakkan teori umum.

3. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini akan didapat dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer merupakan tempat diperolehnya data yang berkaitan dengan proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia. Dalam penelitian ini sumber data primer berupa wawancara admin Tokopedia terkait penyelesaian komplain dan berupa wawancara dengan pembeli terkait komplain yang diajukan di pusat resolusi Tokopedia.

b. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa informasi yang di dapat di situs Tokopedia mengenai prosedur pendaftaran akun Tokopedia, prosedur berbelanja dan komplain, syarat dan ketentuan Tokopedia. Selain itu sember data sekunder juga berupa penelitian terdahulu, di antaranya:

   1) Skripsi dari Brigita Tri Winarsih, "Analisis pengaruh daya tarik iklan televisi Tokopedia terhadap *Brand Awareness*". Data yang di dapat dari penelitian ini mengenai data penggunaan aplikasi Tokopedia di Indonesia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Skripsi dari Achmad Naif, "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Tokopedia.com". Data yang di dapat dari penelitian ini adalah tentang profil, visi dan misi Tokopedia.
3) Jurnal dari Fransiska Vania Sudjatmika, "Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Tokopedia". Data yang di dapat dari penelitian ini tentang data jumlah transaksi yang terjadi di Tokopedia.

4. Teknik pengumpulan data

Dalam usaha menghimpun data untuk penelitian ini, digunakan beberapa metode, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh sebuah informasi mengenai tindakan manusia yang terjadi dalam kenyataan[14]. Dalam teknik ini peneliti mendapatkan data mengenai proses penyelesaian komplain di fitur pusat resolusi Tokopedia.

b. Wawancara *(interview)*

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan agar mendapatkan informasi secara langsung dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada para responden[15]. Penulis dalam hal ini akan melakukan

[14] Nasution, *Metode Research (penelitian ilmiah)* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 106.

[15] Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wawancara secara *online* dengan pembeli mengenai komplain di fitur pusat resolusi Tokopedia dan juga melakukan wawancara dengan admin Tokopedia mengenai solusi yang diberikan admin Tokopedia dalam menyelesaikan komplain di fitur pusat resolusi Tokopedia.

c. Studi dokumen

Dokumen merupakan sebuah data sekunder yang disimpan dalam bentuk dokumen atau berupa file, tulisan, dan lain sebagainya[16]. Dalam penelitian ini, dokumen didapatkan dari data dokumen tentang prosedur pendaftaran akun Tokopedia, prosedur berbelanja di Tokopedia, peraturan Tokopedia terkait komplain pembeli di Tokopedia dan juga prosedur penggunaan fitur pusat resolusi Tokopedia yang telah dibuat untuk para pengguna yang dapat dilihat dari situs resmi Tokopedia.

5. Teknik pengolahan data

Data yang dikumpulkan melalui kegiatan pengumpulan kemudian diproses melalui pengolahan data dengan menggunakan beberapa metode, yaitu:

a. *Editing*

Suatu teknik yang dilakukan untuk melengkapi dan merapikan data yang telah di dapat[17]. Pada teknik ini akan dilakukan pemeriksaan kembali data-data tentang praktik penggunaan fitur pusat resolusi di Tokopedia pada

---

[16] Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis Pendekatan Filosofis dan Praktis* (Jakarta: PT Indeks, 2009), 104.

[17] Rini Dwiastuti, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2017), 212.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengguna yang akan menyampaikan komplain barang yang dipesan di Tokopedia.

b. *Organizing*

Suatu tahapan penyusunan data yang telah di dapat guna untuk dianalisis dan disusun secara sistematis agar lebih mudah penulis untuk menganalisis data[18]. Penulis akan melakukan penyusunan data yang telah diperoleh dari fitur pusat resolusi Tokopedia berupa peraturan yang telah dibuat oleh Tokopedia untuk pengguna Tokopedia, wawancara dengan pembeli yang menggunakan fitur pusat resolusi di Tokopedia, dan data lainnya terkait fitur komplain yang ada di Tokopedia.

c. *Analizing*

Suatu proses menganalisis sebuah data yang berguna untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya[19]. Pada teknik ini akan dilakukan analisis hukum Islam mengenai proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia dengan data yang telah diperoleh dari penelitian ini.

6. Teknik analisis data

---

[18] Sulung Septya Ernawati, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Pembayaran Kode Unik dalam Jual Beli *Online* di Tokopedia" (Skripsi--Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017), 14.

[19] Faisal Ananda Arfa, *Metodologi Penelitian Hukum Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 109.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah didapatkan data yang dibutuhkan penulis, selanjutnya data tersebut akan diolah dan dianalisis secara kritis dengan menggunakan hukum Islam. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik analisis data secara deskriptif analitis.

Deskriptif analitis adalah teknik dengan cara meneliti dan menemukan informasi sebanyak-banyaknya dari sebuah kejadian dan selanjunya dianalisis menggunakan teori tertentu[20]. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia dan selanjutnya di analisis dengan menggunakan teori akad *salam* dan akad *khiyār*.

I. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan dilakukan penyusunan penelitian yang sistematis sesuai dengan bidang kajian agar memudahkan dalam pembahasan. Penelitian ini terbagi menjadi lima bab, yang mana antara satu bab satu dengan yang lain saling berkaitan dan menjadikan suatu pembahasan yang utuh. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menjadikan dasar pemikiran mengapa penelitian ini dilakukan. Selanjutnya terdapat identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka,

[20] Sulung Septya Ernawati, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Pembayaran Kode Unik dalam Jual Beli *Online* di Tokopedia"…, 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua konsep akad *salam* dan *khiyār* dalam hukum Islam. Pada bab ini penulis akan membagi menjadi dua sub bab. Sub bab yang pertama akan membahas mengenai teori *salam* dalam Islam yaitu definisi *salam*, dasar hukum *salam* rukun dan syarat *salam*. Sub bab kedua membahas mengenai teori *khiyār* meliputi definisi *khiyār*, dasar hukum *khiyār,* macam-macam *khiyār.*

Bab ketiga proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia. Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai profil Tokopedia, prosedur pendaftaran akun pengguna Tokopedia, prosedur berbelanja di Tokopedia, syarat dan ketentuan terkait penyelesaian komplain, prosedur penggunaan fitur pusat resolusi Tokopedia atas kerusakan barang dan barang yang tidak sesuai.

Bab keempat analisis hukum Islam terhadap proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia. Penulis akan menganalisis pandangan Islam mengenai proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia yang dibebankan pada pembeli.

Bab kelima penutup yang merupakan bagian akhir dari penelitian ini. Dalam bab ini akan berisi kesimpulan dan saran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KONSEP AKAD *SALAM* DAN *KHIYĀR* DALAM HUKUM ISLAM

A. Akad *Salam* dalam Hukum Islam

1. Definisi akad *salam*

Secara bahasa, *salam* (سلم) adalah *al-i'ṭā'* (الاعطاء) *at-taslīf* (التسليف) yang bermakna pemberian. Sedangkan secara istilah syariah, akad *salam* didefinisikan oleh para fuqaha menjadi jual beli barang yang disebutkan sifat dan karakteristiknya yang dalam tanggungan dengan pembayaran yang dilakukan saat terjadinya pemesanan suatu barang sehingga pembeli memberikan uang kepada penjual seharga barang yang dipesan secara tunai di awal akad dan barangnya diserahkan pada waktu yang telah disepakati anatara penjual dan pembeli[1]. Ada juga yang mengartikan menurut bahasa *salam* berarti menyegerakan atau mendahulukan modal. Sedangkan menurut istilah adalah jual beli dengan menyebutkan sifat barang yang dibeli dalam perjanjian dengan penyerahan barang dikemudian hari dan melakukan pembayaran di muka[2].

[1] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 50.

[2] Hasbiyallah, *Panduan Memahami Seluk-Beluk Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Salma Idea, 2014), 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 jual beli *salam* adalah jual beli barang yang dilakukan dengan cara pemesanan dan disertai pembayaran harga barang yang akan dipesan lebih dahulu dengan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak[3].

Konsep dasar *salam* menurut pendapat al-Jazair adalah jual beli dengan sistem inden (*salam*) yang mana pembeli menyatakan ciri-ciri tertentu barang yang akan dipesan dan sistem penyerahan barangnya dilakukan pada waktu tertentu. Pendapat lain dikemukakan oleh Zuhaily bahwasannya *salam* merupakan suatu transaksi jual beli dengan sistem pesanan. Penjual dan pembeli harus sudah mengetahui spesifikasi dan harga pesanan yang telah disepakati diawal transaksi dan untuk pembayarannya dilakukan di awal transaksi secara penuh[4].

Ulama fikih berbeda-beda dalam mengartikan akad *salam,* Menurut ulama *shāfi'iyah,* Akad *salam* adalah suatu akad yang disebutkan sifat barang yang akan dipesan dengan penyerahan barang yang menyusul sedangkan pembayaran atas barang yang dipesan dilakukan saat akad berlangsung[5]. Sedangkan menurut ulama *mālikiyah*, Akad *salam* adalah transaksi jual beli yang memiliki sistem pembayaran secara tunai dan barang komoditas yang

---

[3] Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah…*, 34.

[4] Imron Rosyadi, *Jaminan Kebendaan Berdasarkan Akad Syariah*, (Depok: Kencana, 2017), 51.

[5] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dipesan serahkan pada waktu tertentu[6]. *Salam* menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah adalah suatu transaksi jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang mana pembayaran atas barang yang akan dipesan dilakukan secara bersama-sama pada saat pemesanan barang[7]. Istilah *salam* dikenal dari penduduk hijaz. Sedangkan penduduk Irak menyebutnya dengan istilah *salaf*[8]. Akad *salam* dapat digunakkan sebagai sarana yang efektif untuk membantu membangun pasar keuangan Islam dalam hal penjualan produk atau barang yang keberadaannya masih dalam tanggungan dan produk atau barang yang akan dipesan dijelaskan dengan spesifikasi dan kriteria yang jelas[9]

2. Dasar hukum akad *salam*

   a) Al-Quran

   Dalam al-Quran telah dijelaskan mengenai dasar hukum adanya transaksi jual beli *salam* yang terdapat pada al-Quran surat al-Baqarah ayat 282[10].

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓا۟ إِذَا تَدَايَنتُم بِدَيْنٍ إِلَىٰٓ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَٱكْتُبُوهُ ...﴿٢٨٢﴾

---

[6] Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer Hukum Perjanjian, Ekonomi, Bismis dan Sosial* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007), 125

[7] Mardani, *Fiqih Ekonomi Syariah Fiqih Mualamah*. (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), 113.

[8] Abu Azzam Al-hadi, *Fiqh Mualamah Kontemporer*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2014), 201.

[9] Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam*, Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, Jilid 7(Jakarta: Gema Insani, 2007), 201.

[10] Departemen Agama, *Al-Qu'an dan Terjemahannya*…, 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya".

Ayat di atas dibaca oleh Ibnu Abbas setelah beliau menjelaskan keterkaitan ayat tersebut dengan akad *salam*. Ibnu Abbas berkata: *"Saya bersaksi bahwa salam (salaf) yang dijamin untuk jangka waktu tertentu telah dihalalkan oleh Allah pada kitab-Nya dan diizinkan-Nya."* Kemudian Ibnu Abbas membaca ayat tersebut[11]. Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap transaksi muamalah sebaiknya dilakukan dengan pencatatan agar transaksi jual beli *salam* dapat jelas dan di masa mendatang tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat menjadikan masalah.

b) Hadis

عَنْ عَبْدِاللهِ بْنِ عَبَّاسٍ قَالَ قَدِمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمَدِ يْنَةَ وَهُمْ يُسْلِفُوْنَ فِي الثِمَارِ السَّنَةَ وَالسَّنَتَيْنِ وَالثَّلاَثِ فَقَالَ مَنْ اَسْلَفَ فِى تَمْرٍ فَلْيَسْلِفْ فِى كَيْلٍ مَعْلُوْمٍ وَوَزْنٍ مَعْلُوْمٍ اِلَى اَجَلٍ مَعْلُوْمٍ

"Dari Abdullah bin Abbas Radhiyallahu Anhuma, dia berkata, Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallaam tiba di Madinah, sedang orang-orang biasa melakukan salaf dalam buah-buahan selama setahun, dua tahun dan tiga tahun. Maka beliau bersabda, 'Siapa melakukan salaf dalam sesuatu, maka hendaklah dia melakukannya dengan timbangan tertentu, takaran tertentu dan sampai waktu tertentu'." (HR Bukhari – Muslim)[12].

---

[11] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 51.

[12] Mardani, *Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 130

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Ijma'

Ijma' (kesepakatan ulama) terhadap dibolehkannya akad *salam* dalam jual beli dikutip dari pernyataan Ibnu Mundzir yang menyatakan[13]:

اَجْمَعَ كُلُّ مَنْ نَحْفَظُ عَنْهُ مِنْ اَهْلِ الْعِلْمِ عَلَى اَنَّ السَّلَمَ جَائِزٌ

"Ulama telah bersepakat bahwa salam diperbolehkan"

Hal tersebut disebabkan karena untuk memudahkan pekerjaan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup. Selain itu juga jual beli *salam* diperbolehkan karena untuk mengakomodir kebutuhan modal bagi masyarakat yang ingin mengembangkan usahanya[14].

3. Rukun dan syarat akad *salam*

Akad *salam* akan sah apabila segala sesuatunya telah memenuhi persyaratan mengenai keabsahan akad jual beli pada umumnya, karena akad *salam* merupakan kategori jual beli[15]. Dalam melakukan jual beli yang menggunakan akad *salam* memiliki beberapa rukun dan syarat yang harus terpenuhi yaitu:

a. Pihak yang melakukan transaksi jual beli *salam* (penjual dan pembeli).

---

[13] Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 88

[14] Saprida*, Akad Salam dalam transaksi jual beli, Mizan,* 1 (2016), 124.

[15] Mardani, *Fiqh Ekonnomi Syariah Fiqh Muamalah*…, 114.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syarat-syarat yang harus dipenuhi yaitu dewasa, berakal dan *bāligh*[16].

b. Ijab qabul

Ijab adalah suatu perbuatan atau ucapan yang dilakukan pihak pertama sebagai pihak yang menyerahkan ataupun yang menerima yang didasari dengan rasa rela. Sedangkan qabul adalah ucapan atau perbuatan pihak kedua yang menyatakan kerelaan atas pihak pertama[17]. Syarat yang harus dipenuhi terkait ijab qabul antara lain jelas, mempunyai maksud yang sama dan saling memiliki itikad baik[18].

c. Barang yang dipesan[19]

Berikut beberapa syarat yang harus dipenuhi terkait barang pesanan dalam jual beli *salam*:

1) Barang yang dipesan harus memiliki spesifikasi yang jelas yaitu dari segi jenis barang dan ukuran barang yang dipesan agar tidak terjadi kesalahpahaman di antara para pihak[20]. Selain itu jumlah barang dan kualitas barang harus diidentifikasi secara jelas[21].

---

[16] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam…, 53*

[17] Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah…*, 27.

[18] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam…*, 54

[19] Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer…, 127.*

[20] Ibid.

[21] Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001, 110

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditentukan secara jelas[22]. Dalam hal penyerahan barang, para imam mazhab memiliki pendapat yang berbeda-beda, yaitu:

a) Imam *ḥanafī* berpendapat bahwa dalam hal penyerahan objek akad ditetapkan selama satu bulan. Dalam hal penundaan diberikan waktu selambat-lambatnya tiga hari. Jika sebelum waktu penundaan penjual meninggal dunia maka hal tersebut dianggap sebagai barang titipan pembeli yang ada di tangan penjual.

b) Imam *shāfi'i* memiliki pendapat bahwa penyerahan objek akad dapat dilakukan segera ataupun juga dapat dilakukan tertunda.

c) Imam *mālik* berpendapat penyerahan objek akad *salam* di serahkan tidak boleh lebih dari 15 hari[23].

Penjual diperbolehkan menyerahkan objek akad lebih cepat dari yang disepakati, namun harus memenuhi beberapa syarat, yaitu:

a) Kualitas dan kuantitas objek akad tetap sesuai dengan kesepakatan awal

b) Kualitas dan kuantitas objek akad tidak lebih tinggi dari yang telah disepakati

---

[22] Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer…, 127.*

[23] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam…*, 54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Kualitas dan kuantitas objek akad tidak lebih rendah dari yang telah disepakati

d) Jika telah tiba saat penyerahan objek akad dari penjual kepada pembeli namun sebagian atau semua objek akad yang dipesan tidak tersedia, maka pembeli memiliki dua pilihan yaitu, membatalkan akad dan meminta uangnya kembali atau menunggu hingga barang tersedia[24].

3) Apabila terjadi pergantian barang, ulama sepakat unetuk melarang adanya pergantian barang. Hal tersebut dikarenakan meskipun barang belum diserahkan kepada pembeli, barang pesanan bukan lagi milik penjual. Tetapi milik pembeli. Namun terdapat pengecualian apabila barang diganti dengan barang lain yang memiliki spesifikasi dan kualitas yang sama maka ulama membolehkan adanya pergantian barang[25].

d. Uang atau harga barang[26].

Syarat-syarat yang harus dipenuhi antara lain:

1) Dalam melakukan pembayaran, pembeli melakukan pembayaran secara tunai dan pada saat berada di satu tempat akad[27]. Namun apabila pembayaran ditangguhkan maka harus ditentukan dengan jelas waktu pelunasannya.

---

[24] Ibid.

[25] Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik…*, 111.

[26] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam…*, 53

[27] Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik…*, 109.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Penjual dalam hal menentukan harga barang harus disesuaikan dengan spesifikasi yang diminta pembeli[28].

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 101 s/d Pasal 103 akad salam meiliki syarat sebagai berikut[29]:

a. Adanya kuantitas dan kualitas objek akad *salam* secara jelas. Kuantitas objek akad *salam* dapat diukur dengan takaran, timbangan dan/atau meteran yang disesuaikan dengan objek akad.
b. Antara penjual dan pembeli harus mengetahui secara jelas spesifikasi objek akad.
c. Selain spesifikasi yang jelas, waktu dan tempat penyerahan juga harus dinyatakan secara jelas.

Akad *salam* tidak hanya dilakukan pada transaksi jual beli secara *offline*, pada transaksi *online* akad *salam* dapat diterapkan. Berikut rukun dan syarat mengenai akad *salam* yang menggunakan sistem *online*[30]:

a) Terdapat dua pihak yang melakukan akad

Dua pihak yang melakukan akad harus memiliki kecakapan hukum dan kemampuan untuk melakukan suatu akad. Dalam sistem *online*

---

[28] Al-Qadhi Abu Syuja' Ahmad, *Fikih Sunnah Iman Syafi'i*, Rizki Fauzan, (Depok: Fathan Media Prima, t.t), 258.

[29] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*…, 114.

[30] Arip Purkon, *Bisnis Online* Syariah…, 27-30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kecakapan hukum dibuktikan dengan adanya kepemilikan terhadap sebuah akun yang mengharuskan mengisi identitas diri sebagai validalitas pengguna akun jika ingin melakukan suatu transaksi secara *online*.

b) Terdapat ijab qabul

Dalam transaksi *online* ijab qabul dilakukan secara tulisan dengan melalui sebuah media yang menggambarkan dengan jelas adanya tujuan dari ijab qabul itu sendiri. Sehingga dapat dipahami oleh kedua pihak dan tidak terjadi kesalahpahaman dikemudian hari. Dalam melakukan akad *salam* dengan sistem *online* kedua pihak secara fisik tidak bertemu dalam satu tempat, namun mereka berada dalam satu majelis maya.

c) Terdapat objek akad

Objek akad merupakan barang atau jasa yang akan digunakan dalam akad. Objek akad harus sesuai dengan ketentuan Islam, antara lain objek harus halal, suci/tidak najis, dapat diserahterimakan dan dapat diketahui oleh kedua pihak yang melakukan akad. Objek akad *salam* dalam sistem *online* biasanya berupa jasa, komoditas digital ataupun non digital.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Meskipun akad *salam* dan akad jual beli memiliki syarat yang hampir sama, namun terdapat perbedaan jual beli *salam* dengan jual beli biasa, sebagai berikut[31]:

Tabel 2.1
Perbedaan Jual Beli *Salam* dengan Jual Beli Biasa

Jual Beli *Salam*	Jual Beli Biasa
Memerlukan penetapan jangka waktu pengiriman objek akad	Tidak memerlukan jangka waktu pengiriman objek akad
Objek akad tidak harus dimiliki penjual	Objek akad harus milik penjual
Objek akad harus memiliki spesifikasi kualitas dan kuantitas secara jelas	Semua komoditas yang menjadi objek akad dapat dijual kecuali yang diharamkan al-Quran dan Hadis
Pembayaran dilakukan pada saat akad berlangsung	Pembayaran dapat ditunda atau dilakukan pada saat pengiriman barang

B. *Khiyār* Dalam Akad *Salam*

1. Definisi *khiyār*

Kata *khiyār* berasal dari bahasa arab yang berarti pilihan. Menurut ulama fikih *khiyār* berkaitan dengan permasalahan transaksi di bidang perdata, terutama pada transaksi ekonomi[32]. Secara etimologi, *khiyār* berarti mencari hal yang paling baik di antara dua pilihan. Sedangkan secara terminologis menurut ilmu fikih *khiyār* memiliki arti hak untuk memilih bagi salah satu pihak atau kedua pihak

[31] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*…, 116.

[32] Gufron ihsan, dkk, *Fiqh Mualamat*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), 97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang sedang melakukan akad terkait dua hal yaitu meneruskan atau membatalkan akad yang telah disepakati yang didasarkan pada kondisi kedua pihak[33]. Arti *khiyār* menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang terdapat dalam Pasal 20 ayat 8 menjelaskan bahwa *khiyār* adalah hak yang dimiliki penjual dan pembeli untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad yang dilakukan[34]. Menurut Sayyid Sabiq *khiyār* adalah hak memilih yang diberikan kepada pembeli dengan tujuan untuk mencari kebaikan di antara dua perkara yaitu melangsungkan atau membatalkan jual beli[35]. Disyariatkannya *khiyār* dalam Islam merupakan sebuah bentuk persetujuan antara dua pihak yang melakukan akad. Tujuan adanya *khiyār* adalah untuk menjaga kemaslahatan kedua pihak (penjual dan pembeli) dan juga untuk menghindari adanya kerugian di antara dua pihak[36].

2. Dasar hukum *khiyār*

   a) Hadis Riwayat Bukhari dan Muslim bahwa Rasulullah saw bersabda[37]:

الْبَيْعَا نِ بِاالْخِيَارِ مَالَمْ يَتَفَرَّقَااَوْ يَقُوْلُ اَحْدَ هُمَا لِلْاٰ خَرَ: اِخْتَرْ (رواه البخارى و مسلم)

---

[33] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam…*, 37.

[34] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah…*, 105.

[35] Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah,* Nor Hasanuddin, jilid 4, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), 158

[36] Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam,* Abdul Hayyie al-kattani, dkk, jilid 4(Jakarta: Gema Insani, 2011), 552.

[37] Hasbiyallah, *Fikih*, (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2008), 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Dua orang yang berjual beli dapat melakukan (perjanjian) *khiyār* selama mereka belum berpisah atau salah satunya mengatakan kepada yang lain: pilihlah" (H.R. Bukhari dan Muslim)

b) Hadis Riwayat Bukhari dan Muslim dari Hakim bin Hazam, bahwa Rasulullah bersabda[38]:

اَلْبَيْعَانِ بِلْخِيَارِ مَاالَمْ يَتَفَرَّقَا , فَاِنْ صَدَّقَا وَبَيَّنَا بُوْرِكَ لَهُمَا فِيْ بَيْعِهِمَا , وَاِنْ كَتَمَا وَ كَذَّبَا مُحِقَتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا.

"Dua orang yang melakukan akad jual beli, dibolehkan melakukan *khiyār* (pilihan) selama belum berpisah. Jika keduanya berbuat benar dan jelas, maka keduanya diberkahi dalam jual beli mereka. Jika mereka menyembunyikannya dan berdusta maka Allah akan menghilangkan keberkahan jual beli mereka."

c) Hadis Riwayat ad-Daruquthni[39]

عَنْ اَبِيْ هُرَيْرَةَ قَلَ : قَلَ النَّبِيْ صَلِيَ اللهُ عَلَيْهِ وَ سَلَمْ. مَنِ اشْتَرَى شَيْئاً لَمْ يَرَهُ فَهُوَ بِالْخِيَارِ اِذَا رَاَ هُ (ر و ه الدار قطني)

Artinya:

Dari Abu Hurairah berkata: Rasulullah Saw bersabda: *"Barang siapa yang membeli sesuatu yang belum ia lihat, maka ia berhak khiyār apabila telah melihat barang tersebut."* (HR. ad–Daruquthni)

---

[38] Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah...,* 159.

[39] Ali Hasan*, Berbagai Macam Transaksi dalam Islam* (Jakarta: Grafindo Persada, cet.2, 2004), 141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) HR. Ibnu Majah dan ‘Uqbah bin ‘Amir bahwa Rasulullah saw bersabda[40]:

اَلْمُسْلِمُ اَخُوْ الْمُسْلِمِ لاَ يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ باَ عَ مِنْ اَخِيْهِ بَيْعًا وَفِيْهِ عَيْبٌ الاَّ بَيَّنَهُ (رواه ابن ماجه عن عقبة بن عا مر)

“Sesama muslim itu bersaudara, tidak halal bagi seseorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang itu terdapat aib atau cacat”. (HR. Ibnu Majah dan ‘Uqbah bin ‘Amir).

e) Hadits Riwayat Ibnu Umar bahwa Nabi saw bersabda[41]:

كُلُّ بَيْعَيْنِ لاَ بَيْعَ بَيْنَهُمَا حَتَى يَتَفَرَّقَا اِلاَّ بَيْعَ الْخِيَارِ.

“Setiap dua orang yang melakukan transaksi jual beli, belum berlaku akadnya hingga mereka berpisah kecuali jual beli dengan *khiyār*”

3. Macam-macam *khiyār*

Secara umum macam-macam khiyar terbagi menjadi beberapa macam, sebagai berikut:

a) Khiyār ta’yin

Khiyār jenis ini merupakan hak yang diberikan kepada pembeli untuk dapat memilih barang yang akan dibeli dari beberapa barang yang ditawarkan penjual sehingga pembeli dapat memilih sesuai dengan kebutuhan. Sebagai contoh ada pembeli yang sedang

[40] Hasbiyallah, *Fikih...,* 52

[41] Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah...,* 160

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berada di tempat penjualan kambing. Pembeli membutuhkan empat ekor kambing untuk dibeli. Oleh karena penjual memiliki banyak jenis kambing, maka pembeli diberi kesempatan untuk memilih sendiri kambing yang ingin dibeli dari banyaknya kambing yang ditawarkan oleh penjual[42]. Menurut pendapat terkuat kalangan *ḥanafiyah khiyār ta'yin* hanya dimiliki oleh pembeli saja. Abu hanifah dan dua sahabatnya memperbolehkan adanya *khiyār ta'yin* karena dapat memberikan manfaat bagi orang yang tidak memiliki pengalaman membeli suatu barang dengan tidak diketahuinya kondisi-kondisi barang yang dibeli. *khiyār ta'yin* memiliki beberapa persyaratan sebagai berikut:

(1) *Khiyār ta'yin* dilakukan pembeli yang sedang memilih di antara tiga barang atau lebih

(2) Barang-barang yang menjadi pilihan pembeli memiliki nilai dan sifat yang berbeda dan harga setiap barang harus sudah ditentukan dengan jelas

(3) Lama waktu *khiyār* harus ditentukan dengan jelas sesuai dengan kesepakatan para pihak. Menurut Abu Hanifah lamanya *khiyār ta'yin* sama dengan *khiyār* syarat yaitu tidak lebih dari tiga hari[43].

---

[42] Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 62.

[43] Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam wa adillatuhu…*, 555.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Khiyār syarat

Bahwa *khiyār* syarat adalah hak memilih untuk meneruskan atau membatalkan akad yang terjadi karena adanya syarat jangka waktu tetentu yang telah disepakati dua pihak yang tidak sesuai dengan kesepakatan di awal. Maka pembeli berhak membatalkan akad tersebut[44]. Menurut ulama *ḥanafiyah*, Ja'far dan *shāfi'iyah khiyār* syarat memiliki jangka waktu tidak lebih dari 3 hari dengan tujuan untuk memelihara hak pembeli dari penipuan yang kemungkinan dilakukan penjual[45].

Para ulama berpendapat berbeda-beda mengenai hukum suatu akad jika masih pada masa *khiyār syarat*. Menurut ulama *ḥanafiyah* jika suatu akad masih mengandung *khiyār*, maka tidak akan terjadi akad kecuali sampai selesainya *khiyār* tersebut. Ulama *hanābilah* mengatakan bahwa jika suatu *khiyār* terjadi baik itu berasal dari penjual maupun pembeli maka kepemilikan barang masih ada di tangan pembeli. Sedangkan menurut ulama Malikiyah bahwa objek akad yang masih memiliki *khiyār* maka objek akad tersebut masih menjadi kepemilikan penjual sampai berakhirnya *khiyār* dan pembeli belum memiliki hak kepemilikan secara sempurna terhadap objek akad. Berbeda dengan ketiga ulama yang

---

[44] Abdul Ghofur Anshori, *Perjanjian Islam di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada university Press, 2018), 52.

[45] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam* …, 38.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telah disebutkan, ulama *shāfi'iyah* memiliki pendapat yang berbeda yaitu apabila terjadi *khiyār* yang berasal dari pembeli maka objek akad menjadi kepemilikan pembeli dan begitu pula sebaliknya[46]. Jika masa *khiyār* syarat berakhir tanpa adanya pengucapan yang jelas antara meneruskan atau membatalkan akad oleh para pihak maka secara otomatis *khiyār* syarat akan gugur. Pembatalan atau penerusan akad dapat dilakukan dengan cara ucapan atau perbuatan yang menunjukkan adanya pembatalan atau penerusan akad[47]. *Khiyār* syarat dapat berakhir jika terjadi beberapa hal berikut ini:

(1) Apabila terjadi penerusan atau pembatalan akad dalam masa *khiyār* dengan cara ucapan atau perbuatan

(2) Masa *khiyār* syarat yang sudah terlewati tanpa adanya keterangan dari penjual atau pembeli ingin meneruskan atau pembeli

(3) Adanya kerusakan atau hilangnya objek akad dari pemilik *khiyār.* jika hak *khiyār* syarat dimiliki penjual maka akad menjadi batal dan secara otomatis *khiyār* juga gugur. Sedangkan jika *khiyār* milik pembeli maka akad jual beli tetap tidak batal akan tetapi *khiyār* syarat menjadi gugur. Pembeli diharuskan membayar barang atau objek akad meskipun

---

[46] Ibid, 41.

[47] Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam wa adillatuhu…*, 556.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyebab dari hilang atau rusaknya barang karena pembeli, penjual atau karena musibah.

(4) Adanya pertambahan objek akad ditangan pembeli

(5) Meninggalnya pihak yang memiliki *khiyār*. Menurut *ḥanafiyah* dan *hanābilah khiyār* syarat sama seperti *khiyār ru'yah* yaitu tidak diperbolehkannya mewarisi hak *khiyār* syarat bagi keluarganya dengan alasan *khiyār* syarat merupakan hak pribadi yang dimiliki seseorang sehingga tidak bisa dipindahkan kepada orang lain. Meskipun itu keluarganya. Malikiyah dan *shāfi'iyah* memiliki pendapat yang berbeda. Mereka mengatakan bahwa *khiyār* syarat tidak gugur sehingga sehingga dapat diwariskan dengan alasan karena *khiyār* syarat merupakan hak yang dimiliki pemegang hak *khiyār* yang berhubungan dengan harta sehingga bukan merupakan hak pribadi[48].

c) Khiyār ru'yah

Khiyār jenis ini terjadi saat penjual menawarkan barang namun tanpa menunjukkan barangnya sehingga penjual hanya menunjukkan spesifikasi barangnya saja. Jadi apabila akad sudah terjadi tetapi barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan

[48] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

spesifikasi barang yang telah disebutkan di awal, maka pembeli berhak membatalkan akad[49].

Menurut Imam Syafi'i jika seseorang menjual sesuatu yang tidak tampak secara langsung maka akadnya tidak sah karena Rasulullah saw melarang adanya transaksi yang bersifat *gharar.* Menurut *ḥanafīyah* dan malikiyah *khiyār ru'yah* berhak dimiliki oleh penerima barang. Jika dikaitkan dengan jual beli maka penerima barang adalah pembeli. Sedangkan pihak penjual atau pemilik barang tidak berhak mendapatkan *khiyār ru'yah* karena pihak penjual telah mengetahui bentuk barang yang dijual secara langsung sehingga penjual tidak memenuhi persyaratan *khiyār ru'yah.* Sedangkan menurut kalangan *hanābilah* pihak yang berhak menerima *khiyār ru'yah* adalah penjual jika penjual menjual sesuatu yang belum atau tidak diketahui sebelumnya. *khiyār ru'yah* berlaku pada saat pembeli sudah melihat objek akad secara langsung setelah dilakukannya ijab qabul. Jika pembeli membatalkan akad padahal belum melihat objek secara langsung maka akadnya menjadi batal. Hal ini dikarenakan akad itu sendiri yang belum bersifat mengikat karena pembeli belum menerima barang. Sehingga pembatalan bukan dikarenakan *khiyār ru'yah*[50].

---

[49] Abdul Ghofur Anshori, *Perjanjian Islam di Indonesia…*, 53.

[50] Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam wa adillatuhu…*, 566.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seseorang dapat memperoleh hak *khiyār ru'yah* jika memenuhi beberapa persyaratan. Apabila syarat-syarat berikut ini tidak terpenuhi maka akad menjadi mengikat di antara kedua pihak dan tidak ada pembatalan. Berikut persyaratannya[51]:

(1) Pihak yang menerima objek akad (pembeli) tidak melihat barang pada saat berlangsungnya akad. Jika pembeli melihat objek akad sebelum berlangsungnya akad maka pembeli tidak berhak memiliki hak *khiyār ru'yah.*

(2) Objek akad sudah disebutkan secara jelas spesifikasinya. Setiap orang memiliki tujuan yang berbeda-beda dalam memiliki suatu barang. Oleh karena itu pembeli diberi *khiyār* agar dapat melihat secara langsung apakah barang cocok atau tidak bagi pembeli *ḥanafīyah* berpendapat bahwa pembeli masih memiliki *khiyār* walaupun objek akad yang diterima sama dengan yang telah disebutkan di awal akad.

(3) Akad yang terjadi merupakan transaksi yang memiliki kemungkinan untuk dibatalkan. Misalnya jual beli dan sewa-menyewa. Ada juga akad yang tidak berkemungkinan untuk dibatalkan yaitu nikah maka *khiyār ru'yah* tidak berlaku.

[51] Ibid, 567.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain adanya syarat-syarat agar seseorang memiliki hak *khiyār ru'yah*, ada juga syarat-syarat untuk dapat membatalkan akad jual beli dalam *khiyār ru'yah*, yaitu[52]:

(1) Masih berlakunya *khiyār.* apabila *khiyār ru'yah* sudah gugur maka akad jual beli menjadi mengikat kedua pihak.

(2) Dengan adanya pembatalan akad maka tidak ada pemisahan transaksi antara mengembalikan sebagian barang dan sebagian uang karena hal tersebut dapat menjadikan kerugian pada pemilik barang.

(3) Penjual mengetahui adanya pembatalan dari pihak pembeli agar penjual dapat mempertimbangkan langkah selanjutnya yang dilakukan penjual terhadap barang pengembalian dari pembeli.

Masa berlakunya *khiyār ru'yah* menurut kalangan *ḥanafiyah* yaitu berlaku sepanjang masa hingga salah satu menggugurkan. Hal tersebut dikarenakan *khiyār ru'yah* merupakan suatu hak dan sampai kapanpun yang namanya hak tidak akan gugur kecuali dengan menggugurkan dengan menentukan batas berakhirnya masa *khiyār ru'yah*[53].

---

[52] Ibid, 568.

[53] Ibid, 569.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Khiyār majelis

Khiyār majelis yaitu hak yang dimiliki oleh pihak-pihak yang melakukan akad untuk memilih antara membatalkan atau melanjutkan akad dengan syarat kedua pihak masih dalam lokasi atau tempat akad yang sama[54]. Sehingga apabila kedua pihak sudah berpisah badan atau berada di tempat yang berbeda maka *khiyār* majelis akan secara otomatis batal. Menurut ulama *shāfi'iyah* dan *hanābilah*, kedua kalangan ulama ini menyatakan bahwa apabila antara penjual dan pembeli melakukan ijab qabul maka akad tersebut masih termasuk akad yang boleh selama keduanya masih berada di tempat yang sama dan belum berpisah. Sedangkan yang dimaksud berpisah bergantung kepada adat atau kebiasaan manusia dalam menjalankan transaksi muamalah[55]. Sedangkan menurut ulama *ḥanafiyah* dan malikiyah mengatakan bahwa *khiyār* majelis merupakan hak yang diberikan kepada pihak yang melakukan akad untuk membatalkan atau meneruskan akad selama belum terpisah. Arti kata berpisah menurut kalangan *ḥanafiyah dan* malikiyah adalah berpisah dengan kata-kata, bukan berpisah secara fisik atau badan. Dengan kata lain para pihak yang bersangkutan masih dalam

[54] Ibid.

[55] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam…*, 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

proses tawar-menawar agar terjadi kesepakatan sehingga para pihak saling merasa rela atau suka sama suka[56].

e) Khiyār aib

Khiyār aib merupakan hak memilih untuk melanjutkan atau membatalkan akad saat adanya cacat yang tersembunyi pada barang yang dibeli. Secara hukum adanya kecacatan barang adalah tanggungjawab penjual, sehingga pembeli memiliki hak untuk memilih membatalkan atau tetap membeli barang tersebut[57]. Menurut ulama *ḥanafīyah* dan *hanābilah* penyebab munculnya hak *khiyār* adalah merusak objek jual beli sehingga nilai jualnya berkurang. Sedangkan menurut ulama *mālikiyah* dan *shāfi'iyah* adalah semua unsur cacat suatu objek jual beli yang menyebabkan nilainya berkurang atau unsur yang diinginkan pembeli dari barang tersebut telah hilang[58]. Menurut ulama *shāfi'iyah*, *mālikiyah* dan salah satu riwayat dari *hanābilah* telah sependapat bahwa penjual tidak diperbolehkan meminta kepada pembeli untuk dibebaskan dari hak *khiyār* apabila telah diketahui antara keduanya terdapat kecacatan dari objek akad. Kecuali apabila kecacatan tersebut tidak diketahui oleh pembeli[59].

---

[56] Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam wa adillatuhu…*, 553.

[57] Abdul Ghofur Anshori, *Perjanjian Islam di Indonesia…,* 52.

[58] Gufron ihsan, dkk, *Fiqh Mualamat…*, 100.

[59] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam…*, 44.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Khiyār aib terjadi pada saat adanya kecacatan, meskipun akad sudah terjadi dalam waktu yang lama, baik itu secara langsung maupun masih ditangguhkan. Ulama *shāfi'iyah* dan *mālikiyah* memiliki pendapat yaitu jika penjual atau pembeli menginginkan adanya pembatalan akad maka harus segera dilakukan pengecekan terhadap objek akad sehingga dapat diketahui secara langsung, tidak diperbolehkan untuk ditangguhkan. Sedangkan ulama *ḥanafīyah* dan *hanābilah* berpendapat bahwa pembatalan dilakukan ketika diketahui adanya kecacatan objek akad yang dilakukan dengan cara ditangguhkan, tidak secara langsung berdasarkan adat. Status hukum kepemilikan objek akad pada saat terjadi *khiyār* aib adalah milik pembeli karena apabila tidak terjadi kecacatan, objek akad telah menjadi milik pembeli secara sah. Ulama fikih sepakat bahwa *khiyār* aib dapat diwariskan. Maksudnya adalah apabila yang memiliki hak *khiyār* aib itu meninggal, maka ahli waris berhak untuk menerima penggantian objek akad dengan barang yang sudah tidak cacat[60].

Khiyār aib juga memiliki syarat agar digolongkan menjadi *khiyār* aib, yaitu:

(1) Adanya kecacatan pada saat sebelum atau setelah akad namun objek akad belum diserahkan

[60] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(2) Pembeli tidak mengetahui jika objek akad mengalami kecacatan pada saat akad atau saat barang diterima

(3) Penjual tidak mensyaratkan barang bebas dari cacat

(4) Kecacatan yang ada pada objek akad masih belum hilang sampai sebelum akad dibatalkan

Terdapat perbedaan pendapat dikalangan ulama mengenai waktu pengembalian barang saat terjadinya *khiyār* aib. Menurut kalangan *ḥanafīyah* dan *hanābilah,* pengembalian barang pada saat diketahui adanya kecacatan tidak disyaratkan untuk segera dikembalikan. sehingga pada saat pembeli mengetahui adanya kecacatan objek akad dan pembeli merasa bahwa pembeli rela akan kecacatan pada objek akad. Sedangkan menurut kalangan *shāfi'iyah* dan malikiyah pembeli harus segera membatalkan akad jika telah diketahui adanya kecacatan. Hal ini dikarenakan agar penjual dan pembeli tidak merasa dirugikan. Jika pembeli tidak segera mengembalikan barang yang mengalami kecacatan maka *khiyār* menjadi gugur[61].

Akibat adanya hak *khiyār* adalah yang pada mulanya akad yang dilakukan di awal bersifat mengikat menjadi tidak mengikat. Tujuannya untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang merasa

[61] Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam,* Abdul Hayyie al-kattani, dkk, Jilid 4(Jakarta: Gema Insani, 2011), 561.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dirugikan untuk dapat membatalkan akad. Sehingga mulai dari melakukan akad hingga berakhirnya akad dapat terjalin sebuah kerjasama yang baik dan saling rela antara penjual dan pembeli[62]. Dengan adanya hak *khiyār* maka terdapat pembatalan akad. Pembatalan akad dapat dilakukan secara penuh atau sebagian. Pembatalan penuh dilakukan dengan pengembalian objek akad yang akan diganti dengan pengembalian seluruh modal atau harga objek akad yan telah dibayarkan pembeli kepada penjual, sedangkan untuk pembatalan sebagian maka pengembalian objek akad dilakukan dengan menyerahkan sebagian modal atau harga dari objek akad[63].

Setiap perbuatan yang dilakukan oleh manusia mengandung sebuah risiko. Arti risiko menurut hukum perjanjian adalah sebuah kewajiban untuk menanggung kewajiban karena adanya suatu kejadian yang terjadi di luar kesalahan salah satu pihak. Salah satu risiko yang terjadi dalam perjanjian akad *salam* yaitu terdapat kejadian barang yang dibeli mengalami keruskan. Kerusakan yang terjadi merupakan peristiwa yang tidak dikehendaki oleh kedua pihak. Sehingga risiko tersebut terpaksa ditanggung salah satu pihak.

Jika tedapat risiko yang harus ditanggung, maka harus sesuai dengan ketentuan hukum Islam sebagai berikut:

---

[62] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*…, 106.

[63] Muhammad Yazid, *Hukum Ekonomi Islam*…, 58.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Jika terjadi barang rusak semua atau sebagian akibat perbuatan pembeli maka akadnya menjadi batal. Pembeli berkewajiban membayar sejumlah harga barang yang telah rusak.
b) Jika terjadi kerusakan akibat perbuatan orang lain di luar pihak-pihak yang melakukan akad, maka pembeli diberikan pilihan antara barang tersebut dikembalikan ke penjual atau melakukan pembatalan akad.
c) Jika terjadi keruskan barang akibat bencana dari Allah swt yang menjadikan nilai jual barang menjadi berkurang, maka pembeli boleh memilih antara membatalkan akad atau mengambil sisa dengan dilakukan pengurangan harga barang.
d) Jika terjadi kerusakan sebagian barang disebabkan karena perbuatan penjual, maka pembeli tidak berkewajiban membayar barang yang sudah mengalami kerusakan tersebut. Sedangkan barang yang tidak rusak tetap harus dibayar pembeli dengan menerima potongan harga dari harga asli akibat sebagian barangnya rusak[64].

[64] Suhwardi K. Lubis, Farid Wajadi, *Hukum Ekonomi Islam*…, 146-148.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
PROSES PENYELESAIAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI TOKOPEDIA

A. Profil Tokopedia

1. Sejarah berdiri

Tokopedia diciptakan oleh dua orang pemuda yang bernama William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison. Mereka memiliki alasan tersendiri dalam menciptakan Tokopedia. Selain untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi *online* ada juga alasan lainnya sehingga Tokopedia dapat terbentuk. Pada saat sebelum adanya Tokopedia masyarakat pada umumnya telah banyak yang melakukan transaksi *online*. Transaksi *online* dapat dilakukan melalui email, forum, blog, website dan berbagai media sosial populer lainnya. Namun dari banyaknya media transaksi *online* belum ada satu media yang diciptakan dengan fungsi khusus untuk melakukan jual beli *online*. Kaskus merupakan contoh media transaksi *online* yang merupakan tempat jual beli yang banyak diminati orang pada masanya. Tetapi kaskus masih memiliki kekurangan yaitu belum memiliki fitur yang dapat memudahkan penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi *online* yang menggunakan transfer rekening yang aman dam nyaman. Kaskus masih menggunakan sistem dengan cara pembeli

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengirim sejumlah uang seharga barang yang telah disepakati kedua pihak langsung ke rekening penjual. Sehingga ada beberapa pembeli yang tertipu oleh penjual yang memiliki niat jahat karena belum berpengalaman dalam bertransaksi online. Jadi pembeli sudah terlanjur mengirim uang ke penjual tidak akan menerima barang yang dipesan karena penjual telah membohongi pembeli. Oleh karena itu William Tanuwijaya bersama Leontinus Alpha Edison menciptakan Tokopedia yang menjadikan solusi atas permasalahan yang terjadi di masyarakat sehingga sampai saat ini menjadi *e-commerce* terbesar dan tepercaya.

Tokopedia saat ini memiliki kantor di Tower – Ciputra Word II, Lantai 50 yang beramat di Jl. Prof. Dr. Satrio Kav.11, Karet Semanggi Setiabudi, Jakarta Selatan. Tokopedia berdiri sejak tanggal 6 Februari 2009 dan diluncurkan ke publik mulai tanggal 17 Agustus 2009. Sejak awal munculnya Tokopedia di masyarakat sudah menjadi nominator pada kompetisi Indonesia ICT 2009 dan berhasil mendapatkan Bubu *Award* sebagai bentuk penghargaan karya ICT terbaik di Indonesia. Setelah mendapatkan penghargaan, Tokopedia semakin dikenal banyak orang sehingga Tokopedia dipercayai untuk menerima investasi dari PT. Indonusa Dwitama sebesar 2,5 milliar yang merupakan investasi pertama yang diterima untuk mengembangkan Tokopedia. Kemudian mendapat investasi yang lebih

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

besar dari *East Ventures* pada tahun 2010 dan juga selanjutnya dari *cyber Agent Ventures, Inc.* yang diberikan pada bulan April 2011[1].

Saat ini Tokopedia telah memiliki lebih dari 50.000 toko *online* yang sudah terdaftar dengan 2 juta jenis produk yang dijual. Tokopedia memiliki 28.000 akun aktif yang mendaftar sebagai pengguna Tokopedia yang berasal dari 300 kota di seluruh Indonesia. Data mencatat dalam 1 hari Tokopedia mendapat 13.000 sampai 15.000 kunjungan dan menghasilkan 20 sampai 30 tansaksi tiap hari[2]. Selama tahun 2017 Tokopedia mencatat lebih dari 16,3 juta produk yang telah dikirim ke alamat pembeli yang tersebar di seluruh Indonesia dan total angka transaksi mencapai triliunan rupiah per bulan. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan perilaku masyarakat terhadap adanya kebutuhan berbelanja *online*. Dari data yang telah didapatkan mengatakan bahwa pada tahun 2014 jumlah kunjungan melalui *smartphone* yang tercatat 56%, namun jumlah transaksi hanya menyentuh angka 29%, sedangkan pada tahun 2016 memiliki jumlah kunjungan sebanyak 79% dan jumlah transaksi 73,58%. Sehingga

---

[1] Jubilee Enterprise, *Rahasia Sukses Buka Lapak Jualan di Tokopedia*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012), 2 – 3.

[2] Brigita Tri Winarsih, "Analisis Pengaruh Daya Tarik Iklan Televisi Tokopedia terhadap Brand *Awareness*" (Skripsi--Universitas Sanata Dhama, Yogyakarta, 2016), 47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan jumlah transaksi Tokopedia di tahun 2016[3]

2. Visi dan misi

Seperti layaknya perusahaan lainnya, Tokopedia memiliki visi dan misi dalam menjalankan perusahaan[4], yaitu:

Visi: Untuk membangun Indonesia yang lebih baik melalui internet.

Misi:

a) Memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai *e-commerce* yang aman dan memiliki tangungan jawab yang tinggi
b) Regulasi pemerintah yang pro-industri
c) Hak kekayaan intelektual
d) Sistem pembayaran pada *e-commerce*
e) Kejahatan *cyber*
f) Perlindungan pelanggan *e-commerce*
g) Kerja sama logistik

3. Produk yang tersedia

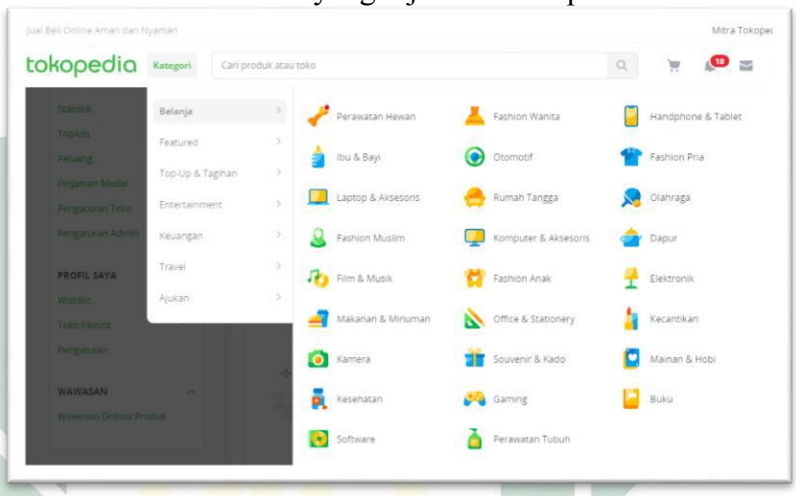
[3] Fransiska Vania Sudjatmika, "Pengaruh harga, ulasan produk kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* di Tokopedia" Agora, vol.5, no.1 (2017), 2.

[4] Achmad Naif, "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Tokopedia.com"…, 65. Di unduh pada 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

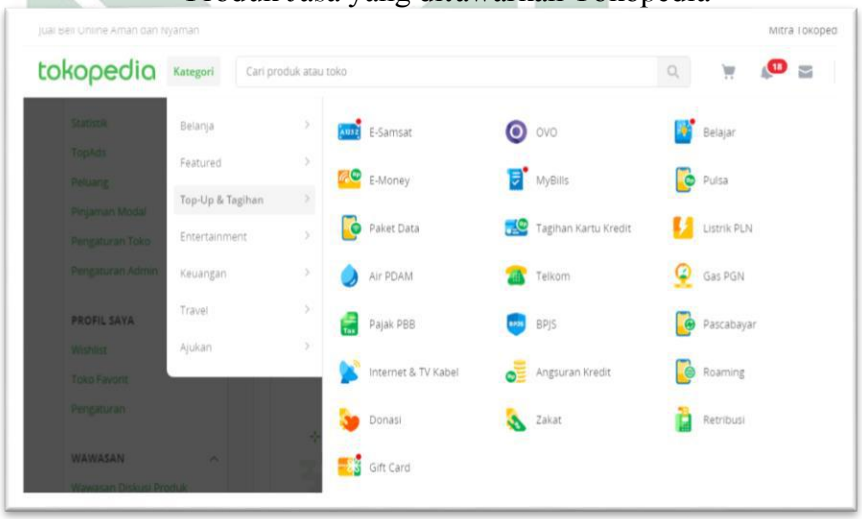
Tokopedia menawarkan jutaan produk yang tersedia dan dibagi dalam 21 kategori. Beberapa di antaranya yaitu pakaian, kecantikan, kesehatan, rumah tangga, dapur, *handphone* dan tablet dan masih banyak lagi yang lainnya. Berikut tampilan produk yang ditawarkan Tokopedia:

Gambar 3.1
Contoh Produk yang dijual di Tokopedia



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* Tokopedia

Gambar 3.2
Produk Jasa yang ditawarkan Tokopedia



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* Tokopedia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun Tokopedia juga telah menetapkan barang-barang yang tidak boleh diperjualbelikan di Tokopedia, hal tersebut terdapat bada syarat dan ketentuan yang telah diitetapkan Tokopedia, berikut diantaranya[5]:

a. Obat-obatan atau zat-zat yang dilarang oleh ketentuan hukum yang berlaku. Misalnya obat keras, obat bius dan sejenisnya, obat-obatan yang harus ada resep dokter serta obat yang tidak memiliki izin beredar dari Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM).
b. Kosmetik, makanan dan minuman yang tidak memiliki izin beredar dari BPOM sehingga dapat membahayakan keselamatan penggunanya.
c. Bahan yang termasuk ke dalam bahan berbahaya yang telah diatur oleh Peraturan Menteri Perdagangan.
d. Jenis-jenis barang tertentu yang diharuskan mencantumkan:
   1) SNI
   2) Petunjuk penggunaan dalam Bahasa Indonesia.

Apabila dalam barang tertentu tidak mencantumkan hal-hal tersebut, maka barang tersebut dilarang untuk diperjualbelikan di Tokopedia.

[5] Tokopedia. "Jenis Barang", https://www.tokopedia.com/terms/item, diakses pada 21 Februari 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Barang-barang dengan kepemilikian atau peredarannya melanggar ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.
f. Barang-barang yang melanggar Hak Cipta seperti Buku, CD/DVD/VCD, informasi dan/atau dokumen elektronik serta media lain yang melanggar ketentuan Undang-Undang Hak Cipta.
g. Barang-barang dewasa yang berhubungan dengan kegiatan seksual seperti obat kuat, pornografi, dll. Kecuali alat kesehatan (kontrasepsi) yang diizinkan untuk dijual oleh peraturan hukum yang berlaku.
h. Minuman beralkohol, senjata api, senjata tajam, senapan angin , dan segala senjata semacamnya.
i. Dokumen, seragam pemerintahan, atribut kepolisian.
j. Bagian atau organ manusia.
k. Pestisida
l. Barang hasil pencurian.

B. Prosedur Pendaftaran Akun Pengguna Tokopedia

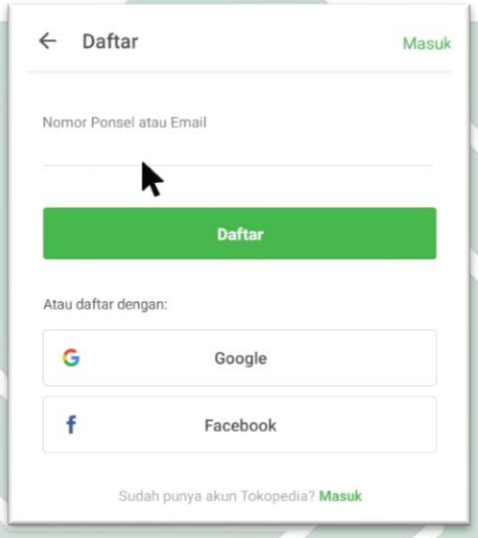
Pada saat seseorang ingin membuka aplikasi atau situs Tokopedia melalui *smartphone*, leptop, komputer atau media lainnya, hal pertama yang ditemui di halaman Tokopedia adalah masuk Tokopedia dengan menggunakan sebuah akun yang sudah terdaftar dan terverifikasi. Apabila seseorang belum memiliki akun Tokopedia, maka orang tersebut harus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan pendaftaran akun pengguna Tokopedia. Pengguna yang dimaksud adalah semua pihak yang menggunakan Tokopedia. Termasuk penjual, pembeli atau pihak lain yang hanya melihat-lihat situs Tokopedia[6]. Berikut prosedur pendaftaran akun pengguna Tokopedia:

1. Pengguna yang belum memiliki akun Tokopedia maka pengguna harus melakukan pendaftaran akun Tokopedia dengan memilih pilihan "Daftar" seperti gambar berikut:

Gambar 3.3
Melakukan pendaftaran akun pengguna Tokopedia



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

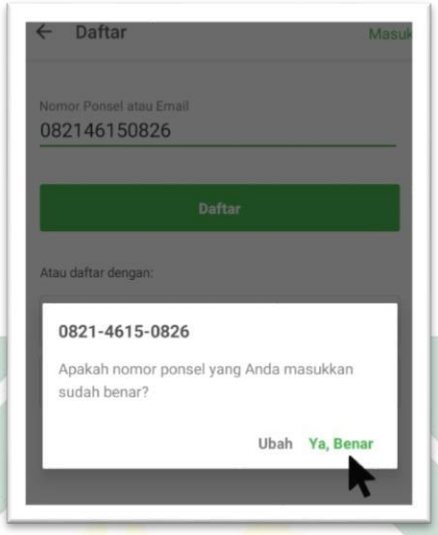
2. Pada saat pengguna Tokopedia akan mendaftar ada dua cara yang dapat dilakukan yaitu dengan menyertakan nomor ponsel pengguna yang aktif atau dengan cara menyertakan akun *e-mail* pengguna.

[6] Tokopedia, "Syarat dan Ketentuan". https://www.tokopedia.com/terms.pldefinisi, diakses pada 6 Mei 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dibawah ini contoh cara mendaftar Tokopedia dengan menggunakan nomor ponsel:

Gambar 3.4
Mengisi nomor telepon pengguna

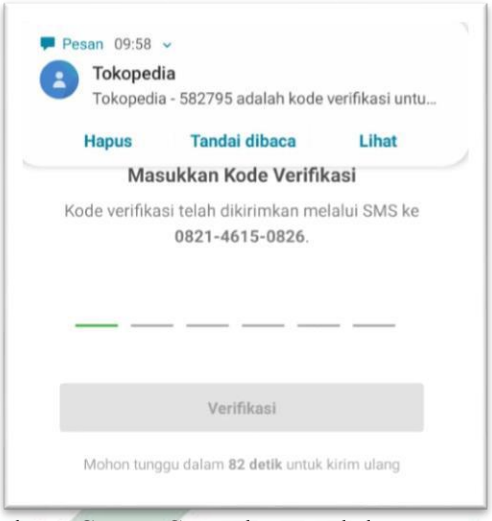


Sumber: *ScreenSnapshotTool* akun pengguna

3. Selanjutnya Tokopedia akan mengirim kode verifikasi untuk memastikan bahwa nomor yang didaftarkan merupakan nomor yang aktif. Kemudian isi kode verifikasi sesuai dengan isi pesan dari Tokopedia. Seperti gambar dibawah ini:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

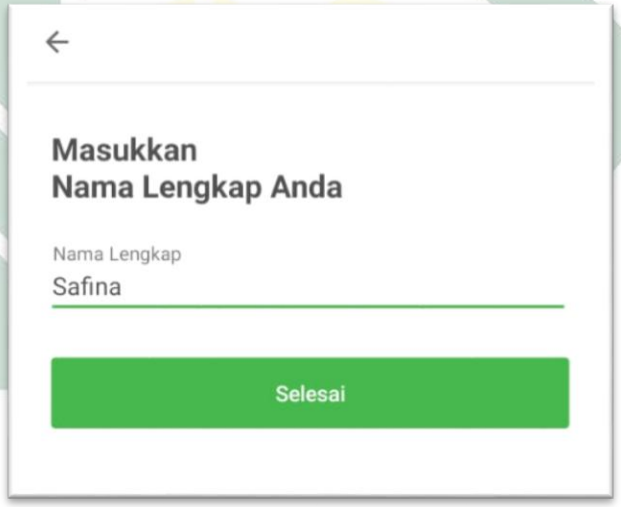
Gambar 3.5
Memasukkan Kode Verifikasi Pengguna Tokopedia



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

4. Lalu silahkan tulis nama lengkap anda dan klik "Selesai"

Gambar 3.6
Memasukkan Nama Lengkap Pengguna Tokopedia



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

5. Selanjutnya Pengguna diarahkan untuk melakukan kelengkapan akun dengan menekan tombol "Lanjut"

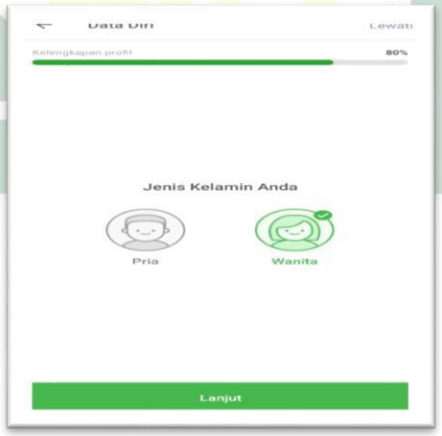
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.7
Melanjutkan Pengisian Profil Pengguna Tokopedia

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

6. Data diri yang pertama yang harus diisi pengguna Tokopedia adalah jenis kelamin. Lalu klik "Lanjut" seperti gambar di bawah ini:

Gambar 3.8
Melakukan Pengisian data diri Jenis Kelamin



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

7. Selanjutnya pengguna mengisi data berupa foto KTP dengan menekan tombol "Ambil Foto KTP" sesuai dengan tata cara pengambilan foto yang benar seperti di bawah ini:

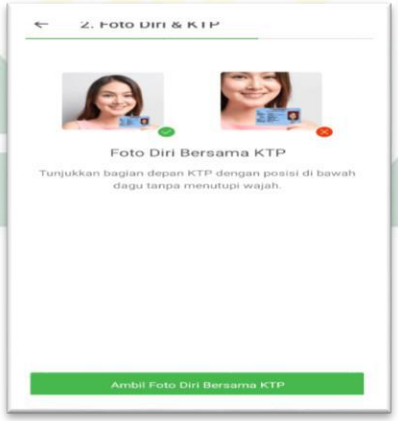
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.9
Melakukan Pengisian Data Diri Foto KTP

Sumber: *ScreenSnapshotTool* akun pengguna

8. Kemudian pengguna melakukan pengisisan data dengan meng-*upload* foto diri dan KTP dengan menekan tombol "Ambil Foto Bersama KTP" seperti gambar di bawah ini:

Gambar 3.10
Melakukan Pengisian Data Diri Foto Diri dan KTP

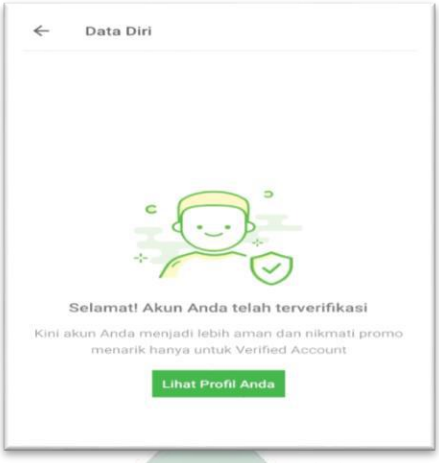


Sumber: *ScreenSnapshotTool* akun pengguna

9. Setelah semua data telah diisi sesuai dengan ketentuan Tokopedia maka akun pengguna Tokopedia telah terverifikasi sesuai dengan gambar di bawah ini:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.11
Akun Pengguna Telah Terverifikasi



Sumber: *ScreenSnapshotTool* akun pengguna

C. Prosedur Berbelanja di Tokopedia

Berbelanja merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan. Dengan adanya kebutuhan manusia akan dituntut untuk melakukan suatu kegiatan berbelanja. Berbelanja dapat dilakukan di pasar tradisional maupun pasar modern. Salah satu bentuk pasar yang sedang mengikuti perkembangan zaman yaitu pasar *online* di mana kegiatan berbelanja dilakukan dengan menggunakan sistem dengan bantuan jaringan internet sehingga jangkauan penjual dan pembelinya tidak terbatas. Berbelanja dengan sistem *online* juga dapat dilakukan di mana saja. Salah satunya yaitu berbelanja di Tokopedia. Berikut prosedur berbelanja di Tokopedia[7]:

1. Beli

[7] Tokopedia, "Panduan Berbelanja di Tokopedia". https://www.tokopedia.com/panduan/beli/pembayaran/, diakses pada 21 Februari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Mencari barang yang dibeli

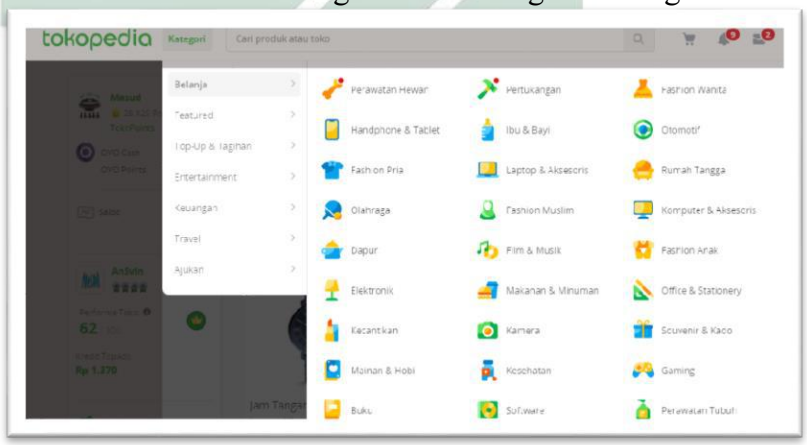
Dalam melakukan pencarian barang yang akan dibeli, Tokopedia memberikan 2 pilihan cara yang dapat dilakukan, yaitu:

1) Ketik nama produk pada kolom cari produk/toko
2) Memilih barang pada kategori-kategori yang telah tersedia di halaman Tokopedia, lalu pilih barang yang sesuai kebutuhan.

Gambar 3.12
Pencarian Barang melalui Kolom Cari Produk

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* halaman awal Tokopedia

Gambar 3.13
Pencarian Barang Melalui Kategori Barang



Sunber: *ScreenSnapshot Tool* Tokopedia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Melihat informasi barang

1) Setelah memilih barang yang dibutuhkan, klik gambar barang untuk dapat mengetahui informasi lebih lengkap mengenai barang dan toko yang akan dipilih.

Gambar 3.14
Melakukan Pengecekan informasi barang secara lengkap

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* Tokopedia

2) Jika sudah yakin akan membeli barang tersebut, selanjutnya klik ikon keranjang untuk menambahkan barang di keranjang belanja anda atau bisa langsung klik beli.

Gambar 3.15
Klik "Beli Sekarang"

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

c. Masukkan alamat yang dituju

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Langkah selanjutnya yaitu mengisi formulir pemesanan dengan benar dan lengkap, seperti:

1) Label alamat
2) Nama Penerima
3) No. Telpon Penerima
4) Kota atau Kecamatan alamat yang dituju
5) Kode Pos
6) Alamat Lengkap

Gambar 3.16
Mengisi Alamat Penerima Barang

Sumber: *ScreenSnapshotTool* akun pengguna

d. Memilih ekspedisi pengiriman barang

Tokopedia menyediakan banyak pilihan kurir pengiriman yang telah dikelompokkan berdasarkan lama estimasi pengiriman, di antaranya:

1) Pengiriman dengan sistem *pick up*[8] :

[8] Tokopedia, "Layanan Pengiriman Sistem Pick Up" https://www.tokopedia.com/bantuan/penjual/pengiriman-penjual/layanan-pengiriman-dengan-sistem-pick-up-pengiriman-penjual/, diakses pada tanggal 17 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Go-Send (4-8 jam)

b) Grab (3-6 jam)

c) Ninja Xpress (2 hari)

d) Rex kiriman Xpress (6 hari)

2) Pengiriman regular di Tokopedia[9]:

a) J&T Express (4 hari)

b) JNE (2-4 hari)

c) SICEPAT (5 hari)

d) Wahana Prestasi Logistik (7 hari)

e) Pos Indonesia (7 hari)

f) TIKI (6 hari)

Gambar 3.17
Memilih Durasi Pengiriman sesuai kebutuhan

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

2. Bayar

[9] Tokopedia, "Layanan Pengiriman Reguler di Tokopedia" https://www.tokopedia.com/bantuan/penjual/pengiriman-penjual/layanan-pengiriman-reguler-di-tokopedia-penjual/, diakses pada tang gal 17 Maret 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah memilih barang yang dibutuhkan, selanjutnya yaitu klik "bayar" untuk melakukan proses pembayaran, agar barang dapat segera diproses dan dikirim ke alamat yang sudah dicantumkan.. Berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan ketika melakukan proses pembayaran:

a. Pilih Metode Pembayaran

Terdapat beberapa pilihan metode pembayaran[10] yaitu:

1) Saldo Tokopedia
2) Transfer bank
3) *Virtual Account*
4) Klik BCA
5) BCA klikPay
6) Mandiri *Clickpay*
7) Mandiri *e-Cash*
8) *E-Pay* BRI
9) Kartu Kredit
10) Cicilan
11) Indomart
12) Alfamart/Alfamidi/Lawson

[10] Tokopedia, "Metode Pembayaran", https://www.tokopedia.com/bantuan/pilih-metode-pembayaran, diakses pada 21 Februaru 2019.

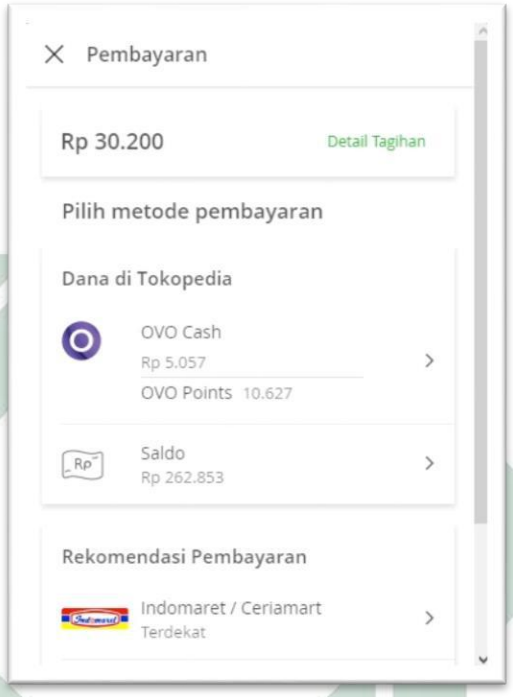
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13) Pos Indonesia

14) Cicilan tanpa kartu kredit

15) Kredivo

Gambar 3.18
Memilih Metode Pembayaran



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

Pembeli harus memilih salah satu dari beberapa metode pembayaran yang telah disediakan Tokopedia, setelah itu klik *checkout* untuk melihat ringkasan pemesanan. Jika sudah benar maka klik "Bayar" untuk menyelesaikan proses pembayaran.

Dalam hal ini Tokopedia tidak memberikan pilihan metode pembayaran dengan sistem *Cash on Delivery* (COD) dikarenakan penjual yang ada di Tokopedia terdapat di berbagai daerah yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki lokasi yang berbeda-beda dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan. Sehingga dalam melakukan pembayaran COD tidak dimungkinkan.

b. Lakukan Pembayaran

Dalam melakukan pembayaran yang harus diingat adalah membayar sejumlah uang yang sesuai dengan keterangan *invoice* barang. Jika memilih menggunakan metode pembayaran saldo Tokopedia, Mandiri ClikPay, Mandiri *E-Cash*, BCA *Klikpay,* Kartu kredit, Klik BCA dan Indomart, maka pembeli tidak perlu melakukan konfirmasi pembayaran karena sistem Tokopedia sudah secara otomatis akan terverifikasi. Namun terdapat perbedaan jika melakukan pembayaran melalui transfer Bank, berikut perbedaannya:

Tabel 3.1
Perbedaan setiap Metode Pembayaran di Tokopedia

	Saldo Tokopedia	Transfer Bank	Mandiri ClikPay	Mandiri e-Cash	BCA KlikPay	Klik BCA	Indomart	Kartu Kredit
Biaya Tambahan	X	X	X	X	X	X	✓	✓
Verifikasi Otomatis	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Sumber: https://www.tokopedia.com/panduan/beli/pembayaran/

3. Terima barang

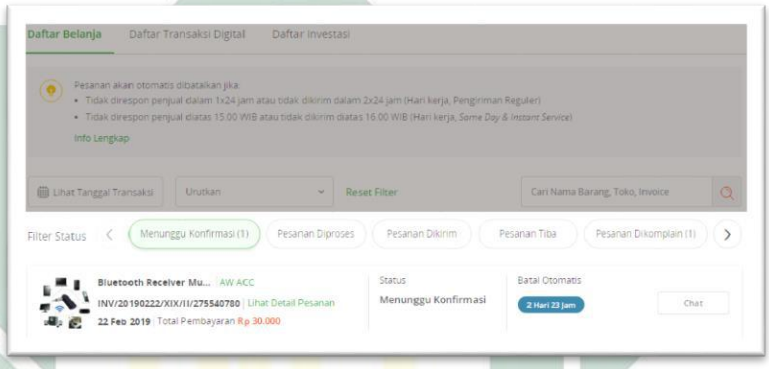
a. Lacak pesanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada saat setelah melakukan pembayaran, tugas pembeli tidak berhenti sampai di situ saja. Pembeli harus melakukan pengecekan terhadap barang yang dipesan apakah sudah dikirim atau belum dengan cara sebagai berikut:

1) Pembeli bisa melacak status pesanan dengan cara klik "Daftar Belanja" dan pilih barang yang baru dibeli

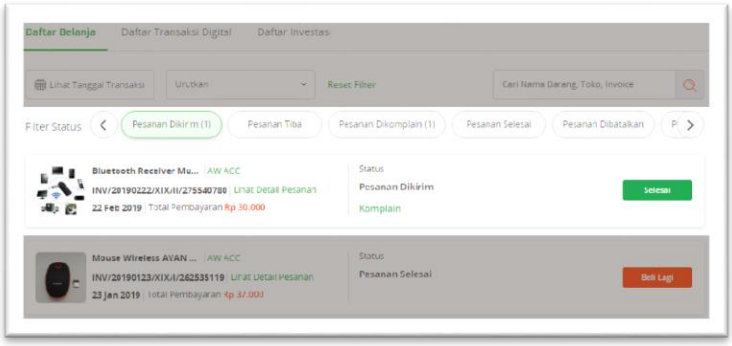
Gambar 3.19
Melihat Status Barang Pemesanan



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

2) Lakukan pengecekan sampai berubah status pemesanan menjadi "Pesanan Dikirim".

Gambar 3.20
Status Barang Berubah menjadi "Pesanan dikirim"

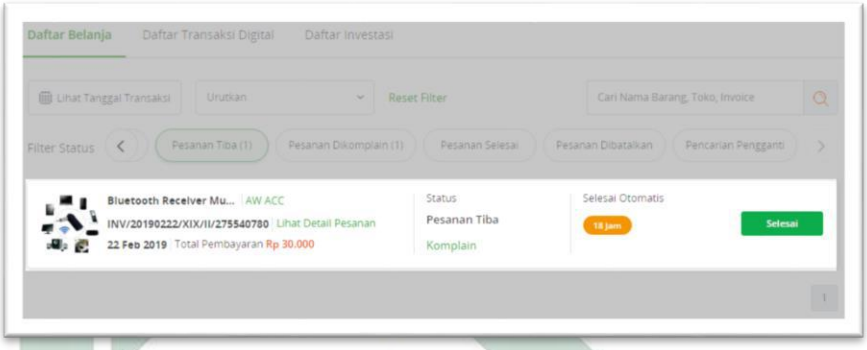


Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Jika mendapat notifikasi dari Tokopedia bahwa barang sudah sampai pada alamat, maka pembeli melakukan pengecekan pada alamat tersebut apakah benar-benar sudah sampai atau belum. Seperti gambar di bawah ini:

Gambar 3.21
Notifikasi Tokopedia "Pesanan Telah Tiba"



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* transaksi pengguna

b. Konfirmasi terima barang

Pada saat barang telah sampai di alamat tujuan, pembeli akan menerima pemberitahuan pada aplikasi Tokopedia. Langkah yang harus dilakukan pembeli adalah sebagai berikut:

1) Setelah status barang pesanan menunjukkan "Pesanan tiba", lalu pembeli melakukan konfirmasi penerimaan barang dengan klik "Selesai" Seperti gambar berikut:

Gambar 3.22
Melakukan Konfirmasi Penerimaan Barang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* transaksi pengguna

2) Namun jika status barang sudah terkirim tapi ternyata setelah dilakukan pengecekan barang belum sampai alamat yang dituju, maka pembeli dapat melakukan "Komplain"

c. Beri penilaian

Penilaian yang dilakukan pembeli akan berperan penting terhadap keberlangsungan penjualan sebuah toko. Hal itu karena dengan adanya penilaian, pembeli lain yang akan membeli dapat mengetahui tingkat reputasi sebuah toko. Sehingga pembeli tidak merasa kecewa. Oleh karena itu lakukan tahap penilaian barang dengan cara sebagai berikut[11]:

1) Klik ulasan pada kotak masuk
2) Pilih transaksi yang akan diberi ulasan
3) Untuk memberikan penilaian berupa reputasi, pembeli memberikan *smiley* yang sesuai dengan penilaian pembeli dengan memilih salah satu dari *smiley* yang telah disediakan Tokopedia, di antaranya:

   ☹ Negatif

   😐 Netral

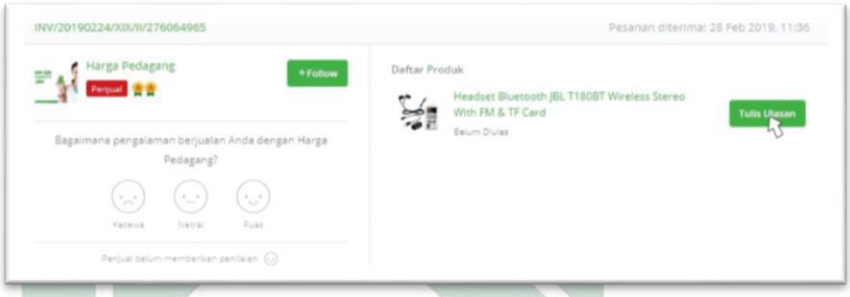
   ☺ Positif

[11] Tokopedia, "Cara memberikan nilai reputasi ke penjual", https://www.tokopedia.com/bantuan/pembeli/belanja-di-tokopedia/cara-berbelanja-di-tokopedia diakses pada 21 Februaru 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Selanjutnya pembeli memberikan ulasan berupa komentar lalu klik submit. Pembeli memberikan penilaian dan ulasan terhadap barang pesanan yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan pembeli terhadap pelayanan sebuah toko.

Gambar 3.23
Penilaian Toko



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* Transaksi Pengguna

D. Syarat dan Ketentuan Terkait Penyelesaian Komplain

Pusat Resolusi merupakan sebuah fitur yang dibuat oleh Tokopedia yang digunakan untuk memberikan fasilitas penyelesaian masalah atau kendala yang terjadi antara pembeli dan penjual. Jika terjadi komplain yang diajukan pembeli, maka secara otomatis sistem Tokopedia akan menahan sejumlah uang transaksi barang yang sedang bermasalah. Sehingga penjual belum bisa menerima sejumlah uang hasil penjualan barang yang bermasalah sampai permasalahan yang dilaporkan pembeli kepada penjual terselesaikan di fitur pusat resolusi[12].

[12] Tokopedia, "Pusat Resolusi", https://www.tokopedia.com/terms/resolution, diakses pada tanggal 26 Februari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam proses penyelesaian komplain di pusat resolusi, *Customer Service* (CS) Tokopedia akan membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi dengan meminta bukti-bukti yang berkaitan dengan barang yang mengalami masalah kepada pembeli dan penjual. Sebagai contoh bukti-buktinya yaitu berupa foto keadaan barang pada saat diterima pembeli, slip resi bukti pengiriman barang serta bukti-bukti lainnya yang menjadikan dasar atas pembenaran terhadap argument-argumen yang diberikan oleh masing-masing pihak. Penyelesaian komplain dalam fitur Pusat Resolusi merupakan hasil kesepakatan antara pembeli dan penjual. CS Tokopedia pada hal ini hanya membantu menyelesaikan masalah dengan memberikan solusi-solusi nantinya akan dipilih oleh pembeli dan penjual. Bentuk penyelesaiannya pada pusat resolusi adalah dengan diskusi tiga arah, yaitu antara penjual, pembeli dan CS Tokopedia[13].

Pada saat proses penyelesaian masalah yang terjadi, apabila penjual tidak memberikan respon atau jawaban selama kurun waktu tiga hari, maka pembeli diberikan hak untuk menghubungi pihak Tokopedia dengan cara menekan tombol "Bantuan" yang akan muncul di halaman pusat resolusi Tokopedia. Pembeli dan Penjual diberi kesempatan untuk saling memberikan kemungkinan solusi yang dapat disepakati selama tiga hari. Jika dalam tiga hari belum menghasilkan kesepakatan antara pembeli dan penjual, maka sesuai ketentuan yang telah diatur Tokopedia pada syarat

[13] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan ketentuan, pembeli dan penjual dianggap memahami dan setuju bahwa Tokopedia memiliki kewenangan untuk menyelesaikan masalah di pusat resolusi dengan mengambil keputusan yang didasarkan atas bukti-bukti dan argumen yang telah diberikan masing-masing pihak. CS Tokopedia juga berwenang untuk melakukan proses pengambilan keputusan dalam rangka menyelesaikan masalah di dalam diskusi tiga arah pusat resolusi Tokopedia, atas dasar adanya hal-hal sebagai beriku:

1. Adanya informasi dari pihak ketiga terkait transaksi yang sedang bermasalah. Misalnya dari pihak kurir pengiriman yang memberikan informasi status terbaru dari resi pengiriman paket barang
2. Penjual atau pembeli memberikan bukti lain kepada CS Tokopedia yang dikirimkan melalui *e-mail* Tokopedia, fitur layanan pengguna, atau jalur komunikasi lainnya yang akan dikaitkan dengan permasalahan yang terjadi sebagai bentuk transparansi masalah
3. Adanya pelaporan dari penjual atau pembeli yang disebabkan kelalaian salah satu pihak
4. CS Tokopedia mengindikasi bahwa salah satu pihak melakukan kecurangan, atau
5. kondisi lain yang mengharuskan Tokopedia segera melakukan proses pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan dalam rangka menyelesaian masalah antara pembeli dan penjual di fitur pusat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

resolusi Tokopedia dilakukan walaupun salah satu pihak ataupun kedua pihak belum menekan tombol "Bantuan"[14].

Pada saat Tokopedia telah membantu menyelesaikan masalah yang diajukan, pembeli atau penjual diberikan hak untuk mengajukan banding apabila hasil keputusan Tokopedia belum dirasa puas, dengan syarat pihak yang mengajukan upaya banding harus menyertakan bukti baru selain bukti-bukti yang telah diberikan pada diskusi sebelumnya. Penyelesaian masalah pada tingkat banding merupakan keputusan yang mengikat dan tidak dapat diganggu gugat dan harus dipatuhi oleh kedua pihak. Sehingga pembeli atau penjual sudah tidak bisa mengajukan bantuan kembali terkait permasalahan yang sama[15].

Penggguna Tokopedia dianggap telah mengetahui bahwa syarat dan ketentuan yang telah dibuat Tokopedia mengenai pusat resolusi tidak berlaku untuk pakaian bekas. Selain itu juga tidak berlaku untuk permasalahan mengenai rasa, aroma dan/atau tekstur barang dan segala barang yang masuk ke dalam barang-barang yang dilarang Tokopedia untuk diperjualbelikan. Pengguna Tokopedia dianggap memahami dan menyetujui mengenai penyelesaian masalah di pusat resolusi bahwa setiap pembeli dan penjual diwajibkan untuk memberikan tanggapan dan argumennya terkait transaksi barang yang sedang mengalami kendala

[14] Ibid.

[15] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sampai terselesaikannya masalah yang ada di pusat resolusi. Dalam proses penyelesaian masalah di fitur pusat resolusi Tokopedia, penjual dan pembeli dianggap paham dan setuju mengenai pembebanan ongkos kirim yang terjadi selama proses penyelesaian masalah yang didasarkan pada bukti yang diajukan para pihak. Jika pembeli dan/atau penjual tidak bersedia menanggung biaya ongkis kirim. Maka Tokopedia memiliki kewenangan untuk memberikan keputusan mengenai penanggungan ongkos kirim yang didasarkan dengan adanya perkembangan diskusi dan bukti-bukti yang telah ada[16].

Pembeli dan penjual juga dianggap telah memahami dan menyetujui bahwa pada saat ada kesepakatan mengenai pengiriman barang kembali (retur) kepada penjual dan diberikan waktu maksimal tiga hari kerja (tidak termasuk hari libur nasional, sabtu dan minggu) yang dihitung pada saat sesudah penjual memberikan alamat pengembalian barang pada diskusi. Jika terdapat bukti mengenai tidak adanya retur barang yang dilakukan pembeli, maka Tokopedia memiliki kewenangan untuk memberikan keputusan yang didasarkan pada perkembangan diskusi dan bukti yang telah ada. Misalkan telah terjadi retur barang kepada penjual (berdasarkan adanya bukti), penjual diberi jangka waktu maksimal tiga hari (tidak termasuk libur nasional, hari sabtu dan minggu) yang dihitung sejak adanya status pengiriman dari kurir bahwa barang yang telah dikembalikan

[16] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembeli sudah diterima oleh penjual. Jika didapati penjual tidak melakukan pengiriman barang pengganti, maka Tokopedia memiliki kewenangan untuk memberikan keputusan penyelesaian masalah yang didasarkan dengan adanya perkembangan diskusi dan bukti yang telah ada. Pada saat CS Tokopedia meminta para pihak untuk memberikan segala bukti apapun yang terkait dengan komplain yang diajukan (termasuk apabila CS Tokopedia membutuhkan alamat pengembalian barang), pembeli dan penjual diberikan waktu maksimal tiga hari sejak CS Tokopedia melakukan permintaan bukti terkait komplain barang di Pusat Resolusi[17].

E. Prosedur Penggunaan Fitur Pusat Resolusi Tokopedia

Ada beberapa hal yang menyebabkan pembeli mengajukan komplain pada penjual terkait pesanan yang memiliki masalah di antaranya yaitu[18]:

1. Pembeli melakukan komplain terkait barang pesanan yang belum sampai pada alamat. Pembeli meminta bantuan penjual untuk melakukan pengecekan ke kurir terkait.
2. Pembeli melakukan komplain terkait jumlah barang pesanan yang tidak sesuai. Pembeli meminta penjual untuk melakukan pengiriman atas kekurangan barang terebut.

---

[17] Ibid.
[18] Tokopedia, "Panduan komplain Tokopedia", https://www.tokopedia.com/bantuan/pembeli/penukaran-produk-atau-pengembalian-dana/panduan-komplain-di-pusat-resolusi/, diakses pada 27 Februari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pembeli melakukan komplain terkait barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Pembeli mengajukan pengembalian dana atau melakukan penukaran barang yang sesuai dengan pesanan pembeli.

Berikut prosedur penggunaan fitur pusat resolusi Tokopedia terkait komplain barang pesanan yang tidak sesuai deskripsi atau rusak[19].

1. Pada halaman Tokopedia, arahkan kursor pada Notifikasi yang ada pada sisi kanan atas. Kemudian pilih "Pembelian" lalu klik "Konfirmasi Penerimaan"
2. Kemudian pilih transaksi yang akan dikomplain dengan klik "Komplain"
3. Setelah itu akan muncul pertanyaan "Apakah pesanan anda mengalami kendala?". Jika pembeli yakin untuk melakukan komplain, maka klik "Ya"
4. Akan terdapat beberapa pilihan kendala yang akan dikomplain pembeli. Klik "Sudah Sampai"
5. Kemudian pilih "Masalah pada Barang"
6. Lalu tulis alasan pembeli melakukan komplain
7. Selanjutnya klik "Lanjutkan ke pilih solusi" dan pilih solusi "saya ingin meminta uang saya kembali"

[19] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Kemudian klik "Lanjutkan ke unggah bukti". Pembeli dapat melampirkan foto barang maksimal lima foto sekaligus dan disertai keterangan pada kolom alasan
9. Lalu klik "Buat komplain" dan akan muncul rangkuman komplain. Periksa kembali keterangan yang terdapat pada rangkuman komplain, apakah sudah sesuai dengan masalah yang dialami pembeli atau belum. Jika sudah yakin silahkan klik "Buat Komplain"
10. Setelah komplain dibuat, pembeli akan diajak berdiskusi dengan penjual dengan dibantu CS Tokopedia dengan menunggu respon dari penjual. Penjual diberi waktu 3x24 jam untuk menanggapi komplain pembeli. Jika tidak ada tanggapan maka pembeli dapat menekan tombol "Minta Bantuan" untuk meminta bantuan kepada CS Tokopedia[20].

Pada awalnya pembeli melakukan pembelian barang berupa "fleksibel pod lazy hanging neckcell phone holder leher hp" sebanyak empat barang. Berikut ini gambar barang yang di komplain pembeli.

[20] Ibid.

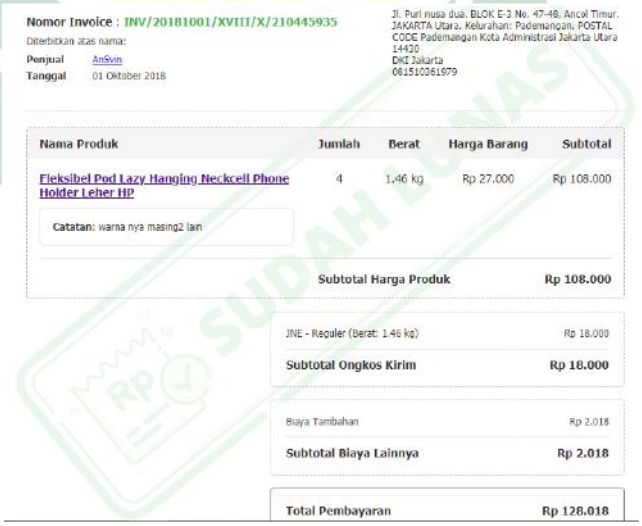
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.24
Barang yang dikomplain

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* akun pengguna

Pembeli melakukan transaksi pembelian pada tanggal 1 Oktober 2018. Dibuktikan dengan adanya nomor *invoice*. Nomor invoice adalah nomor yang ada pada berita slip setoran yang dijadikan bukti bahwa pembeli telah melakukan transaksi pembelian[21]. berikut *invoice* pembeli pada saat memesan:

Gambar 3.25
Invoice pembeli



Nomor Invoice : INV/20181001/XVIII/X/210445935
Diterbitkan atas nama:
Penjual Ansvin
Tanggal 01 Oktober 2018

Jl. Puri nusa dua, BLOK E-3 No. 47-48, Ancol Timur, JAKARTA Utara, Kelurahan: Pademangan, POSTAL CODE Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara 14430
DKI Jakarta
081510361979

Nama Produk	Jumlah	Berat	Harga Barang	Subtotal
Fleksibel Pod Lazy Hanging Neckcell Phone Holder Leher HP	4	1.46 kg	Rp 27.000	Rp 108.000
Catatan: warna nya masing2 lain				
Subtotal Harga Produk				Rp 108.000

JNE - Reguler (Berat: 1.46 kg)	Rp 18.000
Subtotal Ongkos Kirim	Rp 18.000
Biaya Tambahan	Rp 2.018
Subtotal Biaya Lainnya	Rp 2.018
Total Pembayaran	Rp 128.018

Sumber: *ScreenSnapshot Tool invoice* pembeli

[21] Tokopedia, "Transaksi Pembelian", https://www.tokopedia.com/terms.p̆lbuy, diakses pada 7 Mei 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembeli komplain pada tanggal 5 Oktober 2018 dengan keterangan bahwa clip pada barang mengalami kerusakan 2 barang yaitu warna biru dan putih. Pembeli memberikan solusi untuk dikembalikan dana sebesar Rp 72.000.

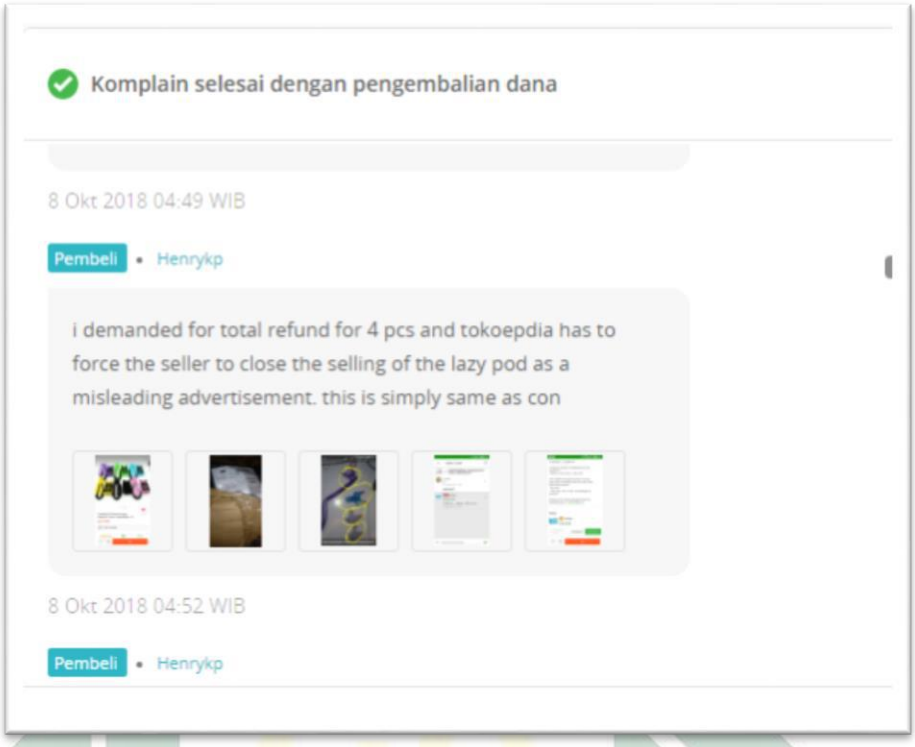
Gambar 3.26
Komplain Pembeli

Sumber: *ScreenSnapshot Tool invoice* pembeli

Pada tanggal 6 Oktober 2018 pembeli merubah solusi. Pembeli menginginkan 4 barang dikembalikan dan dana pembeli dikembalikan seutuhnya yaitu sebesar Rp 128.018 dengan memberi alasan barang tidak sesuai gambar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.27
Pembeli merubah solusi



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* komplain pembeli

Setelah selama tiga hari penjual dan pembeli berdiskusi, admin Tokopedia muncul pada diskusi dan membantu menengahi permasalahan yang terjadi. Berikut penjelasan dari admin Tokopedia:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

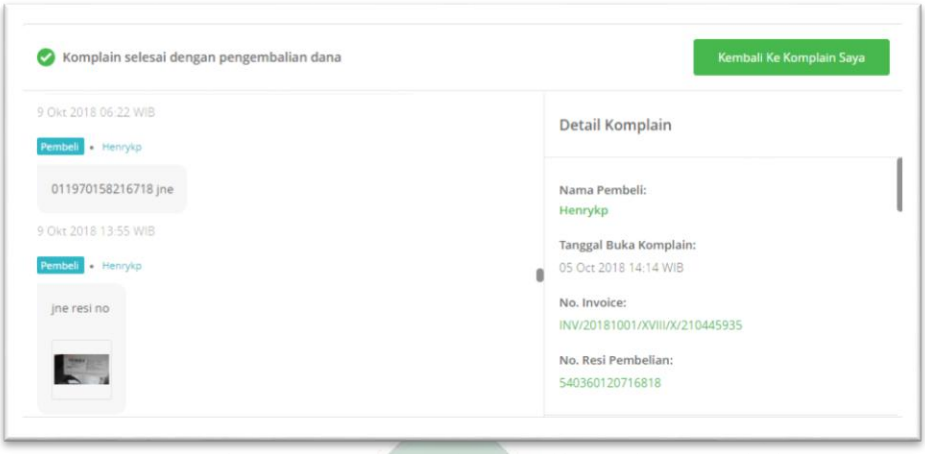
Gambar 3.28
Penjelasan Admin Tokopedia

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* komplain pembeli

Selanjutnya penjual menuruti perintah admin Tokopedia dengan menyertakan alamat penjual pada tanggal 8 Oktober 2018. Kemudian pembeli mengirim barang kepada penjual pada 9 Oktober 2018 dengan dibuktikan dengan penyertaan nomor resi barang retur pada diskusi komplain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

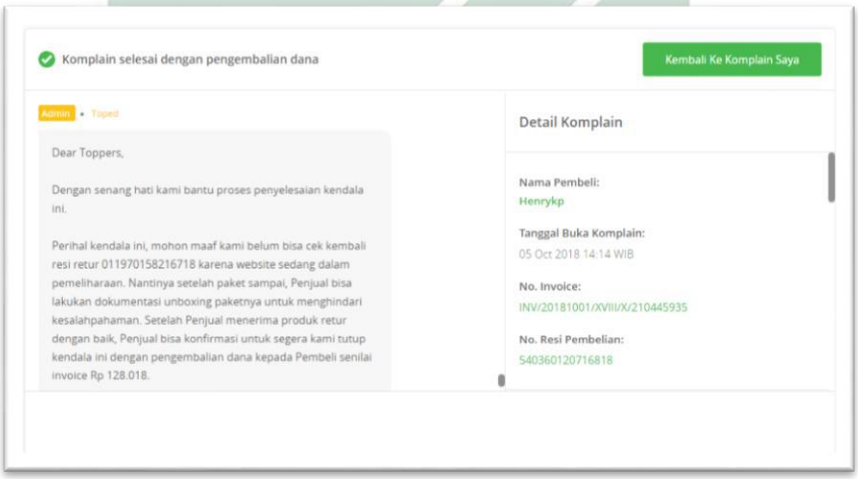
Gambar 3.29
Pembeli menyertakan nomor resi



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* komplain pembeli

Pembeli merekam setiap proses *packing* barang dan kemudian di *upload* pada diskusi agar besifat transparan dan tidak terjadi kesalahpahaman. Pada tanggal 14 Oktober 2018 admin Tokopedia membantu menyelesaikan permasalahan dengan berusaha mengingatkan penjual untuk dapat segera konfirmasi penerimaan barang jika barang sudah diterima penjual.

Gambar 3.30
Admin Tokopedia membantu memberikan saran solusi

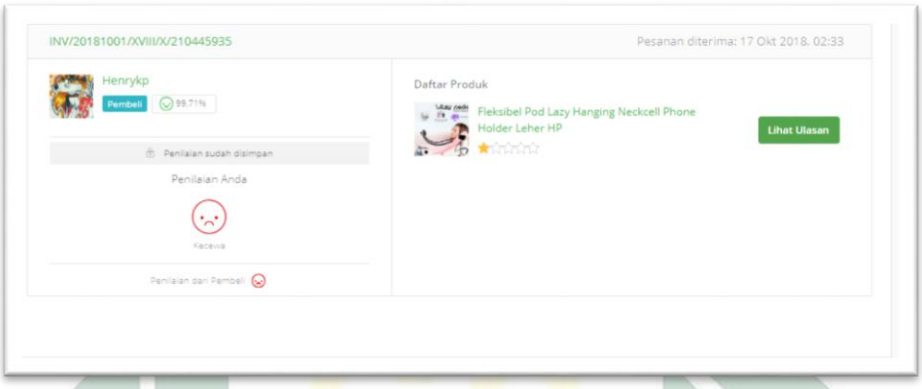


Sumber: *ScreenSnapshot Tool* komplain pembeli

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

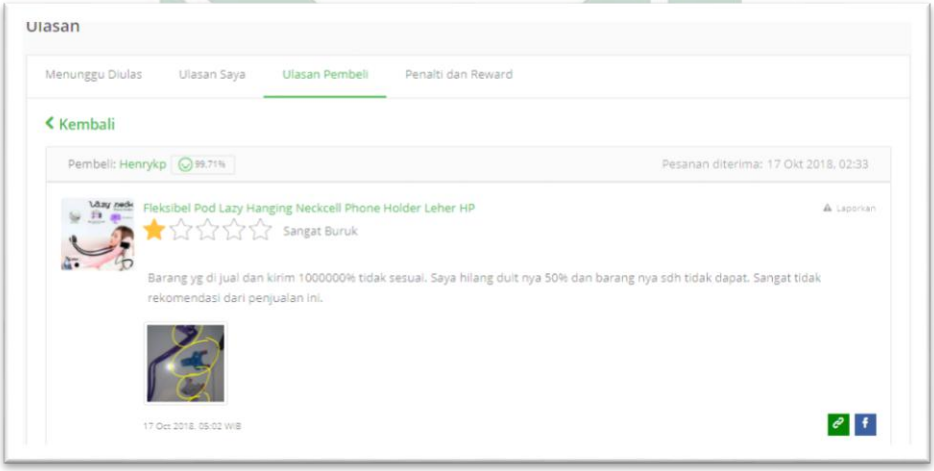
Pada tanggal 17 Oktober 2018 penjual menyelesaikan komplain dengan menyetujui solusi dengan diberikan admin Tokopedia. Sehingga komplain pembeli telah selesai dengan solusi pengembalian dana seutuhnya kepada pembeli. Namun pada saat transaksi selesai pembeli memberikan penilaian dan ulasan negatif.

Gambar 3.31
Penilaian Pembeli



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* penilaian pembeli

Gambar 3.32
Ulasan Pembeli



Sumber: *ScreenSnapshot Tool* ulasan pembeli

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembeli merasa kecewa atas komplain yang terjadi. Pembeli merasa tidak puas dengan keputusan admin Tokopedia[22].

Gambar 3.33
Pembeli merasa tidak puas

Sumber: *ScreenSnapshot Tool* hasil wawancara pembeli

Admin Tokopedia memberikan keputusan dengan membebankan ongkos kirim retur barang kepada pembeli didasarkan pada perkembangan proses diskusi yang dilakukan kedua pihak. Dalam diskusi pusat resolusi terlihat bahwa pembeli tidak melakukan diskusi perihal ongkos kirim sehingga admin Tokopedia tidak melakukan pengecekan terhadap ongkos kirim. Jika pada saat diskusi pembeli melakukan pengaduan terhadap kerugian ongkos kirim, maka admin Tokopedia akan melakukan pengecekan dan selanjutnya akan dilakukan penahanan dana penjual

[22] Henrykp (Pembeli), wawancara, Tokopedia, 6 April 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebesar ongkos kirim sehingga nantinya yang akan menanggung ongkos kirim terhadap barang yang dikembalikan adalah penjual[23].

Komplain yang masuk di fitur pusat resolusi Tokopedia akan segera diselesaikan antara penjual dan pembeli dengan bantuan CS Tokopedia. Berdasarkan syarat dan ketentuan Tokopedia komplain yang sudah terselesaikan di pusat resolusi tidak bisa dilakukan upaya banding karena Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan mediasi dengan memberikan keputusan terhadap penyelesaian masalah yang terjadi pada diskusi pusat resolusi Tokopedia meskipun salah satu diantara penjual dan pembeli merasa tidak puas dengan keputusan yang dibuat CS Tokopedia[24]. Banding dapat dilakukan jika status pada pusat resolusi belum selesai dan permasalahan yang diperbolehkan banding yaitu selain retur, refund dan kirimkan barang sisanya[25].

[23] Boris (CS Tokopedia), *wawancara*, Tokopedia, 11 Maret 2019.

[24] Adhwa (CS Tokopedia), *wawancara*, Tokopedia, 1 April 2019.

[25] Ega (CS Tokopedia), *wawancara*, Tokopedia, 2 April 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV
ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PROSES PENYELESAIAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI TOKOPEDIA

A. Akad *Salam* dalam Proses Jual Beli di Tokopedia

Akad *salam* memiliki rukun dan syarat yang harus dipenuhi agar sesuai dengan syariat Islam dan terhindar dari kerugian yang ditanggung penjual atau pembeli. Berikut analisis rukun dan syarat akad *salam* dalam proses jual beli di Tokopedia:

1. Penjual dan pembeli

   Dalam akad *salam* syarat yang harus dipenuhi oleh penjual dan pembeli adalah harus dewasa, berakal dan *bāligh*. Dalam hal ini Tokopedia mengharuskan pengguna untuk memiliki akun dengan cara mendaftarkan terlebih dahulu dengan mengisi *e-mail*, nama lengkap dan nomor telepon. Setelah biodata diisi selanjutnya pengguna diarahkan untuk melakukan verifikasi akun terlebih dahulu dengan mengisi data berisi nomor KTP dan menyertakan foto pengguna dengan memegang KTP. Seperti yang kita ketahui sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan Pasal 63 Bahwa penduduk warga negara Indonesia yang berhak memiliki KTP adalah warga negara yang sudah berumur 17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tahun atau sudah kawin. Hal tersebut menujukkan bahwa transaksi yang terjadi di Tokopedia merupakan orang-orang yang sudah dewasa dan *bāligh*. Tokopedia merupakan aplikasi jual beli *online* yang tidak dapat mengetahui secara langsung penjual dan pembelinya, namun dengan mereka melakukan transaksi jual beli yang sesuai dengan prosedur Tokopedia maka hal itu sudah menjadi bukti bahwa para pihak yang melakukan transaksi memiliki akal yang sehat dan melakukan transaksi dengan sadar. Sehingga rukun akad *salam* terkait penjual dan pembeli sudah terpenuhi dan tidak terdapat masalah.

2. Ijab qabul

Seperti yang telah dijelaskan pada bab III, ijab qabul harus jelas, memiliki maksud yang sama dan saling beritikad baik. Ijab qabul jika dikaitkan dengan akad *salam* dengan sistem *online*, maka terdapat sedikit pengembangan karena adanya perkembangan teknologi. Biasanya ijab qabul dalam akad *salam* dilakukan dengan ucapan secara langsung antara penjual dan pembeli, namun dengan sistem *online* ijab qabul akad *salam* bisa dilakukan dengan perbuatan dan tulisan dikarenakan penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung sehingga membutuhkan media agar penjual dan pembeli dapat saling mengutarakan maksud dan tujuan dalam melakukan akad *salam*. Dalam pengucapan ijab qabul juga harus termuat waktu dan tempat penyerahan barang secara jelas dan diketahui kedua pihak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam transaksi Tokopedia ijab qabul diterapkan dengan dimulai dari penjual yang menawarkan sebuah barang yang sudah di sediakan di Tokopedia dan selanjutnya pembeli yang bersedia membeli dengan harga, deskripsi produk dan gambar yang telah disediakan penjual agar pembeli memiliki gambaran terhadap barang yang telah disediakan penjual agar pembeli memiliki gambaran terhadap barang yang akan dibeli dengan menekan tombol beli dan melakukan proses pembayaran. Kemudian setelah pembayaran berhasil, maka pesanan pembeli akan masuk ke penjual dan penjual menekan tombol terima pesanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penjual dan pembeli telah mengetahui barang dalam transaksi tersebut dan menyetujui barang pesanan yang dikirim akan sesuai dengan harga, deskripsi produk dan gambar yang sudah tertera di aplikasi Tokopedia. Dalam aplikasi Tokopedia pada saat pembeli akan memesan barang yang dibeli, pembeli diharuskan mengisi alamat dan durasi pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa antara penjual dan pembeli telah mengetahui waktu dan tempat penyerahan barang. Sehingga sudah jelas rukun salam terkait ijab qabul tidak ada masalah dan sesuai dengan syariat Islam.

3. Barang yang dipesan

Menurut jumhur ulama barang yang digunakan transaksi jual beli harus memiliki spesifikasi yang jelas dan kedua pihak mengetahui barang yang dipesan. Jumlahnya pun harus jelas. Jika penjual atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembeli meminta penggantian barang, maka ulama sepakat untuk membolehkan tetapi dengan syarat barang pengganti harus memiliki spesifikasi dan kualitas yang sama dengan barang awal. Penyerahan barang diberikan pada saat waktu yang sudah disepakati bersama. Transaksi yang ada di Tokopedia, jika pembeli ingin membeli suatu barang terdapat deskripsi produk yang berisi spesifikasi barang, ukuran, berat yang menujukkan bahwa antara penjual dan pembeli secara bersama-sama telah mengetahui adanya deskripsi barang. Dalam transaksi Tokopedia, pembeli tidak bisa melakukan permintaan pergantian barang kepada penjual pada saat barang pesanan sudah dalam proses pengiriman. Pembeli dapat meminta penggantian barang pada saat barang masih dalam proses *packing* atau juga bisa pada saat barang sudah sampai di tangan pembeli. Namun dengan syarat pembeli melakukan konfirmasi kepada penjual terlebih dahulu dengan melakukan diskusi pada fitur chat Tokopedia. Sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Sistem penyerahan barang yang ada di Tokopedia sesuai dengan pendapat Imam Malik yaitu penyerahan barang dilakukan tidak lebih dari 15 hari karena ekspedisi yang tersedia di Tokopedia membutuhkan waktu mulai dari 3 jam sampai dengan 7 hari tergantung jenis ekspedisi yang dipilih pembeli. Sehingga barang pesanan dapat segera diterima pembeli. Pada rukun akad *salam* yaitu barang yang dipesan tidak ada masalah dan sudah sesuai dengan ketentuan Islam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Uang atau harga barang

Menurut syariat Islam pembayaran harga barang boleh dilakukan tunai maupun ditangguhkan. Namun jika dilakukan dengan penangguhan, maka penjual dan pembeli harus sepakat dalam menentukan waktu pelunasannya. Penentuan harga barang dalam akad *salam* disesuaikan dengan spesifikasi yang diminta pembeli. Hal ini dikarenakan agar adil dan tidak ada pihak yang dirugikan.

Tokopedia menggunakan sistem tunai dan dibayarkan pada saat akad terjadi. Sehingga tidak ada penangguhan harga barang. Jika pembeli setuju dengan harga tersebut maka pembeli akan menekan tombol beli. Sedangkan jika pembeli tidak setuju dengan harganya maka pembeli dapat memilih toko lain yang sesuai dengan harga yang diinginkan. Dalam hal ini menujukkan bahwa rukun akad *salam* terkait harga barang sudah sesuai dengan ketentuan Islam karena dalam keputusan pembeli untuk membeli suatu barang terdapat pertimbangan harga. Sehingga pembeli pada saat melakukan pembelian menggunakan asas suka sama suka.

B. Akad *khiyār* dalam Proses Penyelesaian Komplain Pembeli di Tokopedia

Khiyār merupakan hak untuk memilih meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang dimiliki oleh pihak yang melakukan akad dengan tujuan untuk memberikan kesempatan kepada penjual atau pembeli yang dirugikan agar mendapatkan haknya kembali. *Khiyār* tidak bisa dilakukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

di semua kondisi jual beli karena *khiyār* memiliki syarat-syarat tertentu. Terkait kasus komplain barang rusak dan tidak sesuai akad yang ada di Tokopedia, *khiyar* yang relevan adalah *khiyār* aib dan *khiyār ru'yah.*

1. *Khiyār* aib pada transaksi Tokopedia

   Khiyār aib pada praktik di Tokopedia, pembeli mengetahui adanya kecacatan yang terjadi pada saat setelah berlangsungnya akad dan saat pembeli membuka isi paket yang telah dikirim pihak ekspedisi. Kecacatan yang dimaksud yaitu penjepit pod lazy hanging neckcell yang patah. Sehingga barang tidak bisa digunakkan lagi. Pada saat pembeli menyadari adanya masalah tersebut pembeli segera melakukan tindakan komplain di pusat resolusi Tokopedia. Hal ini sangat penting dilakukan karena pembeli hanya diberikan waktu oleh sistem Tokopedia selama 2x24 jam terhitung sejak barang tiba di alamat pembeli untuk menentukan apakah barang yang diterima mengalami Kendala atau tidak. Pada halaman toko penjual tidak dicantumkan syarat pembebasan cacat jika terjadi kerusakan pada barang. Syarat-syarat *khiyār* aib terpenuhi dalam transaksi jual beli di Tokopedia. Sehingga pembeli memiliki hak pengembalian barang.

2. *Khiyār ru'yah* pada transaksi Tokopedia

   Khiyār ru'yah pada praktik di Tokopedia pada saat terjadinya akad pembeli belum mengetahui bentuk nyata barang yang akan dipesan. Pembeli hanya berpatokan pada gambar dan spesifikasi barang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang ditawarkan penjual di Tokopedia. Jual beli yang terjadi di Tokopedia merupakan akad yang mempunyai peluang adanya pembatalan dari pembeli. Sehingga akad ini termasuk akad yang mengandung *khiyār ru'yah*. Pembeli baru menyadari bahwa sebagian barang pesanan tidak sesuai dengan gambar di situs Tokopedia pada saat sehari setelah komplain dilakukan. Pembeli mengatakan bahwa penjepit pod lazy hanging neckcell berbeda bentuknya dengan gambar yang ditawarkan penjual di Tokopedia.

Dalam praktik *khiyār ru'yah* di Tokopedia, pembeli diberikan kesempatan untuk komplain dengan jangka waktu selama 2x24 jam sejak barang diterima. Sedangkan pembeli melakukan komplain sebelum waktunya berakhir. Hal tersebut menjadikan *khiyār ru'yah* masih berlaku. Komplain yang dilakukan pembeli di Tokopedia akan secara otomatis diketahui oleh penjual karena dalam diskusi komplain melibatkan penjual, pembeli dan admin Tokopedia. Penyelesaian komplain yang terjadi, pembeli menginginkan akad jual beli menjadi batal dengan meminta solusi pengembalian dana dan pengembalian semua barang. Hal ini menggambarkan bahwa tidak ada pemisahan antara pengembalian sebagian uang dan barang yang dapat menjadikan kerugian salah satu pihak. Syarat-syarat *khiyār ru'yah* telah terpenuhi dalam transaksi jual beli di Tokopedia. Sehingga pembeli memiliki hak untuk membatalkan akad.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun proses penyelesaian komplain pembeli di pusat resolusi Tokopedia sebagaimana dijelaskan pada bab III adalah:

1. Pembeli merasa dirugikan karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan kebutuhannya
2. Pembeli harus menanggung ongkos kirim pengembalian barang kepada penjual

Sesuai dengan syarat dan ketentuan Tokopedia yaitu pengguna tokopedia dianggap setuju dan mengetahui jika terjadi pengembalian barang maka yang menanggung ongkos kirim adalah pembeli. Sehingga dalam komplain, CS Tokopedia membuat keputusan pembebanan ongkos kirim kepada pembeli. Hal tersebut sudah menjadi risiko yang harus ditanggung pembeli karena pada saat pembeli akan melakukan transaksi, pembeli harus mengetahui syarat dan ketentuan yang telah tertera di Tokopedia. Dalam kasus ini menunjukkan bahwa *khiyār* aib dan *khiyār ru'yah* sudah terpenuhi haknya dengan dikembalikannya barang kepada penjual dan pengembalian dana secara penuh kepada pembeli. Jika terdapat kasus pembeli meminta pembebanan ongkos kirim retur barang kepada penjual, maka itu tergantung kerelaan penjual.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian dan analisis yang telah dilakukan terdapat kesimpulan yang dapat diambil, yaitu:

1. CS Tokopedia memberikan solusi penyelesaian komplain pembeli di pusat resolusi Tokopedia sesuai dengan jalannya diskusi antara penjual dan pembeli. Pembeli memiliki kewajiban untuk menyertakan bukti yang dapat memperlihatkan bahwa barang pesanan mengalami kerusakan. Selain itu pembeli juga diberi kesempatan untuk berpendapat sebebas-bebasnya. CS Tokopedia akan membantu menengahi jalannya diskusi pada saat terhitung 3 hari sejak pembeli mengajukan komplain. Selanjutnya CS Tokopedia akan melakukan pengecekan terhadap bukti-bukti yang telah diberikan pembeli dan memberikan keputusan berdasarkan hasil bukti dan jalannya diskusi.
2. Menurut hukum Islam pembelian barang di Tokopedia termasuk akad *salam*. Adapun di dalam akad *salam* tersebut terdapat dua macam *khiyār* yaitu *khiyār* aib dan *khiyār ru'yah*. Kemudian proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Tokopedia sesuai dengan ketentuan rukun dan syarat kedua *khiyār* tersebut di mana pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang dan membatalkan akad *salam*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Tokopedia dalam membantu menyelesaikan komplain pembeli seharusnya CS Tokopedia melakukan diskusi dengan memberikan beberapa penawaran solusi yang memungkinkan untuk diambil. Sehingga penjual dan pembeli dapat mempertimbangkan solusi terbaik dalam menyelesaikan komplain. Pembeli yang akan berbelanja di Tokopedia seharusnya terlebih dahulu membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang berlaku. Sehingga dapat terpenuhinya unsur saling rela sebagaimana yang telah diatur dalam Islam terkait jual beli. Penjual sebaiknya melakukan *packing* barang dengan aman sehingga pada saat sampai di alamat pembeli barang tidak mengalami kerusakan yang dapat mengakibatkan komplain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Al-Qadhi Abu Syuja'. *Fikih Sunnah Iman Syafi'i.* Terjemah: Rizki Fauzan. Depok: Fathan Media Prima, t.t.

Al-Hadi, Abu Azzam. *Fiqih Muamalah Kontemporer.* Surabaya: UIN Sunan Ampel Press. 2014.

Anshori, Abdul Ghofur. *Perjanjian Islam di Indonesia.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.2018.

Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik.* Jakarta: Gema Insani Press. 2001.

Arfa, Faisal Ananda. *Metodologi Penelitian Hukum Islam.* Jakarta: Prenadamedia Group. 2016.

Ariyadi. *Jual Beli Ibnu Taimiyah.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2018.

Az-Zuhaili, Wahbah, *Fiqih Islam,* Abdul Hayyie al-kattani, dkk. Jilid 4. Jakarta: Gema Insani, 2011.

Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqih Islam.* Abdul Hayyie al-Kattani, dkk. Jilid 7. Jakarta: Gema Insani, 2017.

Bakrie, Fauzan Andrian. "Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Studi pada Pengguna Belanja *Online* Tokopedia.com di Bandar Lampung)." Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2017.

Departemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahannya.* Surabaya: UD Mekar. 2000.

Dwiastuti, Rini. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian.* Malang: Universitas Brawijaya Press. 2017

Enterprise, Jubilee. *Rahasia Sukses Buka Lapak Jualan di Tokopedia.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ernawati, Sulung Septya. "Tinjauan Hukum Islam terhadap Pembayaran Kode Unik dalam Jual Beli *Online* di Tokopedia." Skripsi. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2017.

Hasan, Ali. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam cet. 2.* Jakarta: Grafindo Persada C. 2004.

Hasbiyallah. *Fikih.* Bandung: Grafindo Media Pratama. 2008.

Helianthusonfri, Jefferly. Wibawa, Ahmad. *Bisnis Praktis dan Fantastis dengan Dropship*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2013.

Ihsan, Gufron. dkk. *Fikih Muamalat.* Jakarta: Prenada Media Group. 2010.

Lubis, Suhrawardi. K. Wajdi, Farid. *Hukum Ekonomi Islam.* Jakarta: Sinar Grafika. 2014.

Mardani. *Ayat-Ayat dan Hadits Ekonomi Syariah.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012.

……., *Fiqih Ekonomi Syariah Fiqih Muamalah.* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2013.

……., *Fiqih Muamalah Kontemporer.* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2013.

Mustofa, Imam. *Fiqih Muamalah Kontemporer.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2016.

Naif, Ahmad. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Tokopedia.com." Skripsi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2017.

Nasution, *Metode Research (penelitian ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara. 1996.

Nawawi, Ismail. *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer Hukum Perjanjian, Ekonomi, Bisnis dan Sosial.* Bogor: Ghalia Indonesia. 2007.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pambudi, Unggul. *Sukses Jual Beli Online*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2013.

Purkon, Arip. *Bisnis Online Syariah.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2014.

Rosyadi, Imron. *Jaminan Kebendaan Berdasarkan Akad Syariah.* Depok: Kencana. 2017.

Sabiq, Sayyid. *Fiqih Sunnah*. Terjemah: Nor Hasanuddin. Jilid 4. Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006.

Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek.* Jakarta: PT Rineka Cipta. 2004.

Sudjatmika, Fransiska Vania. Pengaruh harga, ulasan produk kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Tokopedia. *Agora*, 2. 2017.

Sugiarto, Eko. *Menyusun Proposal Penelitian dan Pengembangan.* Yogyakarta: Suaka Media. 2015.

Suharso, Puguh. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis Pendekatan Filosofis dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks. 2009.

Winarsih, Brigita Tri. "Analisis Pengaruh Daya Tarik Iklan Televisi Tokopedia terhadap Brand *Awareness.*" Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dhama, 2016.

Yazid, Muhammad. *Hukum Ekonomi Islam.* Surabaya: UIN Sunan Ampel Press. 2007.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2013.

Adhwa, CS Tokopedia. Wawancara. Tokopedia: 1 April 2019.

Boris, CS Tokopedia. Wawancara. Tokopedia: 11 Maret 2019.

Ega, CS Tokopedia. Wawancara. Tokopedia: 2 April 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Henrykp, Pembeli. Wawancara. Tokopedia: 6 April 2019.

Tokopedia. "Aplikasi Terfavorit 2018", http://www.tokopedia.com/blog/press-release-tokopedia-jadi-aplikasi-terfavorit-2018, diakses pada 15 Desember 2018.

……., "Cara Memberikan Nilai Reputasi ke Penjual", https://www.tokopedia.com/bantuan/pembeli/belanja-di-tokopedia/cara-berbelanja-di-tokopedia di akses pada 21 Februaru 2019.

……., "Jenis Barang", https://www.tokopedia.com/terms/item, diakses pada 21 Februari 2019.

……., "Layanan Pengiriman Sistem Pick Up" https://www.tokopedia.com/bantuan/penjual/pengiriman-penjual/layanan-pengiriman-dengan-sistem-pick-up-pengiriman-penjual/, diakses pada tanggal 17 Maret 2019.

……., "Layanan Pengiriman Reguler di Tokopedia" https://www.tokopedia.com/bantuan/penjual/pengiriman-penjual/layanan-pengiriman-reguler-di toko pedia-penjual/, diakses pada tanggal 17 Maret 2019.

……., "Metode Pembayaran", https://www.tokopedia.com/bantuan/pilih-metode-pembayaran, diakses pada 21 Februaru 2019.

……., "Pusat Resolusi", http://www.tokopedia.com/terms/resolution, diakses pada 05 November 2018.

……., "Panduan Berbelanja di Tokopedia". https://www.tokopedia.com/panduan/beli/pembayaran/, diakses pada 21 Februari 2019.

……., "Pusat Resolusi", https://www.tokopedia.com/terms/resolution, diakses pada tanggal 26 Februari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

……., “Panduan Komplain Tokopedia”, https://www.tokopedia.com/bantuan/pembeli/penukaran-produk-atau-pengembalian-dana/panduan-komplain-di-pusat-resolusi/, diakses pada 27 Februari 2019

……., “Syarat dan Ketentuan”, http://www.tokopedia.com/terms, diakses pada 04 November 2018.

……., “Transaksi Pembelian”, https://www.tokopedia.com/terms.p̌lbuy, diakses pada 7 Mei 2019.

Katadata, “Keluhan Konsumen pada Toko Online”, http://www.katadata.co.id/berita/2018/01/19/ylki-keluhan-terbanyak-konsumen-selama-2017-soal toko-online, diakses pada 16 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id