ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PROSES PENANGANAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI *MARKETPLACE ONLINE* SHOPEE

SKRIPSI

Oleh
Halimatus Syakdiyah
NIM. C92216103

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Syari'ah dan Hukum
Jurusan Hukum Perdata Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah
Surabaya

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Halimatus Syakdiyah
NIM	:	C92216103
Fakultas/ Jurusan/ Prodi	:	Syari'ah dan Hukum/ Hukum Perdata Islam/Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi	:	Analisis Hukum Islam Terhadap Proses Penanganan Komplain Pembeli di Fitur Pusat Resolusi *Marketplace Online* Shopee.

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

Surabaya, 6 Desember 2019

Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL

FC361AHF153359134

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Halimatus Syakdiyah

NIM. C92216103

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Halimatus Syakdiyah NIM. C92216103 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 6 Desember 2019

Pembimbing

Prof. Dr. H. A. Faishal Haq, M.Ag
NIP. 195005201982031002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Halimatus Syakdiyah NIM. C92216103 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 18 Desember 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syari'ah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I	Penguji II,
Prof. Dr. H. A. Faishal Haq, M.Ag	Dra. Hj. Nurhayati, M.Ag
NIP: 195005201982031002	NIP: 196806271992032001
Penguji III	Penguji IV,
H. Muhammad Ghufron, Lc, MHI	Miftakhur Rokhman Habibi, M.H.
NIP: 197602242001121003	NIP: 198812162019031014

Surabaya, 18 Desember 2019
Mengesahkan,
Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,

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: perpusuinsby.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	: Halimatus Syakdiyah
NIM	: C92216103
Fakultas/Jurusan	: Syariah dan Hukum/Hukum Perdata Islam
E-mail address	: halimatussyakdiyah5@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 PENANGANAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI *MARKETPLACE ONLINE* SHOPEE

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, 6 Januari 2020

Penulis

(Halimatus Syakdiyah)

ABSTRAK

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

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, CS *Marketplace Online* Shopee 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, penjual dan pembeli diberikan kesempatan untuk memberikan pendapat sebebas-bebasnya. CS *Marketplace Online* Shopee akan melakukan pengecekan terhadap bukti-bukti yang telah diberikan penjual atau pembeli selama berlangsungnya diskusi. CS *Marketplace Online* Shopee 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 proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi Shopee terdapat dua macam *khiyār* yaitu *khiyār* aib dan *khiyār ru'yah*. Kemudian proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Shopee sesuai dengan ketentuan rukun dan syarat kedua *khiyār* tersebut di mana pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang dan membatalkan akad.

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka disarankan kepada: (1) CS Shopee untuk dapat memberikan beberapa pilihan solusi dalam menyelesaikan komplain, (2) Pembeli yang akan berbelanja di Shopee 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 v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TRANSLITERASI xi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi dan Batasan Masalah 15

C. Rumusan Masalah 15

D. Tujuan Penelitian 16

E. Kegunaan Penelitian 16

F. Kajian Pustaka 17

G. Definisi Operasional 20

H. Metode Penelitian 20

I. Sistematika Pembahasan 25

BAB II TEORI *KHIYĀR* DALAM JUAL BELI MENURUT PANDANGAN HUKUM ISLAM 27

A. Pengertian *Khiyār* 27

B. Dasar Hukum *Khiyār* 29

C. Syarat Sah *Khiyār* 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

D. Batalnya *Khiyār* 31

E. Macam-macam *Khiyār*..... 32

F. Kedudukan *Khiyār* Dalam Jual Beli 44

BAB III PROSES PENANGANAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI *MARKETPLACE ONLINE* SHOPEE..... 47

A. Gambaran *Marketplace Online* Shopee 47

B. Pelanggaran Terhadap Syarat Pelayanan Shopee..... 58

C. Pusat Resolusi di *Marketplace Online* Shopee..... 61

BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PROSES PENANGANAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI *MARKETPLACE ONLINE*..... 68

A. Analisis Proses Penanganan Komplain Pembeli di Fitur Pusat Resolusi *Marketplace Online* 68

B. Analisis Hukum Islam Terhadap Proses Penanganan Komplain Pembeli di Fitur Pusat Resolusi *Marketplace Online* Shopee. 70

BAB V PENUTUP 73

A. Kesimpulan 73

B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA 75

LAMPIRAN

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

1.1 Halaman Ikon untuk Berjualan 46

1.2 Halaman Seller Center 47

1.3 Halaman Pembuatan Profil Toko 47

1.4 Halaman Pengisian Jasa Kirim 47

1.5 Halaman Pengisian Data Rekening 48

1.6 Halaman Pengaturan Toko 48

2.1 Logo Gratis Ongkos Kirim Shopee 49

3.1 Halaman Jasa Iklan Shopee 52

3.2 Halaman Chekout untuk Membuat Pesanan 52

4.1 Halaman Rincian Pengembalian 61

4.2 Halaman Diskusi Rincian Pengembalian 61

4.3 Halaman Ubah Usulan 62

5.1 Halaman Seller Center 63

5.2 Halaman Rincian Pengebalian 63

5.3 Halaman Ubah Usulan 64

6.1 Halaman Rincian Pesanan 64

6.2 Halaman Ajukan Pengembalian 65

6.3 Halaman Rincian Pengembalian 65

6.4 Halaman Pembahasan 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

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia selain sebagai makhluk individual yang berjiwa dan beraga juga sebagai makhluk sosial, yaitu makhluk yang berkodrat hidup dalam masyarakat. Sebagai mahluk sosial, dalam hidupnya manusia memerlukan adanya manusia-manusia lain yang bersama-sama hidup bermasyarakat, manusia selalu berhubungan satu sama lain. Disadari atau tidak untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan hidupnya.[1]

Allah SWT menjadikan manusia masing-masing berhajat pada orang lain, supaya mereka tolong-menolong, tukar-menukar keperluan, dalam segala urusan kepentingan hidup masing-masing, baik dalam urusan diri sendiri maupun kemaslahatan umum. Untuk mencapai kebutuhan hidup yang semakin hari semakin bertambah dan beraneka ragam, maka dalam pemenuhan hidupnya itu ditempuh dengan berbagai cara, Allah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba karena jual-beli adalah sepenting-penting muamalah yang diperlukan masyarakat dan sangat dibutuhkan untuk keperluan hidup. Hingga bisa dikatakan dalam hidup bermasyarakat berkisar selain jual-beli dari jual-beli ini pula manusia dapat saling berinteraksi antara

[1] Ahmad Azhar Basyir, *Azas-azas Hukum Muamalah* (Yogyakarta: Fakultas Hukum UII 1993), 7.

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

satu dengan yang lainnya, secara umum hubungan yang humanis akan tercipta pada proses transaksi jual-beli.[2]

Islam telah menentukan aturan-aturan seperti yang telah diungkapkan oleh para ulama fiqih baik mengenai rukun, syarat maupun bentuk-bentuk jual beli yang diperbolehkan fiqih mengenai rukun, syarat maupun bentuk-bentuk jual-beli yang diperbolehkan. Semua itu dapat kita jumpai dalam kitab-kitab fiqih. Oleh karena itu dalam perakteknya harus ditentukan secara konsekuen dan ada manfaat bagi yang bersangkutan, tetapi masih saja terjadi adanya penyimpangan dalam jual-beli dari aturan-aturan hukum yang ada. Karena adanya pedoman-pedoman dalam kajian ekonomi masih bersifat global, guna memberi peluang bagi perkembangan ekonomi di kemudian hari, sehingga hukum Islam mempunyai kemajuan untuk beradaptasi dan berkembang dalam menghadapi soal-soal masa kini. Tidak ada rincian atau sifat global inilah yang memberikan elastisitas luas dalam hukum Islam. Hal ini tidak terdapat pada sistem ekonomi manapun. Elastisitas dan penyesuaian inilah yang menjadikan Islam sebagai perundang-undangan yang dapat dilaksanakan sepanjang zaman.[3]

Teknologi informasi berkembang begitu pesat, hal ini tidak terbayangkan sebelumnya, khususnya internet. Teknologi ini tidak hanya dimanfaatkan untuk lalu lintas informasi, akan tetapi juga sudah banyak

---

[2] M. Hasbi Ash Shidiqi, *Filsafat Hukum Islam*, cet. ke-4 (Jakarta: Bulan Bintang, 1990), 426.
[3] Abdullah Wahab Khalaf, *Sumber-Sumber Hukum Islam*, *Alih Bahasa* Bahrun Abu Bakar (Bandung : Risalah, 1984), 222.

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

dimanfaatkan untuk berbisnis.[4] Saat ini hampir semua orang, di manapun berada, dapat mengakses internet dengan berbagai perangkat yang semakin canggih, misalnya ponsel (HP), laptop, dan gadget lainnya. Banyak tempat yang menyediakan fasilitas akses internet secara gratis. Hal ini berdampak pada kemudahan mendapatkan informasi. Segala informasi dapat diakses secara mudah hanya dengan sekali klik via internet.

Dalam perkembangan selanjutnya, ternyata internet juga telah melahirkan jutawan-jutawan baru. Dalam arti, mulai banyak orang yang menggunakan media internet sebagai sarana berbisnis (bisnis *online*). Nabi Muhammad Saw. Bersabda bahwa sebagian besar rezeki manusia diperoleh dari aktivitas perdagangan. Sebagaimana tertulis dalam riwayat hadis oleh Ibrahim Al-Harabi yang berbunyi "*tis'ah al-asyari ar-rizqi minat tijjarah*" artinya berdaganglah kamu, sebab lebih dari sepuluh bagian penghidupan, Sembilan diantaranya dihasilkan dari berdagang.[5]

Bisnis *online* memiliki prospek yang cukup besar pada saat ini dan di masa mendatang dimana hampir semua orang menginginkan kepraktisan dan kemudahan dalam hal memenuhi kebutuhan, praktis adalah salah satu cirikhas dari bisnis online dimana transaksi suatu bisnis dapat dilakukan tanpa bertatap muka atau bahkan tidak saling kenal sebelumnya. Dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan oleh bisnis *online,* banyak orang menginginkan dapat membangun suatu kerajaan bisnis *online* sendiri.

[4] Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2014), 19.
[5] FORDEBI, ADESy, *Ekonomi dan Bisnis Islam* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017),128.

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

Menjalankan bisnis *online* itu tidak jauh berbeda dengan berbisnis atau berjualan secara *offline*, yang membedakan hanya medianya saja.[6]

Setelah masyarakat mengenal system transaksi secara *online*, maka tingkat penggunaan layanan jual beli *online* semakin meningkat. Hal tersebut yang membuat segmen bisnis *online* kini meningkat drastis. Transaksi jual beli *online* melalui *marketplace* menjadi suatu layanan yang sangat diminati. *Marketplace* adalah perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya. Situs *marketplace* bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi *online* dengan menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran. Bisa dikatakan *marketplace* adalah *deparment store online*.

Marketplace Online mempunyai fungsi yang sama dengan sebuah pasar tradisional, hanya saja *Marketplace Online* ini lebih ter-komputerisasi dengan menggunakan bantuan sebuah jaringan dalam mendukung sebuah pasar agar dapat dilakukan secara efisien dalam menyediakan update informasi dan layanan jasa untuk penjual dan pembeli yang berbeda-beda.

Salah satu *Marketplace Online* yang sangat diminati saat ini di kalangan remaja hinga dewasa adalah Shopee.co.id. Shopee merupakan sebuah aplikasi *mobile,* aplikasi ini merupakan wadah belanja *online* yang lebih fokus pada *Platform mobile* sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung di ponselnya saja. *Platform* ini menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur

[6] Hurriyah Badriyah, *Rahasia Sukses Besar Bisnis Online Tanpa Modal* (Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014), 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

sosial yang inovatif untuk menjadikan jual-beli menjadi lebih menyenangkan, aman, dan praktis.

Pada tahun 2015, Shopee pertamakali diluncurkan di Singapura sebagai pasar mobile-sentris sosial pertama dimana pengguna dapat menjelajahi, berbelanja, dan menjual kapan saja. Terintegrasi dengan dukungan logistik dan pembayaran yang bertujuan untuk membuat belanja online mudah dan aman bagi penjual dan pembeli.[7]

Setelah itu Shopee yang berpusat di Singapura, melakukan ekspansi ke negara ASEAN lain dan membuka Shopee Indonesia, Shopee Malaysia, Shopee Thailand, Shopee Taiwan, Shopee Vietnam dan Shopee Filipina.[8]

Shopee bermitra dengan lebih dari 70 penyedia layanan kurir di seluruh pasarnya untuk menyediakan dukungan logistik bagi penggunanya. Shopee berkolaborasi dengan berbagai jasa logistik lokal, serta penyedia jasa transportasi daring.

Shopee menerima penghargaan sebagai salah satu pemenang "The Best in Marketing Campaign" di ajang penghargaan bergengsi Marketing Award 2017 yang dipersembahkan oleh Majalah Marketing pada September 2017 lalu. Terpilihnya Shopee merupakan pengakuan atas suksesnya kampanye pemasaran yang terpusat pada pengguna pada tahun sebelumnya,

---

[7] New Straits Times, "Shopee records 80 mil downloads over 2 years", diakses dari https://www.nst.com.my/business/2017/11/306106/shopee-records-80-mil-downloads-over-2-years, pada tanggal 18 September 2019 pukul 15.00

[8] Michael Tegos, "Garena's Shopee could be on its way to beating Carousell in Asia", diakses dari https://www.techinasia.com/shopee-p2p-marketplace-southeast-asia, pada tanggal 18 September 2019 pukul 15.35

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

seperti Mobile Shopping Day 2016 dan Kampanye Ulang Tahun "Paling Murah" yang memberikan kontribusi signifikan terhadap performa bisnis Shopee dan industri perdagangan elektronik secara umum.[9]

Salah satu kalangan yang menjadi pengguna *Marketplace Online* Shopee adalah mahasiswa, tidak sedikit mahasiswa yang memulai bisnis jual beli *Online* melalui Shopee. Namun ada pula yang hanya menjadi pengguna dan konsumen. Mahasiswa merupakan kalangan yang produktif yang menjadi target pasar. Shopee menyediakan berbagai kebutuhan yang bisa dengan mudah diperjualbelikan oleh mahasiswa. Konsep *Marketplace Online* ini lebih disukai banyak orang terutama kalangan mahasiswa, karena transaksi dianggap lebih terjamin mengingat banyaknya penipuan belanja *Online*. Namun, bagaimana status hukum transaksi tersebut mengingat kaidah asal jual beli adalah bertemunya penjual dan pembeli secara langsung. Lantas bagaimanakah hukum jual beli *online* dalam perspektif hukum Islam? Dan bagaimanakah jual beli *online* yang diperbolehkan (halal) dalam perspektif hukum Islam? Pada dasarnya berbisnis merupakan aktivitas yang sangat dianjurkan dalam ajaran Islam. Bahkan, Rasulullah SAW sendiri pun telah menyatakan bahwa 9 dari 10 pintu rezeki adalah melalui pintu berdagang. Artinya, melalui jalan perdagangan inilah pintu-pintu rezeki akan dapat dibuka sehingga karunia Allah terpancar daripadanya. Jual beli

[9] Yuni Riadi, "Shopee Indonesia Raih Penghargaan The Best in Marketing Campaign", diakses dari https://selular.id/2017/09/shopee-indonesia-raih-penghargaan-best-marketing-campaign/, pada tanggal 19 September pukul 04.30

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

merupakan sesuatu yang diperbolehkan dengan catatan selama dilakukan dengan benar sesuai dengan tuntunan ajaran Islam.[10]

Jual beli merupakan tindakan atau transaksi yang telah disyariatkan dalam arti telah ada hukumnya jelas dalam Islam, berkenaan dengan hukum taklifi. Hukumnya adalah boleh atau mubah. Kebolehan ini dapat ditemukan dalam al-Qur'an dan begitu pula dalam hadis Nabi. Adapun dasarnya dalam al-Qur'an di antaranya adalah pada surat Al-Baqarah ayat 275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَ

"Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba"[11]

Jual beli hakikatnya diperbolehkan selama tidak ada dalil yang mengharamkan, sesuai dengan kaidah fikih yaitu:

لأَصْلُ فِي المعَامَلَةِ الإِبَاحَةُ الاَّ أَنْ يَدُ لَّ دَلِيْلٌ عَلىَ تَحْرِيْمِهَا

"Hukum asal dalam semua bentuk muamalah itu hukumnya sah sampai ada dalil yang melarangnya"[12]

Berdasarkan makna kaidah fikih di atas dapat dipahami bahwa semua yang berhubungan dengan muamalah adalah boleh sampai terdapat dalil yang melarangnya, Islam memberikan kebebasan kepada manusia untuk mengaturnya sesuai dengan kebutuhan dan kemaslahatan masing-masing, dengan syarat tidak melanggar ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam *syara'*. Islam mengatur semua aspek dalam muamalah, baik aturan dan larangan seperti jual beli, utang piutang, sewa menyewa, wakaf dan

[10] Al-Mushlih, Abdullah dan Shalah ash-shawi, "Ekonomi Islam: Hukum-Hukum Umum Dalam Perjanjian Usaha", diakses dari http://alsofwah.or.id/, pada tanggal 19 September 2019 pukul 05.00

[11] Departemen RI, *Al-Qur'ān dan Terjemahnya* (Jakarta: CV. Pustaka Agung, 2006), 58.

[12] Rachmad Syafei, *Ilmu Usul Fiqh* (Bandung: Pustaka Setia, 1999), 283.

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

sebagainya. Suatu akad dalam muamalah tidak boleh terlepas dari syariat Islam karena mengandung semua kemaslahatan seluruh manusia. Jika pada suatu transaksi terdapat indikasi-indikasi kemaslaha.tan berarti di situ terdapat hukum Allah. Untuk itu dengan cara apapun kemaslahatan itu bisa dicapai, maka syarat-syarat itupun disyariatkan.[13]

Dalam ketentuan bisnis Islam, bisnis virtual atau *Marketplace Online* termasuk kategori bisnis pemesanan (*salam*). Menurut Ascarya, *salam* merupakan bentuk jual beli di muka dan penyerahan barang di kemudian hari (*advanced payment* atau *forward buying* atau *future sales*) dengan harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal dan tempat penyerahan yang jelas, serta disepakati sebelumnya dalam perjanjian.[14] Beberapa ketentuan *salam* di antaranya penjual harus menyerahkan barang tepat pada waktunya dengan kualitas dan jumlah yang telah disepakati.

Pada prinsipnya, bisnis pemesanan harus dilakukan oleh pihak yang mengerti tentang produk dan penggunaanya (*mutlaq al-tasarruf*). Jika di antara kedua belah pihak ada yang tidak mengetahui produk, seperti anak kecil, orang gila, atau orang dungu, maka bisnis pemesanan menjadi tidak sah. Ciri dari bisnis pemesanan adalah adanya tempo yang diberikan pemesan kepada penerima pesanan. Jika tempo tidak diberlakukan, maka bentuk bisnis bukan lagi pemesanan, melainkan jual beli. Tempo ini

[13] Imam al-Ghazali, *Benang Tipis Antara Halal & Haram* (Surabaya: Putra Pelajar, 2002), 65-66.
[14] Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pres, 2007), 90.

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

disepakati oleh kedua belah pihak. Pelanggaran atas kesepakatan ini dapat merusak bisnis yang dibangun.[15]

Selain tempo, ketentuan tentang bentuk produk,kualitas, kuantitas, dan sebagainya harus dikemukakan sebelum kedua belah pihak sepakat melakukan transaksi. Sehingga diberlakukan Hukum *Khiyār Majlīs,* adalah *Khiyār* yg berlaku selama penjual dan pembeli masih berada dalam satu majlis, selama penjual dan pembeli masih berada di tempat transaksi jual belinya, maka penjual dan pembeli masih ada kesempatan atau hak untuk membatalkan akad jual-beli itu. Apabila keduanya telah berpisah atau meninggalkan tempat transaksi, maka *Khiyār Majlīs* sudah tidak berlaku.

Produk yang sulit ditentukan gambarnya atau mudah berubah seiring perubahan waktu tidak diperkenankan menjadi objek bisnis pemesanan. Di samping itu, produk yang dipesan harus bisa diserahterimakan dengan aman. Jaminan keamanan dalam penyerahan tersebut dikemukakan dalam transaksi. Selama produk belum diterima oleh pemesan, segala resiko ditanggung oleh penerima pemesanan.

Di Indonesia, berbagai ketentuan yang berkaitan dengan bisnis syariah telah dirumuskan dalam fatwa-fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Fatwa-fatwa tersebut berisi aturan dan ketentuan Hukum yang berkaitan dengan berbagai bentuk bisnis kontemporer ditinjau dari Prespektif Islam. Fatwa-fatwa ini dijadikan

[15] Bambang Subandi, *Etika Bisnis Islam* (Surabaya: UIN SA Press, 2014), 152.

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

pedoman bagi para pihak yang ingin berbisnis sesuai dengan aturan dan ketentuan syariah. Seperti halnya jual beli melalui *online* yang menggunakan akad *salam* telah diatur dalam Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli *Salam*.[16]

Mekanisme jual beli yang dilakukan secara *online*, memiliki potensi yang bisa merugikan salah satu pihak terkait dalam sebuah transaksi jual beli. Baik itu pihak penjual, maupun pihak pembeli. Banyak aspek yang berpotensi menjadi factor penyebab dikategorikannya sebuah transaksi jual beli menjadi tidak sehat, dalam arti terdapat kecrangan diantaranya penjual, pembeli dan objek barang.

Penjual dikategorikan menjadi factor penyebab jual beli tidak sehat ketika barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang ditawarkan. Antara barang yang diterima pembeli dengan gambar di aplikasi terdapat perbedaan yang jauh berbeda.

Dalam jual beli *online* berbasis *marketplace* di shopee ini, si penjual mengiklankan barang yang akan dijualnya, dengan mencantumkan gambar atau foto barang, spesifikasi barang dan harga barang. Berdasarkan kasus yang ada, pembeli menjadi pihak yang paling seringa dirugikan dalam transaksi jual beli *online* yang curang. Dikarenakan pembeli yang tidak teliti dalam memeriksa barang yang diiklankan penjual, atau penjual yang tidak jujur dalam memberikan informasi mengenai barang yang dijual tersebut. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penjual menjadi pihak yang

[16] Suqiyah Musafa'ah dkk., *Hukum Ekonomi dan Bisnis Islam I* (IAIN SA Press: Surabaya 2013), 117.

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 atau curangi. Salah satunya dengan pihak pembeli yang berpura-pura menjadi *reseller* agak mendapatkan harga yang lebih murah.

Ketika kedua belah pihak ada yang mempunyai keinginan yang tidak baik dalam jual beli, Syariat Islam mempunyai keunggulan dalam mengatur jual beli yaitu memberikan hak *Khiyār* untuk pihak yang melakukan akad jual beli. Yakni hak untuk melanjutkan atau membatalkan jual beli, sehingga dengan adanya hak *Khiyār* ini diharapakan kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan.

Pada dasarnya hukum asal jual beli adalah mengikat, karena tujuan jual beli adalah memindahkan kepemilikan. Hanya saja syariat menetapkan hak *Khiyār* dalam jual beli sebagai bentuk kasih sayang terhadap kedua pelaku akad.[17] *Khiyār* mempunyai kandungan hikmah dalam menjaga kemaslahatan, kepentingan dan kerelaan kedua belah pihak dalam jual beli, serta melindungi dari kerugian bagi kedua pihak.

Sumber-sumber yang melandasi *Khiyār* ada dua macam yaitu: bersumber dari kedua pihak seperti *Khiyār* syarat dan *Khiyār ta'yin*. Bersumber dari syariat yaitu: *Khiyār 'aib, Khiyār ru'yah* dan *Khiyār majelis*.[18] Sebagaian besar ulama membolehkan *Khiyār* dalam jual beli sesuai dengan hadis nabi yang berbunyi:

عَنِ عَبْدِ اللهِ بْنِ عُمَرَ رَضيَ اللهُ عَنْهُمَا عَنْ رَسُوْلِ اللهِ صَلىَّ اللهُ عَلَيْهِ وَ سَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ

إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلاَنِ فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا وَ كَانَا جَمِيْعًا أَوْ يُخَيِّرُ أَحَدُهُمَا

[17] Wahbah al-Zuhaily, *Al-fiqh al-Islami wa Adillatuh*, terj. Abdul Hayyie al-kattani, et.al., (Jakarta: Gema Insani, 2011), Jilid 5, 28
[18] Ibid, 3104

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

الآخَرفَتَبَايَعَا عَلَى ذَلِكَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ يَتَبَايَعَا وَلَمْ يَتْرُكْ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ

"Dari Abdullah bin Umar Radhiyallahu Anhuma, dari Rasulullah SAW, beliau bersabda, jika dua orang saling berjual-beli, maka masing-masing di antara keduannya mempunyai hak pilih selagi keduanya belum berpisah, dan keduanya sama-sama mempunyai hak, atau salah seorang di antara keduanya membei pilihan kepada yang lain, lalu keduanya menetapkan jual-beli atas dasar pilihan itu, maka jual-beli menjadi wajib."[19]

Hikmah yang terkandung dalam *Khiyār* muncul ketika seseorang yang membeli barang, terkadang barang yang sudah dibeli mempunyai cacat dan keadaan cacat bisa dilihat jika diteliti oleh ahli sehingga jika melihatnya dengan sekilas cacat tidak terlihat. Pembeli memiliki masa *Khiyār* selama tiga hari untuk mengetahui kondisi barang yang sudah dibeli. Allah menentukan waktu dengan tiga hari karena pada umumnya digunakan untuk menentukan beberapa masalah hukum yang ada. Jika masa tenggang waktu habis, maka akad dibatalkan dahulu untuk memperbarui akad guna mendapatkan hak *Khiyār*. Barang-barang yang diperjualbelikan tidak semua dapat dilihat secara langsung, hanya beberapa disebutkan spesifikasinya saja, jadi kondisi barang masih tersegel. Dalam *Khiyār* barang yang dapat dilihat pun bervariatif seperti pembeli dapat melakukan *Khiyār* terhadap barang yang dibeli, jika tidak sesuai maka dapat dibatalkan ditempat akad. Demikian

[19] Imam Bukhori, hal. 25

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 juga dapat melakukan *Khiyār* terhadap barang yang dibeli jika ternyata ada kerusakan atau aib.

Barang-barang yang diperjualbelikan tidak semua dapat dilihat secara langsung, hanya beberapa disebutkan spesifikasinya saja, jadi kondisi barang masih tersegel. Dalam *Khiyār* barang yang dapat dilihat pun bervariatif seperti pembeli dapat melakukan *Khiyār* terhadap barang yang dibeli, jika tidak sesuai maka dapat dibatalkan ditempat akad. Demikian pembeli juga dapat melakukan *Khiyār* terhadap barang yang dibeli jika ternyata ada kerusakan atau aib. Inilah hikmah yang dapat menghilangkan permusuhan dan perselisihan antara sesama umat muslim. Tetapi apakah benar dengan adanya hak *Khiyār* hak-hak si penjual dan pembeli akan terpenuhi, sehingga kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan. Bagaimana jika kecacatan barang terjadi ketika jual beli dalam situs *Marketplace Online* seperti Shopee. Pembeli lalu melakukan komplain dengan menggunakan fitur pusat resolusi yang sudah disediakan oleh Shopee.

Dalam hal ini dengan adanya komplain yang diajukan pembeli di Shopee 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.

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 Shopee 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 Shopee, sehingga penjual belum bisa menggunakan uang hasil penjualan yang mengalami kendala komplain sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke pusat resolusi selesai. 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. 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.

Dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti adanya sebuah proses penyelesaian komplain yang diajukan pembeli di Shopee. 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.

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. Identifikasi dan Batasan Masalah

Dari uraian masalah di atas penulis menemukan beberapa masalah yang ingin dikaji yaitu:

1. Pelaksanaan jual beli jual beli di *Marketplace Online* Shopee.
2. Dampak kerugian baik dari penjual maupun pembeli.
3. Pelanggaran kontrak atau wanprestasi.
4. Rekening bersama dalam *Marketplace Online* Shopee.
5. Proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee.
6. Analisis hukum Islam terhadap proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee.

Penulis menganggap perlunya pembatasan masalah agar tidak keluar dari lingkup pembahasan yang dikaji agar lebih terperinci dan mudah dipahami. Adapun batasan dalam skripsi ini adalah:

1. Proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee.
2. Analisis hukum Islam terhadap Proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah memuat pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian. Agar penelitian ini lebih terarah, praktis dan sistematis maka masalah yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi

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

Marketplace Online Shopee?

2. Bagaimana Analisis Hukum Islam terhadap proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace online* Shopee?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah titik akhir yang akan dicapai dalam sebuah penelitian dan juga menentukan arah penelitian agar tetap dalam koridor yang benar hingga tercapai sesuatu yang dituju.[20] Sebagaimana rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee.
2. Untuk mengetahui bagaimana analisis Hukum Islam terhadap Proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
   a. Menambah dan memperluas pengetahuan tentang analisis hukum Islam terhadap proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee. Sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi para pembaca dalam memahami hukum Islam tentang jual beli dan kajian tentang *Khiyār.*

---

[20] Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta Selatan: Salemba Humanika, 2010),89.

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. Dapat menambah wawasan dan memahami teori-teori yang telah diperoleh selama proses perkuliahan.

2. Manfaat praktis

Bagi pengguna layanan *Marketplace Online*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai bagaimana proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee.

F. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka menyusun dan melengkapi penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Selain itu untuk menentukan posisi pembeda dari penelitian yang dilakukan saat ini baik dari aspek objek yang diteliti maupun lokasi yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan analisis terhadap *Khiyār* dalam jual beli dalam *Marketplace Online* shopee.

Dengan kajian pustaka diharapkan dapat mempunyai andil yang besar dalam mendapatkan suatu informasi tentang teori yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini. Beberapa kajian pustaka tersebut diantarannya:

1. Skripsi yang ditulis oleh Wijayanti tahun, (2008) yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap *Khiyār* Pada Jual Beli Ponsel Bersegel di Counter Master". Skripsi ini membahas tentang pelaksanaan *Khiyār* dan analisis hukum Islam pada jual beli ponsel bersegel. Hasil penelitian menyebutkan pelaksanaan *Khiyār* majelis pada counter sudah terlaksana, sedangkan dalam pelaksanaan *Khiyār* syarat penjual melakukan wanprestasi. Dalam

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

pelaksanaan *Khiyār 'aib* pembeli disarankan menggunakan hak garansi. Sedangkan dalam pelaksanaan *Khiyār ru'yah* pembeli dapat membatalkan jual belinya jika diketahui adanya cacat saat akad berlangsung. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas *Khiyār* dalam jual beli dan perbedaannya adalah penulis lebih memfokuskan kajian tentang penerapan *Khiyār* dalam aplikasi belanja *online.*[21]

2. Skripsi yang ditulis oleh Nino Robianto (2015) dengan judul "Analisis Hukum Islam Terhadap Eksistensi *Khiyār* dalam Jual Beli Kain *Gelondongan* Di Pertokoan Jalan Kapasan Surabaya". Skripsi ini membahas tentang eksistensi hak *Khiyār* 'aib pembeli dalam jual beli kain *gelondongan* menurut hukum Islam. Hasil penelitian menyebutkan bahwa hak *Khiyār*'aib menurut hukum Islam tidak ada pengkhususn bagi pembeli baru maupun lama untuk mendapatkannya. Penerapan *Khiyār* tersebut secara fikih (*qaul jadid*) tidak menggugurkan keabsahan jual beli, tetapi secara fikih moral jual beli tersebut menjadi tercela. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas *Khiyār* dalam jual beli dan perbedaannya adalah penulis lebih memfokuskan kajian tentang penerapan *Khiyār* dalam aplikasi belanja *online.*[22]
3. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Chaqqul Amin, (2019) yang berjudul "Analisis Hukum Islam Terhadap *Khiyār* dalam Jual Beli

[21] Wijayanti, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap *Khiyar* Pada Jual Beli Ponsel Bersegel di Counter Master", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2008).
[22] Nino Robianto, "Analisis Hukum Islam Terhadap Eksistensi *Khiyar* dalam Jual Beli Kain *Gelondongan* Di Pertokoan Jalan Kapasan Surabaya", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015).

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

Pakaian di Pasar Tradisional Manukan Surabaya". Skripsi ini membahas tentang pelaksanaan *Khiyār* dan analisis hukum Islam pada jual beli pakaian di pasar tradisional Manukan Surabaya. Hasil penelitian tersebut pelaksanaan *Khiyār* dilakukan sesuai adat kebiasaan yang dipakai. Pakaian boleh dibawa pulang selama tiga hari oleh pembeli baru dalam masa *Khiyār* dengan memberikan uang jaminan setengah harga dari harga pakaian dan pakaian boleh dibawa pulang selama kebiasaan yang terjadi antara pembeli lama dan penjual tanpa memberikan yang jaminan. Tetapi uang pembeli baru tidak akan dikembalikan saat pembeli baru membatalkan jual beli dan mengembalikan pakaiannya, melainkan penjual menyarankan pembeli untuk memilih pakaian lain untuk dibeli agar pembeli tidak merasa dirugikan. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas *Khiyār* dalam jual beli dan perbedaannya adalah penulis lebih memfokuskan kajian tentang penerapan *Khiyār* dalam aplikasi belanja *online.* Sedangkan skripsi ini pasar tradisional.[23]

Dengan kajian pustaka yang telah ada, dengan ini penulis lebih memfokuskan penelitian dari aspek praktik *Khiyār* dalam Aplikasi Shopee ini dengan judul "Analisis Hukum Islam Terhadap proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee". Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan untuk mengkaji mengenai aspek hukum Islam terhadap praktik *Khiyār* apakah sudah sesuai dengan syariat hukum Islam.

[23] Muhammad Chaqqul Amin, "Analisis Hukum Islam Terhadap *Khiyar* dalam Jual Beli Pakaian di Pasar Tradisional Manukan Surabaya", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 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

G. Definisi Operasional

Demi memudahkan para pembaca untuk memahami dan mengkaji terkait topik permasalahan yang penulis lakukan dalam penelitian, maka penulis memberikan beberapa definisi supaya lebih mudah memahami tentang judul skripsi, yaitu:

1. Hukum Islam adalah Peraturan-peraturan yang diturunkan Allah Swt., untuk manusia melalui Nabi Muhammad saw, baik yang bersumber dari *Al-Quran*, hadits, ijma', maupun *qiyas*. Hukum Islam yang dimaksud dalam skripsi ini adalah tentang *khiyar* dalam jual beli.
2. Proses penanganan komplain pembeli adalah suatu upaya penanganan masalah terkait kerusakan barang dan barang tidak sesuai gambar yang ditawarkan oleh penjual setelah barang sudah diterima pembeli.
3. Fitur pusat resolusi Shopee adalah sebuah layanan yang diciptakan shopee untuk memberikan fasilitas penyelesaian masalah terkait kerusakan barang dan barang tidak sesuai gambar antara penjual dan pembeli di shopee.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Penemuan berarti data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data yang betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah diketahui. Pembuktian berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan

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

adanya keragu-raguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu, dan pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada.[24] Untuk mendapatkan data yang dianggap tepat, maka data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini diperoleh dengan cara-cara melakukan kegiatan-kegiatan yang mendukung terselesaikannya.

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini merupakan penelitian lapangan *(field research*) dengan pendekatan kualititaif karena yang dimaksudkan untuk memahami fenomena objek penelitian dan menjelaskan data-data yang dibutuhkan dalam bentuk deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan pada kehidupan sebenarnya atau kehidupan sehari-hari yang *real*[25], peneliti melakukan penelitian terhadap objek langsung dan berinteraksi langsung dengan sumber data.

2. Data yang dikumpulkan

   Data adalah semua keterangan seseorang yang dijadikan peneliti maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk deskriptif atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian yang dimaksud. Data yang dapat dihimpun untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah, yaitu:

   a. Data primer

[24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010), 3.
[25] Mardalis , *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), 28.

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

1. Data tentang jual beli di Shopee
2. Data tentang praktik penanganan komplain di Shopee

b. Data sekunder

Data tentang teori *Khiyār* yang diambil dari buku, kitab, artikel, jurnal, dan skripsi terdahulu.

3. Sumber data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh dari tempat, orang atau benda yang dapat memberikan suatu data sebagai penyusunan informasi bagi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

a. Sumber data primer

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

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder atau data pendukung dalam penelitian ini adalah buku-buku yang relevan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

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

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. 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 Shopee.

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

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 Shopee, prosedur berbelanja di Shopee, peraturan Shopee terkait komplain pembeli di Shopee dan juga prosedur penggunaan fitur pusat resolusi Shopee yang telah dibuat untuk para pengguna yang dapat dilihat dari situs

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

resmi Shopee.

5. Teknik pengolahan data

Setelah data berhasil dihimpun dari lapangan, peneliti menggunakan teknik penggolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

a. *Editing*

Pada tahap ini peneliti melakukan pemeriksaan kembali semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi penelitian. Dalam hal ini peneliti mengambil data- data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah dan melakukan validasi ulang terkait data yang diperoleh peneliti dengan fakta yang terjadi di lapangan.

b. Organizing

Teknik organizing merupakan salah satu proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan, dan penyajian fakta untuk tujuan penelitian.[26] Pada tahapan ini peneliti melakukan pengelompokan data atau menyusun kembali data-data yang telah di dapat dalam penelitian yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data-data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data.

c. Analizing

Pada tahapan ini peneliti menganalisis data-data yang telah diperoleh

[26] Sonny Sumarsono, *Metode Riset Sumber Daya Manusia,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), hlm. 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

dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.

6. Teknik analisis data

Analisis data adalah tahapan lanjutan dari teknik pengumpulan data. 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. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi *marketplace online* shopee dan selanjutnya di analisis dengan menggunakan teori akad *khiyār.*

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan agar penyusunan penelitian terarah sesuai dengan bidang kajian untuk mempermudah pembahasan, dalam penelitian ini terbagi atas lima bab, dari kelima bab tersebut terdiri dari sub bab, dimana antara satu dengan yang lain saling berkaitan sebagai pembahasan yang utuh. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

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 pertama merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua memuat tentang landasan teori, dalam bab ini memuat teori *Khiyār* dalam Islam yang didalamnya membahas tentang pengertian, dasar hukum, rukun-rukun, syarat-syarat *Khiyār*.

Bab ketiga membahas mengenai status dan kedudukan ruang lingkup bisnis shopee atau *marketplace*, mekanisme proses penangan komplain di fitur pusat resolusi.

Bab keempat, merupakan inti dari penyusunan skripsi ini, yaitu berisi tentang analisis hukum Islam terhadap proses penanganan komplain di fitur pusat resolusi *Marketplace Online* Shopee.

Bab kelima merupakan bab penutup dari keseluruhan isi pembahasan skripsi, pada bab ini meliputi kesimpulan dan saran dari penulis.

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
TEORI *KHIYĀR* DALAM JUAL BELI MENURUT PANDANGAN HUKUM ISLAM

A. Pengertian *Khiyār*

Khiyār artinya ,boleh memilih antara dua, meneruskan akad jual beli atau mengurungkan (menarik kembali, tidak jadi jual beli)'.[1] Dalam kamus bahasa arab *Khiyār* adalah memilih atau pilihan.[2] Secara bahasa *Khiyār* artinya memilih serta menentukan pilihan antara dua hal atau lebih untuk dijadikan pegangan. Sedangkan secara istilah, adalah hak yang dimiliki seseorang yang melakukan perjanjian usaha (jual-beli) untuk menentukan pilihan antara meneruskan jual-beli atau membatalkannya. Hukum asal jual beli adalah mengikat (lazim), karena tujuan jual-beli yaitu memindahkan kepemilikan. Syariat menetapkan hak *Khiyār* dalam jual-beli sebagai bentuk kasih sayang.[3]

Secara pengertian menurut Sayyid Sabiq adalah:

الخيارُ هُو طَلَبُ خَيْرُ الْلأَمْرَيْنِ مِنَ الاِمْضَاءِ أَوْ الاِلْغَاءِ

"*Khiyār* adalah menuntut yang terbaik dari dua perkara, berupa meneruskan (akad jual-beli) atau membatalkannya.'[4]

Sedangkan Wahbah Zuhaili menjelaskan bahwa *khiyār* adalah:

---

[1] Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam* (Bandung:iSinar iBaru Algesindo, 2007), 278.
[2] Mahmud Yunus, *Kamus Arab Indonesia* (Jakarta: PT. Mahmud Yunus Wa Dzurriyah), 123
[3] Wahbah al-Zuhaily, *Al-fiqh al-Islami wa Adillatuh*, terj. Abdul Hayyie al-kattani, et.al, Jilid 5 (Jakartas: Gema Insani, 2011), 181.
[4] Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah* (Beirut: Dar al-Fikr, 1983), 164.

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

اَنْ يَكُوْنَ لِلْمُتَعَا قِدِ الْحَقُّ فِى اِمْضَاءِ الْعَقْدَ اَوْ فَسْخِهِ اِنْ كَانَ الْخِيَارُ خِيَارُ شَرْطٌ
اَوْ رُؤْسَةٍ اَوْ عَيْبٍ اَوْ اَنْ يَخْتَارَ اَحَدُ اْلبَيْعَيْنِ اِنْكَانَ اْلخِيَارُ خِيَارُ تَعْيِيْنٍ

> "Suatu keadaan yang menyebabkan aqid (orang yang akad) memiliki hak untuk memutuskan akadnya yakni menjadikan atau membatalkannya jika *Khiyār* tersebut berupa *Khiyār* syarat *Khiyār* aib, *Khiyār* ru'yah atau hendaklah memilih diantara dua barang jika *Khiyār* ta'yin."[5]

Menarik kesimpulan dari beberapa pendapat ulama fikih yang menjelaskan tentang *Khiyār* adalah sebuah pilihan antara penjual dan pembeli sama-sama memiliki hak untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual-beli dikarenakan adanya cacat pada barang yang dijual atau sesuai perjanjian pada waktu akad maupun sesuai dengan kebiasaan yang terjadi pada tempat berlangsungnya akad jual-beli. Hak *Khiyār* ditetapkan syariat Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang diinginkan dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya.

Status *khiyār*, menurut ulama fikih adalah disyariatkan atau diperbolehkan karena suatu keperluan yang mendesak dalam mempertimbangkan kemaslahatan masing-masing pihak yang melakukan

[5] Wahbah al-Zuhaily, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh* (Beirut: Dar al-Fikr al-Mua'shir, 2005), 3516.

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

transaksi.[6] *Khiyār* itu sendiri bersumber dari kedua belah pihak yang berakad, seperti *khiyār* syarat dan *khiyār* ta'yin.

Adapula *Khiyār* yang bersumber dari syara' seperti *Khiyār* majelis, *Khiyār* aib dan *Khiyār* ru'yah.[7]

B. Dasar Hukum *Khiyār*

Landasan hukum *khiyār* berdasarkan Alqur'an dan hadis Nabi Saw adalah diperbolehkan. Adapun beberapa dalil Alqur'an beserta hadis Nabi Saw yangmenjadi dasar hukum diperbolehkannya *khiyār*.

1. Alquran Q.S an-Nisa' ayat 29:

   يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ

   "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu."[8]

2. Hadist al –Bukhari dari Ibnu Umar:

   عَنِ ابنِ عُمَرَ رَضيَ اللهُ عَنْهُمَا عَنْ رَسُوْلِ اللهِ صَلىَّ اللهُ عَلَيْهِ وَ سَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ: إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلاَنِ فَكُلُ وَاحِدٍ يَتَفَرَّقَا وَ كَانَا جَمِيْعًا أَوْ يُخَيِّرُ أَحَدُهُمَا الآخَرَفَتَبَايَعَا عَلَى ذَلِكَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ يَتَبَايَعَا وَلَمْ يَتْرُكْ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ(رواه البخاري)

   "Dari Ibnu Umar ra. dari Rasulluah saw, bahwa beliau bersabda, "apabila ada dua orang melakukan transaksi jual-beli, maka masing-masing dari mereka (mempunyai) hak *khiyār,* selama mereka belum berpisah dan

---

[6] Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT. Gaya Media Pratama, 2000), 129.
[7] Ibid., 130.
[8] Departemen RI, *Al-Qur'ān Dan Terjemahnya* (Jakarta: CV. Pustaka Agung, 2006), 245

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

mereka masih berkumpul atau salah satu pihak memberikan hak *khiyār* nya kepada pihak lain. Namun jika salah satu pihak memberikan hak *khiyār* kepada yang lain lalu terjadi jual-beli, maka jadilah jual-beli itu dan jika mereka telah berpisah sesudah terjadi jual-beli itu, sedang salah seorang di antara mereka tidak (meninggalkan) jual-belinya, maka jual-beli telah terjadi (juga).”[9](HR. Al-Bukhari dan Muslim)

3. Hadist al-Bukhari dari Abdullah bin al-Harits:

البَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا , فَاِنْ صَدَّقَا وَبَيَّنَا بُوْرِكَ لَهُمَا فِيْ بَيْعِهِمَاوَاِنْ كَتَمَا وَكَذَّبَا

مُحِقَّتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا

“Penjual dan pembeli boleh melakukan *khiyār* selama mereka berdua belum berpisah. Apabila mereka berdua benar dan jelas, mereka berdua diberi keberkahan di dalam jual-beli mereka dan apabila mereka berdua berbohong dan merahasiakan maka dihapuslah keberkahan jual-beli mereka berdua.”[10]

C. Syarat Sah *Khiyār*

1. Hak *khiyār* hanya berlaku pada transaksi jual-beli.
2. Terjadinya pertukaran barang dalam suatu majelis.
3. Adanya kerusakan yang melekat pada barang tersebut sehingga merugikan salah satu pihak yang mengadakan akad jual-beli.
4. Adanya perjanjian atau kerelaan antara kedua belah pihak yang mengadakan perikatan dalam menetapkan akad baru.
5. Objek akad bisa ditentukan fisiknya dengan penentuan.[11]

---

[9] Al-Bukhāri, *Sahih al-Bukhari,* Juz II (Lebanon: Dar Al-Kotob Al-Ilmiyah, 2009), 21.
[10] Ibid.20
[11] Wahbah Zuhaili, *Al-fiqh al-Islami wa Adillatuh…,* 228

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. Batalnya *Khiyār*

Akad yang memiliki *Khiyār* adalah akad yang tidak mengikat (*ghair lazim*). Akad itu akan menjadi lazim jika *Khiyār* yang telah ditetapkan batal. Adapun hal-hal yang dapat membatalkan *Khiyār* meliputi:

1. Pengguguran Jelas

   Yaitu jika orang yang memiliki hak *Khiyār* mengatakan, ‚saya gugurkan hak *Khiyār* ini' atau ‚saya rela dengan jual beli'. Dengan mengucapkan kata-kata tersebut maka hak *Khiyār* menjadi batal. Hal itu menjadikan *Khiyār* batal karena salah satu dari keduanya telah mengucapkan dengan jelas dan keduanya menyetujui.

2. Pengguguran dengan Isyarat

   Yaitu jika terdapat tindakan dari orang yang memiliki *Khiyār* yang menunjukkan pada persetujuan jual-beli dan penetapan kepemilikan. Maka salah seorang dari mereka mengisyaratkan persetujuan jual-beli. Apabila pembeli yang memiliki hak *Khiyār* dan objek jual-beli ada di tangan pembeli kemudian mengisyaratkan untuk memiliki barang tersebut, maka hak *Khiyār* yang diperolehnya telah gugur.

   Demikian juga *Khiyār* bagi pembeli akan gugur apabila dia menjualbarang yang dibelinya,menggadaikannya, menghibahkannya, dan menyewakannya. Karena berlakunya akad *Khiyār* ini adalah khusus pada kepemilikan, sehingga melakukan 4 (empat) hal tersebut merupakan

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

isyarat bahwa dia bermaksud untuk menetapkan kepemilikannya atau dengan kata lain sudah tidak butuh dengan hak *Khiyār*.[12]

3. Pengguguran secara Darurat

Khiyār akan batal secara darurat apabila dengan berlalunya masa *Khiyār* tanpa ada pemilihan untuk membatalkan akad, karena *Khiyār* bersifat sementara sehingga akad tersebut tetap tanpa *Khiyār*. Jadi akad dalam jual beli tersebut menjadi lazim atau mengikat. Menurut ulama Syafi'iyah dan Hanabilah hal tersebut karena masa *Khiyār* telah disandarkan pada akad.

Adapun yang kedua, suatu hal yang bisa menggugurkan hak *Khiyār* secara darurat adalah rusaknya barang yang diperjualbelikan pada masa *Khiyār*. Dalam hal ini ada perincian karena kerusakan bisa terjadi sebelum adanya serah terima atau sesudahnya, hak *Khiyār* tersebut bisa jadi milik penjual atau pembeli. Jika barangnya rusak setelah serah terima barang atau pada saat barang berada di tangan pembeli, maka barang yang diperjual belikan tersebut menjadi tanggungan pembeli dan *Khiyār* menjadi batal.

E. Macam-Macam *Khiyār*

Jenis dan macam-macam *Khiyār* yang telah dikemukakan dalam beberapa referensi jumlahnya yakni sesuai ijtihad para ulama dari madzhab masing- masing. Berdasarkan dari hal tersebut ada beberapa macam *Khiyār*

[12] Ibid., 196.

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 perlu untuk diketahui, adapun macam-macam *Khiyār* tersebut antara lain:

1. *Khiyār* Majelis

Dalam kenyataan kehidupan sehari-hari terkadang seseorang tergesa-gesa ketika melakukan ijab-qabul dalam jual-beli. Namun kemudian ternyata bahwa kemaslahatan menghendaki tidak diteruskannya akad jual-beli. Oleh karena itu, syara' kemudian memberikan peluang agar apa yang telah dilakukan dengan tergesa-gesa tadi dapat dikompromikan kembali dengan jalan memberikan pilihan apakah akan meneruskan akad atau membatalkannya, pada saat mereka melakukan akad masih berada dalam majelis akad.

a. Pengertian *Khiyār* Majelis

Sayyid Sabiq mendefinisikan *khiyār* majelis adalah suatu *khiyār* yang diberikan kepada kedua belah pihak yang melakukan akad untuk meneruskan atau membatalkan jual-beli selama mereka masih berada di majelis akad.[13] Dalam hal ini transaksi baru dianggap sah apabila kedua belah pihak yang melaksanakan akad telah berpisah badan atau salah seorang diantara mereka telah melakukan pilihan untuk menjual atau membeli.

Perpisahan tersebut diukur sesuai kondisi tertentu. Misalnya, di dalam kios atau toko kecil, maka ukuran berpisah adalah dengan keluarnya salah seorang antara mereka yang berakad. Di dalam toko

[13] Ibid., 223

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 besar, ukuran berpisah adalah dengan berpindahnya salah seorang dari mereka dari tempat duduknya ke tempat lain. Namun apabila penjual dan pembeli sudah berpisah menurut ukuran adat kebiasaan maka hak *khiyār* menjadi hilang dan jual-beli tetap berlangsung.

b. Dasar Hukum *Kkhiyār* Majelis

عَنْ النبي صل اللّه عليه و سلم قل : البَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا, فَإِنْ صَدَّقَا وَبَيَّنَا بُوْرِكَ لَهُمَا فِيْ بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَّبَا مُحِقَتْ بَرْكَةُ بَيْعِهِمَا

"Dari Rasulluah beliau bersabda: ,Penjual dan pembeli boleh melakukan *khiyār* selama mereka berdua belum berpisah. Apabila mereka berdua benar dan jelas, mereka berdua diberi keberkahan di dalam jual beli mereka dan apabila mereka berdua berbohong dan merahasiakan, maka dihapuslah keberkahan jual-beli mereka berdua."[14]

2. *Khiyār* Syarat

a. Pengertian *Khiyār* Syarat

Pengertian *khiyār* syarat dikemukakan oleh Sayyid Sabiq sebagaiberikut:

أَن يَشْتَرِي أَحَدُ المتَبَايِعَيْنِ شَيْئًا عَلَى أَنَّ لَهُ الخِيَارُمُدَّةً مَعْلُوْمَةً وَإِنْ طَا لَتْ إِنْ شَاءَ أَنْفَذَ البَيْعَ فِي هَذِهِ المدَّةِ وَإِنْ شَاءَ أَلْغَاهُ

"*Khiyār* syarat adalah suatu *khiyār* dimana seseorang membeli sesuatu dari pihak lain dengan ketentuan ia boleh melakukan *khiyār* pada masa atau waktu tertentu, walaupun waktu tersebut lama, apabila ia menghendaki maka

[14] Al-Bukhari, *Shahih Al-Bukhari, Juz II* (Lebanon : Dar Al-Kotob Al-Ilmiyah, 2009), 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

ia bisa melangsungkan jual beli dan apabila ia menghendaki ia bisa membatalkannya."[15]

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa *Khiyār* syarat adalah suatu bentuk *Khiyār* dimana para pihak yang melakukan akad jual-beli memberikan persyaratan bahwa dalam waktu tertentu. mereka berdua atau salah satunya boleh memilih antara meneruskan jual-beli atau membatalkannya.

b. Dasar Hukum *Kkhiyār* Syarat

Dasar hukum *khiyār* syarat yakni pada H.R Bukhari nomor 944 yang berbunyi:

حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ نَافِعٍ عَن ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنْ رَسُوْلِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلاَنِ فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا وَكَانَا جَمِيعًا أَوْ يُخَيِّرُ أَحَدُهُمَا اْلآخَرَ فَتَبَايَعَا عَلَى ذلِكَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ يَتَبَايَعَا وَلَمْ يَتْرُكْ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ.

"Telah menceritakan kepada kami Qutaibah telah menceritakan kepada kami Al Laits dari Nafi' dari Ibnu 'Umar radliallahu 'anhuma dari Rasulluah shallallahu 'alaihi was*salam* bahwa beliau bersabda, ,Apabila dua orang mengadakan jual-beli, masing-masing mempunyai hak *khiyār* (boleh memilih antara melangsungkan jual-beli atau membatalkannya) selagi keduanya belum berpisah dan keduanya berkumpul. Atau mereka menentukan *khiyār* atas yang lain salah seorang dari keduanya, lalu dia menetapkan jual-beli dengan perjanjian itu, maka jadilah jual-beli itu dengan cara perjanjian tersebut. Jika sesudah berjual

[15] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqih Muamalah* (Jakarta: Amzah, 2010), 226.

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

beli mereka terpisah dan salah seorang diantara mereka tidak meninggalkan barang yang diperjualbelikan, jadilah jual-beli itu."[16]

c. Gugurnya *Khiyār* Syarat

1) Dengan ucapan yang jelas dan tegas, misalnya si pemilik *khiyār* mengatakan, ‚saya gugurkan hak *khiyār* atau saya batalkan'. Perkatan-perkataan ini dengan sendirinya menggugurkan *khiyār.* Hal ini dikarenakan *khiyār* adalah pilihan untuk meneruskan jual-beli atau membatalkannya.

2) Dengan dilalah (petunjuk), yaitu apabila pemilik *khiyār* melakukan tindakan terhadap harta yang dibelinya dengan *khiyār*, yang menunjukkan diteruskannya jual-beli. Seperti menghibahkan atau mewakafkan, atau menempati rumah yang dibeli dengan *khiyār*, atau menyewakan barang tersebut kepada orang lain.

3) Karena kondisi darurat, hal ini karena beberapa sebab diantaranya yaitu karena telah habisnya masa *khiyār* tanpa membatalkan akad. Yang kedua yakni karena orang yang disyaratkan *khiyār* telah meninggal. Dan yang ketiga yakni karena terjadinya 'aib (cacat) pada barang yang diperjualbelikan.[17]

---

[16] Al-Bukhari, *Shahih Al-Bukhari,* Juz II…, 21.
[17] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqih Muamalah*…, 230.

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. *Khiyār* Ru'yah

a. Pengertian *Khiyār* Ru'yah

Yaitu *khiyār* bagi pembeli untuk meneruskan akad atau membatalkannya, setelah barang yang menjadi objek akad dilihat oleh pembeli.[18] Hal ini terjadi dalam kondisi dimana barang yang menjadi objek akad tidak ada di majelis akad, kalaupun ada hanya contohnya saja sehingga pembeli tidak tahu apakah barang yang dibelinya baik atau tidak. Setelah pembeli melihat langsung kondisi barang yang dibelinya. Jika setuju, dapat meneruskan jual-beli dan apabila tidak setuju dapat mengembalikannya dan jual-beli dibatalkan sedangkan harga dikembalikan seluruhnya kepada pembeli.

b. Dasar Hukum *Khiyār* Ru'yah

Jumhur Ulama yang terdiri dari Hanafiah, Malikiyah dan Hanabilah membolehkan *khiyār* ru'yah, dengan alasan hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah dan Ibnu Abbas bahwa Rasulullah bersabda:

مَنِ اشْتَرَى شَيْئًا لَمْ يَرَهُ فَهُوَ بِالْخِيَارِ إِذَا رَآهُ

"Barang siapa yang membeli sesuatu yang tidak dilihatnya maka ia berhak memiliki *khiyār* jika melihatnya."[19]

Mereka juga berdalil dengan sebuah riwayat bahwa Utsman bin Affan menjual tanahnya kepada Thalhah bin Abdullah r.a dan

[18] Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqih Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2010), 101.
[19] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*…, 236.

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

keduanya belum melihatnya. Lalu ada yang berkata pada Utsman ,Engkau menipu', maka Utsman berkata:

لِي الخِيَارُ, لِأَنِّي بِعْتُ مَا لَمْ اَرَهُ

"Saya memiliki hak *khiyār* karena saya menjual sesuatu yang belum saya lihat".[20]

Dan dikatakan juga kepada Thalhah seperti yang dikatakan kepada Utsman, maka Thalhah berkata:

لِي الخِيَارُ, لِأَنِّي اِشْتَرَيْتُ مَا لَمْ اَرَهُ

"Saya memiliki hak *khiyār* karena saya membeli sesuatu yang belum pernah saya lihat".[21]

Kemudian keduanya melakukan *tāhkim* (arbitrase) dalam masalah tersebut pada Jubair bin Muth'im. Hal ini dilakukan di hadapan para sahabat dan tidak seorang pun dari mereka yang mengingkarinya. Dengan demikian, hal ini bisa digolongkan sebagai ijma' sahabat.

c. Syarat Ditetapkannya *Khiyār* Ru'yah

Untuk menetapkan *khiyār* ru'yah harus disyaratkan beberapa syarat. Jika syarat ini tidak ada, maka akadnya menjadi lazim (mengikat). Adapun diantara syarat-syarat untuk menetapkan *khiyār* ru'yah adalah sebagai berikut:

[20] Wahbah Zuhaili, *Al-fiqh al-Islami wa Adillatuh*…, 224.
[21] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*…, 237

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

1) Objek akad harus berupa barang, jika bukan barang maka tidak ada *khiyār* pada barang tersebut. Dengan demikian maka dalam transaksi jual-beli uang *khiyār* ru'yah tidak berlaku. Karena uang bukan merupakan barang, melainkan alat untuk tukar menukar barang.
2) Objek akad belum dilihat. Jika pembeli melihatnya sebelum membeli, maka tidak ada *khiyār* baginya. Jika barang belum dilihat, maka pembeli mempunyai hak *khiyār* ru'yah.[22] Adapun cara melihat objek akad ini berbeda-beda bergantung pada jenis barangnya. Misalnya untuk membeli kambing yang tujuannya diambil dagingnya, maka perlu dipegang untuk bisa diperkirakan banyak atau sedikit dagingnya.

d. Gugurnya *Khiyār* Ru'yah

Khiyār ru'yah tidak gugur karena pernyataan pengguguran yang tegas, berbeda dengan *khiyār* syarat dan *khiyār* 'aib. Adapun yang menggugurkan *khiyār* ru'yah adalah:

1) Perbuatan ikhtiari, dalam hal ini ada dua macam. Yang pertama yaitu, kerelaan atau persetujuan secara jelas, seperti ungkapan pembeli ‚Saya teruskan jual-beli atau saya setuju'. Yang kedua yaitu, kerelaan secara dilalah (petunjuk), yaitu adanya suatu tindakan terhadap objek akad setelah dilihat. Seperti tindakan pembeli untuk menerima barang setelah dilihat, karena

[22] Ibid., 228

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

penerimaan barang setelah dilihat menunjukkan persetujuan atas mengikatnya jual-beli.

2) Perbuatan dharuri, yaitu setiap keadaan yang menggugurkan *khiyār* dan mengikatnya jual-beli tanpa perbuatan si pembeli. Misalnya meninggalnya pembeli atau rusaknya barang yang dijual baik secara keseluruhan pada barang ataupun sebagian.[23]

4. *Khiyār* 'Aib

Khiyār 'Aib merupakan penetapan *khiyār* berdasarkan syarat secara dilalah (isyarat). Adapun pembahasan mengenai *khiyār* 'aib ini mencakup beberapa permasalahan, antara lain:

a. Pengertian *Khiyār r* 'Aib

Khiyār 'aib adalah suatu bentuk *khiyār* untuk meneruskan atau membatalkan jual-beli karena adanya cacat pada barang yang di beli, meskipun tidak disyaratkan *khiyār*.[24] Adapun 'aib ini ada dua macam, yaitu:

1) 'Aib karena perbuatan manusia, seperti susu dicampur dengan air atau mengikat tetek susu pada binatang supaya air susunya kelihatan banyak dan pembeli menjadi terkecoh.

2) 'Aib karena pembawaan alam, adapun 'aib seperti ini dibagi menjadi dua. Pertama, *zhāhir* (kelihatan), seperti lemahnya hewan untuk mengangkut barang menurut ukuran adat kebiasaan. Kedua, batin (tidak bisa di lihat oleh panca indra manusia), seperti

[23] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*…, 239.
[24] Ibid., 232

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

busuknya telur ataupun cacat yang berada di dalam barang yang diperjualbelikan.

b. Dasar Hukum *Khiyār* 'Aib

Dasar hukum untuk *khiyār* 'aib ini adalah hadits Rasulluah:

1) Hadis 'Uqbah ibnu 'Amir:

عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ الْجُهَنِيِّ قَالَ : سَمِعْةُ رَسُوْلَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُوْلُ : اَلْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لاَ يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ إِنْ بَاعَ مِنْ أَخِيْهِ بَيْعًا إِلاَّ بَيَّنَهُ لَهُ

"Dari 'Uqbah ibnu 'Amir Al-Juhani ia berkata: saya mendengar Rasulluah berkata: ,Seorang muslim adalah saudaranya muslim yang lain, tidak halal bagi seorang muslim apabila menjual barang jualan kepada saudaranya yang didalamnya ada cacatnya melainkan ia harus menjelaskan (memberitahukan) kepadanya."[25]

Hadits ini menjelaskan bahwa apabila barang yang dijual itu ada cacatnya, maka harus diberitahukan kepada pembeli. Apabila setelah diberitahukan, pembeli tetap melanjutkan jual belinya, maka jual-beli menjadi lazim dan tidak ada *khiyār*. Tetapi apabila cacatnya tidak diberitahukan atau penjual tidak mengatahui adanya cacat maka pembeli berhak mendapatkan *khiyār.*

2) Hadits Abu Hurairah:

مَنِ اشْتَرَى غَنَمًا مُصَرَّاةً فَاحْتَلَبَهَا فَإِنْ رَضِيَهَا أَمْسَكَهَا وَإِنْ سَخِطَهَا فَفِيْ حَلْبَتِهَا صَاعٌ مِنْ تَمْرٍ.

[25] Ibid., 233.

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

> "Dari Abu Hurairah bahwa Rasulluah bersabda: ,Barang siapa membeli kambing yang diikat teteknya, maka ia berhak untuk melakukan *khiyār* dalam waktu tiga hari. Apabila ia mau menahannya (meneruskan jual belinya) dan apabila ia mau maka ia bisa mengembalikannya ditambah dengan satu liter kurma."[26]

Hadits ini menjelaskan tentang rekayasa untuk mendapatkan keuntungan lebih banyak dengan cara mengikat tetek hewan yang bisa diperas susunya seperti kambing, sapi atau unta agar kelihatan air susunya banyak. Apabila setelah diperas ternyata air susunya hanya sedikit maka pembeli mempunyai hak *khiyār*, karena adanya kekurangan (cacat) dalam jumlah air susu yang diperas. Secara umum kedua hadits ini menunjukkan diperbolehkannya *khiyār* karena adanya cacat pada barang. Di samping itu hadits ini tidak memperbolekan ada penipuan dalam jual-beli, apabila ada penipuan maka berlaku *khiyār* 'aib.

c. Syarat Ditetapkannya *Khiyār* 'Aib

Untuk menetapkan *khiyār* 'aib disyaratkan beberapa syarat sebagai berikut:

1) Adanya cacat pada waktu jual-beli atau setelahnya sebelum terjadinya penyerahan. Jika terjadi setelah itu, maka tidak ada *khiyār*.

[26] Ibid., 234

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) Cacat (‘aib) tersebut harus ada pada barang yang diperjual belikan dan barang tersebut masih berada di tangan penjual.
3) Ketidaktahuan pembeli terhadap adanya cacat pada obyek (barang yang diperjual belikan) ketika akad dan serah terima. Jika pembeli mengetahuinya ketika akad atau serah terima barang, maka tidak ada *khiyār* baginya karena berarti dia rela dengan cacat tersebut secara tidak langsung.
4) Tidak disyaratkan bebas dari cacat pada transaksi jual-beli. Jika dalam jual-beli telah disyaratkan, maka tidak ada *khiyār* bagi pembeli. Karena jika dia membebaskannya, maka dia telah menggugurkan haknya sendiri.
5) Cacat pada barang yang diperjual belikan tidak hilang sebelum adanya fasakh.
6) Cacatnya tidak sedikit, sehingga bisa dihilangkan dengan mudah, seperti najis dalam baju yang bisa dicuci.
7) Tidak mensyaratkan bebas dari cacat dalam jual-beli.
8) Cacat tersebut tidak mungkin dihilangkan kecuali dengan susah payah. Apabila cacat bisa dihilangkan dengan mudah maka barang tidak perlu dikembalikan.
9) Pada umumnya menurut adat kebiasaan, barang yang dijual terbebas dari cacat (‘aib). Misalnya menurut adat kebiasaan apabila seseorang membeli sapi untuk dikembang biakkan (sebagai pejantan) maka sapi tersebut harus sempurna, artinya

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

tidak dikebiri. Dengan demikian, dikebiri dalam hal ini merupakan ‘aib, sehingga sapi bisa dikembalikan karena sapi tersebut tidak memenuhi syarat sebagai pejantan. Akan tetapi, apabila untuk diambil dagingnya maka dikebiri bukan termasuk cacat (‘aib).

d. Gugurnya *Khiyār* ‘Aib

Terdapat beberapa hal yang menyebabkan barang menjadi cacat dalam jual-beli, dalam hal pengembalian atau return menjadi terhalang. Adapun penghalang dari pengembalian atau return tersebut diantaranya yang pertama yaitu:

a. Pembeli rela dengan cacat barang setelah ia mengetahuinya.
b. Pembeli membatalkan *khiyār* dengan jelas atau tidak.
c. Rusaknya barang yang disebabkan oleh bencana alam, perbuatan barang tersebut dan penggunaan pembeli.

F. Kedudukan *Khiyār* Dalam Jual Beli

Hak *khiyār* (memilih) dalam jual-beli menurut Islam diperbolehkan. Terlepas dari penjual dan pembeli apakah akan melanjutkan jual-beli atau membatalkannya, bergantung pada keadaan (kondisi) barang yang diperjual belikan.

Menurut Abdurrahman al-Jaziri mengenai kedudukan *khiyār* dalam jual-beli menurut pandangan ulama fikih adalah disyariatkan atau dibolehkan. Karena suatu keperluan yang mendesak dalam mempertimbangkan kemaslahatan masing-masing pihak yang melakukan transaksi jual-beli.[27]

[27] Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat*…, 98.

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 prinsipnya, akad jual-beli menjadi lazim apabila telah sempurna syarat dan rukunnya. Akan tetapi ada yang menyimpang dari prinsip-prinsip jual-beli, seperti adanya *khiyār*.[28] Adanya *khiyār* disebabkan oleh akad jual-beli yang sah. Namun tanpa *khiyār* maka tidak akan menghapus sahnya akad jual-beli. *Khiyār* mempunyai hikmah yang tinggi, yaitu kemaslahatan bagi kedua belah pihak. Allah mengizinkan *khiyār* sebagai alat pemupuk kemaslahatan antar sesama manusia dalam hal jual-beli dan penghindar dari perasaan dendam. Hal tersebut disebabkan ada seorang pembeli barang atau menjualnya dalam keadaan terbungkus rapat. Tetapi setelah bungkus dibuka, barang tersebut tidak sesuai yang diinginkan pada saat akad sehingga salah satunya menyesali atas pembelian atau penjualan barang. Hal tersebut mengakibatkan dendam, dengki dan kejahatan yang semuanya itu dilarang oleh agama Islam.[29]

Berdasarkan keterangan di atas, Allah memberikan kesempatan yang dapat menahan diri dan menentukan barangnya dalam suasana yang tenang agar ia tidak menyesal pada kemudian hari. Akan tetapi dalam hal ini ditentukan syarat-syarat yang dapat menjaga nilai-nilai perikatan agar di kemudian hari tidak ditemukan alasan untuk merusak akad dan membatalkannya tanpa alasan yang sah.

---

[28] Siah Khosyi'ah, *Fiqh Muamalah Perbandingan* (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 125.
[29] Ibid., 125.

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 PENANGANAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI MARKETPLACE ONLINE SHOPEE

A. Gambaran *MarketPlace Online* Shopee

Shopee merupakan perusahaan *E-commerce* yang berada di bawah naungan Garena (berubah nama menjadi SEA Group), perusahaan internet di Asia Tenggara. Menjalankan bisnis C2C *Mobile Marketplace*, Shopee Indonesia resmi diperkenalkan di Indonesia pada Desember 2015 di bawah naungan PT Shopee International Indonesia. Sejak peluncurannya, Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, aplikasinya sudah didownload oleh lebih dari jutaan pengguna. Shopee menyediakan fitur *live* chat yang memudahkan para penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi dengan mudah dan cepat.[1]

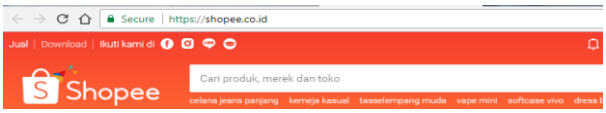
1. Prosedur Berjualan di Shopee

Setelah membuat akun Shopee kita bisa langsung berjualan di Shopee dengan cara mengikuti prosedur berjualan di Shopee, berikut tata cara membuka toko di Shopee:

a. Pilih menu jual di ujung kiri atau kunjungi seller.shopee.co.id

Gambar 1.1

Halaman Ikon untuk Berjualan



Sumber : *Screensnapshottool* situs Shopee

[1] Sejarah Shopee, dalam https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee_Indonesia, diakses pada 1 November 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

b. Anda akan melihat 7 Menu Seller Shopee

Gambar 1.2

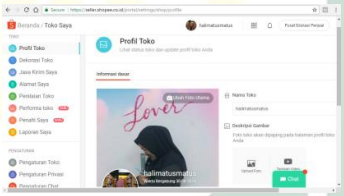
Halaman Seller Center

Sumber : *Screensnapshottool* situs Shopee

c. Pilih Menu Pengaturan Toko, Kemudian calon penjual hanya perlu mengisikan nama toko, diskripsi gambar, diskripsi, logo atau/ foto toko, dan banner toko, kemudian klik simpan.

Gambar 1.3

Halaman Pembuatan Profil Toko

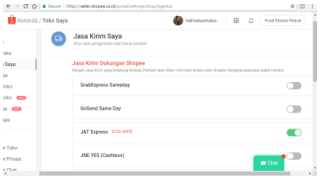


Sumber : *Screensnapshottool* situs Shopee

d. Kemudian Pilih Jasa Kirimku, kemudian pilih kurir yang ingin digunakan, para penjual bisa memilih kurir antara lain: *Gosend Same Day*, JNE Reguler, J&T Ekspress, JNE Oke, Pos Kilat Khusus, *Gosend Instant*.

Gambar 1.4

Halaman Pengisian Jasa Kirim



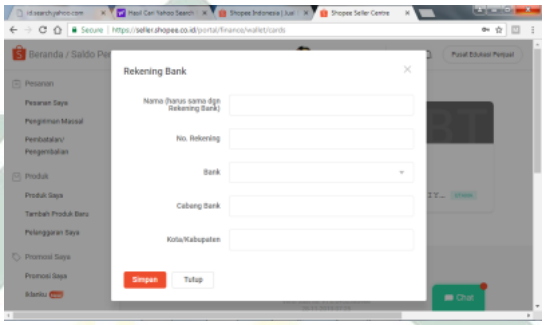
Sumber : *Screensnapshottool* situs Shopee

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. Selanjutnya, Pilih Menu Kartu / Rekening Bank. Tambahkan Rekening untuk melakukan pembayaran maupun penerimaan uang hasil Berjualan anda di Shopee.[2]

Gambar 1.5

Halaman Pengisian Data Rekening

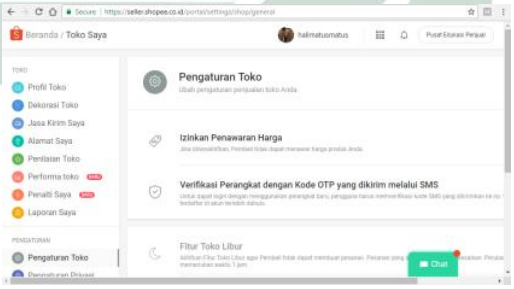


Sumber : *Screensnapshottool* situs Shopee

f. Jadilah toko. Untuk pengaturan lain, bisa mengaturnya di pengaturan bawah seperti gambar berikut:

Gambar 1.6

Halaman Pengaturan Toko



Sumber : *Screensnapshottool* situs Shopee

[2] Diah, *Wawancara*, Surabaya, 6 November 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

2. Prosedur Gratis Ongkos Kirim

Gambar 2.1

Logo Gratis Ongkos Kirim Shopee

Sumber : *Screensnapshottool* situs Shopee

Para penjual harus teliti saat mengisi blangko pedaftaran sabagai penjual pada bagian promo gratis ongkos kirim, karna ada tanggal berlakunya promo gratis ongkos kirim yang perlu penjual ketahui, apabila penjual tidak teliti maka bisa jadi ongkos kirim justru di tanggung oleh penjual.[3]

Berikut ini adalah syarat dan ketentuan dari salah satu program gratis ongkos kirim periode 1 - 31 November 2019: Program 1: Subsidi Ongkir adalah Rp. 20.000/ pesanan dengan minimal belanja Rp. 90.000 di seluruh toko Shopee berlaku untuk jasa kirim J&T *Express*. Syarat & ketentuan:

a. Program ini berlaku untuk pengiriman paket J&T *Express* dari seluruh penjual Shopee.
b. No. resi untuk pengiriman dengan jasa kirim J&T *Express* akan dikeluarkan secara otomatis oleh sistem Shopee. Pencairan dana akan dilakukan sesuai dengan no. resi tersebut.

[3] Marinda, *Wawancara*, Surabaya, 9 November 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

c. Subsidi ongkir akan dibayarkan oleh Shopee sebagai *Reimbursement* sampai dengan batas Rp. 20.000 dengan minimal belanja Rp. 90.000 per pesanan yang mempunyai no. resi yang sah.

d. Untuk menikmati subsidi ongkir, pembeli harus melakukan pembelian min Rp. 90.000 per toko dalam satu kali *checkout*.

e. Jika pengiriman pesanan membutuhkan lebih dari Rp20.000, Shopee dapat menunjukkan sisa biaya ongkir pada saat *checkout* untuk ditanggung oleh pembeli.

f. Biaya ongkir akan ditransfer bersamaan dengan dana hasil penjualan dalam satu mutasi rekening.

g. Pencairan subsidi ongkir akan dilakukan bersama dengan pelepasan dana produk.

h. Shopee hanya akan membayar biaya ongkir sesuai dengan harga pengiriman di sistem jasa kirim. Jika penjual adalah member dari jasa kirim yang dipilih dan mendapatkan diskon tertentu dari jasa kirim tersebut, maka Shopee akan membayar harga ongkir yang sudah di diskon karena data tersebut adalah data yang diberikan oleh sistem jasa kirim ke Shopee.[4]

i. Jika penjual menemui masalah saat melakukan *request* pick-up J&T *Express*, penjual dapat langsung menghubungi: Call Center J&T *Express*: 0800-100-1188. Jam kerja: 24 Jam Gratis.

[4] Gratis ongkos kirim, dalam, https://shopee.co.id/, diakses pada 5 November 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

j. Shopee berhak menangguhkan/ menghentikan program Gratis Ongkir ini untuk penjual tertentu jika Shopee mendeteksi adanya pola kecurangan atau penyalahgunaan.

k. Apabila Shopee mendeteksi penyalahgunaan program Gratis Ongkir, maka pihak Shopee berhak untuk tidak membayarkan subsidi ongkirnya.

l. Shopee berhak untuk merubah ketentuan yang berlaku, dan Shopee akan memberitahukan ke penjual atas perubahan atau penghentian program yang ada melalui email atau notifikasi pemberitahuan.

m. Semua biaya ongkir yang dibayarkan oleh pembeli (jika ada) akan diteruskan kepada penjual.

n. Jika pelepasan dana untuk subsidi gratis ongkir bermasalah, maksimum batas waktu untuk klaim subsidi ongkir tersebut adalah 1 bulan dari pelepasan dana produk kepada penjual.

3. **Prosedur Bebelanja di Shopee**

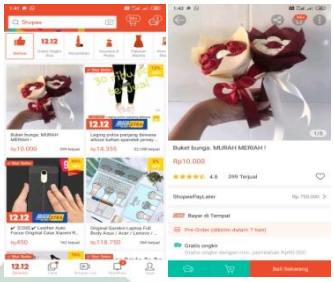
Sebelum berbelanja ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh calon pembeli. Jelajahi berbagai kategori dan sub-kategori atau gunakan fitur Cari. Pada halaman produk, anda dapat meng-klik ikon pesan untuk membuat penawaran, ikon keranjang untuk memasukkan produk ke keranjang belanja, atau klik beli sekarang untuk membuat pesanan.[5]

[5] Romlah, *Wawancara*, Surabaya, 9 November 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

Gambar 3.1

Halaman Jasa Iklan Shopee

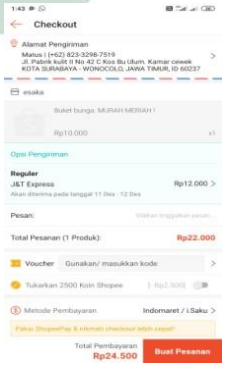


Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

Klik beli sekarang Setelah menekan tombol beli sekarang, selanjutnya akan disambungkan ke halaman keranjang. Klik tawar untuk menuliskan harga tawaran dan Jumlah Barang. Jika penjual menerima tawaran Anda, maka produk tersebut secara otomatis akan dimasukkan ke keranjang , yang dapat diakses dengan meng-klik ikon keranjang. Pilih produk yang Anda inginkan dan klik *checkout*. Pilih alamat pengiriman, opsi pengiriman, metode pembayaran dan klik buat pesanan. [6]

Gambar 3.2

Halaman *Chekout* untuk Membuat Pesanan



Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

[6] Romlah, *Wawancara*, Surabaya, 9 November 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 juga di beri batas Checkout yang terdiri dari batas harian, yaitu maksimum Checkout yang akan mendapat subsidi adalah sebanyak 1 Checkout perhari, Selanjutnya batasan mingguan, maksimum Checkout yang akan mendapat subsidi adalah sebanyak 2 Checkout. Dan yang terakhir batasan bulanan, maksimum Checkout yang akan mendapat subsidi adalah sebanyak 5 Checkout perbulan.

Beberapa hal yang perlu diketahui oleh pembeli mengenai beberapa tawaran menarik yang diberikan oleh Shopee diantaranya adalah:

a. Garansi Shopee

Garansi Shopee adalah suatu perlindungan dari Shopee untuk pembeli di Marketplace Shopee dengan cara menahan dana pembeli sampai pembeli mengkonfirmasikan bahwa barang sudah diterima dengan baik. Setelah pihak Shopee menerima konfirmasi tersebut, dana baru akan diteruskan ke penjual.[7]

Periode garansi shopee terdiri dari "Masa Pengemasan" dan "Estimasi Masa Pengiriman", dimulai dari tanggal konfirmasi pembayaran untuk pesanan Anda, dengan perhitungan:

= Masa Pengemasan + Estimasi Masa Pengiriman

[7] Garansi Shopee, dalam https://shopee.co.id/, diakses pada 9 November 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

Masa Pengemasan tertera di halaman produk sebagai, tetapi akan otomatis berakhir ketika penjual mengkonfirmasikan sudah kirim barang dalam aplikasi.

Masa Pengiriman garansi shopee mengikuti aturan berikut ini:

1) Masa pengiriman pesanan dari DKI Jakarta ke DKI Jakarta = 5 hari + (dikirim dalam).
2) Masa pengiriman pesanan daerah lainnya (bukan sesama DKI Jakarta atau antar daerah lainnya) = 8 hari + (dikirim dalam).
3) Khusus untuk pengiriman dengan jasa kirim JNE, apabila penjual memasukkan nomor resi pengiriman yang sah ke dalam aplikasi Shopee, Garansi Shopee akan berakhir 1 hari setelah sistem JNE menyatakan paket terkirim dengan sukses.

   Apabila pembeli klik pesanan diterima, maka dana juga akan langsung dilepas dan diteruskan ke penjual.

b. *Flash Sale*

Flash sale adalah promo terbaik dari Shopee yang diadakan 3x dalam sehari yaitu pada pukul:

12.00-18.00 WIB

18.00-22.00 WIB

22.00-12.00 WIB

Setiap pengguna shopee dapat membeli maksimum 1-3 pcs per produk.[8]

[8] Zainab, *Wawancara*, Surabaya, 6 November 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

c. Program Garansi Harga Termurah, Uang Kembali 2x Lipat Garansi Harga Termurah adalah sebuah program yang diadakan sejak bulan Agustus 2017 dan berlaku untuk seluruh pengguna Shopee. Apabila Anda menemukan produk lain dengan harga lebih murah di Platform lain (Shopee, Lazada dan Bukalapak), Anda dapat melakukan klaim untuk mendapatkan uang kembali 2X lipat. Pihak Shopee akan melakukan penyetaraan harga di Platform tersebut, dengan mengganti selisih harga yang Anda bayarkan sebanyak 2X lipat.[9]

d. Penawaran Harga

Pembeli dapat melakukan penawaran harga kepada penjual secara langsung melalui fitur chat yang disediakan Shopee, pembeli masih dapat mengubah tawaran selama penjual belum menerima tawaran pembeli atau menolak tawaran pembeli sebelumnya. Apabila tawaran pembeli telah diterima, maka pembeli tidak dapat mengubah tawaran yang telah disepakati bersama.

4. **Prosedur Melakukan Pembayaran**

Dalam proses transaksi jual beli melalui marketplace online Shopee menggunakan sistem rekening bersama, saat pembeli melakukan pembayaran, pembeli mentransferkan uangnya kepada pihak Shopee, sedangkan penjual harus menunggu beberapa waktu sampai uang tersebut bisa di cairkan, hal ini merupakan ketentuan sekaligus fasilitas yang diberikan Shopee kepada penggunanya, rekening bersama diberikan

[9] Aisyah, *Wawancara*, Surabaya, 9 November 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

sebagai garansi Shopee, untuk menjamin keamanan saat transaksi dengan cara menahan uang pembayaran sampai pembeli mengkonfirmasikan bahwa barang yang dipesan sudah diterima.[10]

Shopee mendukung satu atau lebih metode pembayaran berikut:

a. Kartu kredit

   Pembayaran dengan kartu diproses melalui saluran pembayaran pihak ketiga dan jenis kartu kredit yang diterima oleh saluran pembayaran ini mungkin bervariasi tergantung pada yurisdiksi tempat anda berada;

b. Transfer Bank

   Pembeli dapat melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau transfer bank via internet ("Transfer Bank") ke Rekening Garansi Shopee kami yang ditunjuk (seperti yang ditentukan dalam Bagian 11). Pembeli harus memberikan bukti transfer atau referensi transaksi pembayaran kepada Shopee untuk tujuan verifikasi melalui fungsi 'Unggah Bukti Pembayaran' yang dapat ditemukan di aplikasi Shopee sebagai konfirmasi pembayaran. Apabila konfirmasi pembayaran tidak diterima Shopee dalam tiga (3) hari, pesanan Pembeli akan dibatalkan; atau metode pembayaran lainnya sebagaimana ditampilkan di Situs.

[10] Aisyah, *Wawancara*, Surabaya, 9 November 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 boleh mengganti mode pembayaran pilihan untuk pembelian mereka hanya sebelum melakukan pembayaran. Shopee tidak bertanggung jawab dan tidak memiliki kewajiban apapun untuk setiap kerugian atau kerusakan terhadap Pembeli yang timbul dari informasi pengiriman dan/atau informasi pembayaran yang dimasukkan oleh Pembeli atau pengiriman uang yang salah oleh Pembeli sehubungan dengan pembayaran untuk barang yang dibeli. Kami berhak untuk mengecek apakah Pembeli berwenang untuk menggunakan metode pembayaran tertentu, dan dapat menangguhkan transaksi sampai otorisasi tersebut dikonfirmasi atau membatalkan transaksi yang bersangkutan bila konfirmasi tersebut tidak tersedia.

Pada saat ini, Shopee hanya dapat melakukan pembayaran kepada Pengguna melalui bank transfer. Oleh karena itu, Pengguna diminta untuk memberikan rincian rekening bank Pengguna kepada Shopee untuk menerima pembayaran yaitu dari penjualan barang atau pengembalian dana dari Shopee.[11]

B. Pelanggaran Terhadap Syarat Layanan Shopee

1. Pelanggaran terhadap kebijakan ini dapat mengakibatkan berbagai tindakan, termasuk, dengan tidak terbatas pada, salah satu atau semua dari hal-hal berikut ini:
   a. Penghapusan daftar

[11] Pembelian dan pembayaran, dalam https://shopee.co.id/docs/300, diakses pada diakses pada 9 November 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

b. Batasan diberlakukan pada hak akun

c. Penangguhan dan pengakhiran akun

d. Tuntutan pidana

e. Tindakan perdata, termasuk dengan tidak terbatas pada klaim untuk kerugian dan/atau ganti rugi sementara atau perintah ganti rugi oleh pengadilan.

2. Apabila Anda yakin bahwa seorang pengguna di situs kami melanggar syarat layanan ini, silakan hubungi support@shopee.co.id.

Jika Shopee, atas kebijakannya sendiri, meyakini bahwa Anda mungkin telah terlibat dalma aktivitas dan/atau transaksi yang berpotensi sebagai penipuan atau mencurigakan, kami dapat melakukan berbagai tindakan untuk melindungi Shopee, Pembeli atau Penjual lainnya, pihak ketiga lainnya atau Anda dari Pembalikan (Reversals), Penagihan Balik (Chargebacks), Klaim, biaya, denda, penalti dan kewajiban lainnya. Tindakan yang mungkin dapat kami ambil termasuk namun tidak terbatas pada:

a. Kami dapat menutup, menangguhkan, atau membatasi akses Anda ke Akun atau Layanan, dan/atau menangguhkan pemrosesan transaksi.

b. Kami dapat menangguhkan kelayakan Anda untuk Garansi Shopee.

c. Kami dapat menyimpan, menerapkan atau mentransfer dana di Akun Anda sebagaimana disyaratkan oleh putusan dan perintah

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 mempengaruhi anda atau Akun Anda, termasuk putusan dan perintah yang dikeluarkan oleh pengadilan di Indonesia atau tempat lain dan ditujukan oleh Shopee.

d. Kami mungkin menolak memberikan Layanan kepada Anda untuk sekarang dan di masa depan.

e. Kami dapat menahan dana Anda untuk jangka waktu yang wajar yang diperlukan untuk melindungi Shopee atau pihak ketiga dari risiko pertanggungjawaban, atau jika kami meyakini bahwa Anda mungkin terlibat dalam aktivitas dan/atau transaksi yang berpotensi sebagai penipuan atau mencurigakan.

Untuk keperluan Bagian ini:

"Penagihan Balik" berarti permintaan yang diajukan secara langsung oleh Pembeli kepada perusahaan kartu debit atau kartu kreditnya atau bank penerbit kartu debit atau kartu kreditnya untuk membatalkan suatu pembayaran.

"Klaim" berarti keberatan terhadap suatu pembayaran yang diajukan oleh Pembeli atau Penjual secara langsung kepada Shopee.

"Pembalikan" berarti pembalikan suatu pembayaran oleh Shopee karena (a) dibatalkan oleh bank pihak pengirim, (b) dikirimkan kepada Anda karena kesalahan Shopee, (c) pengirim pembayaran tidak memiliki otorisasi untuk melakukan pembayaran (misalnya: pengirim menggunakan kartu kredit curian), (d) Anda menerima pembayaran atas aktivitas yang melanggar Syarat

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

Layanan ini atau setiap kebijakan Shopee, atau (e) Shopee memutuskan sebuah klaim terhadap Anda.[12]

C. Pusat Resolusi dalam Jual Beli di *Market Place Online* Shopee

Pusat Resolusi merupakan fitur yang memungkinkan Penjual untuk Berdiskusi secara langsung dengan Pembeli mengenai pengembalian barang & dana, mengajukan jumlah pengembalian dana yang fleksibel (dana sebagian tanpa pengembalian barang atau dana penuh beserta pengembalian barang), mendapatkan bantuan dari Tim Shopee di halaman chat yang sama.

Ada beberapa hal yang menyebabkan pembeli mengajukan komplain pada penjual terkait pesanan yang memiliki masalah di antaranya yaitu: produk tidak diterima, produk salah, produk tidak lengkap (jumlah/aksesoris tidak lengkap), produk rusak.

Pusat resolusi dapat diakses setelah Pembeli mengajukan pengembalian barang/ dana. Dengan langkah-langkah sebagai berikut : klik pesanan saya, klik pesananmu, klik ajukan pengembalian, pilih produk yang ingin dibatalkan/dikembalikan, pilih alasan pembatalan/pengembalian, upload foto sebagai bukti & ajukan pengajuan pengembalian.

[12] Penipuan atau aktifitas yang mencurigakan, dalam https://shopee.co.id/docs/300, diakses pada diakses pada 9 November 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

1. Pusat Resolusi untuk Penjual[13]

   Ikuti langkah berikut untuk memproses pengembalian barang/ dana yang diajukan Pembeli dengan Pusat Resolusi:

   a. Melalui aplikasi Shopee:

      1) Klik saya, toko saya, penjualan saya, pengembalian.

      2) Pilih produk, klik Rincian Pengembalian.

Gambar 4.1

Halaman Rincian Pengembalian

Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

      3) Pilih:

         a) Terima untuk langsung menerima pengajuan dari Pembeli.

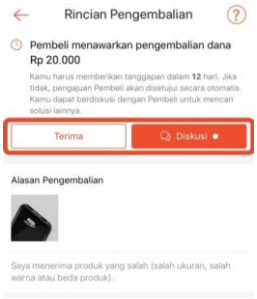
         b) Diskusi untuk masuk ke halaman *chat* dengan Pembeli. Penjual dapat memberikan penjelasan lebih lanjut kepada Pembeli pada halaman ini. Memasuki halaman *chat* tidak mempengaruhi pengajuan pengembalian yang telah diusulkan.

[13] Munika, *Wawancara*, Surabaya, 9 November 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

Gambar 4.2

Halaman Diskusi Rincian Pengembalian

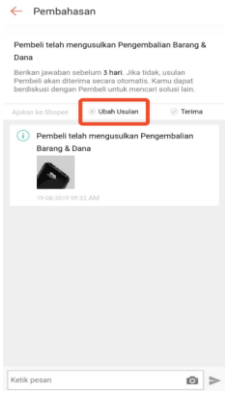


Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

4) Klik Ubah Usulan untuk mengubah solusi yang diajukan Pembeli. Penjual dapat kembali klik Ubah Usulan & kembali mengubah solusi yang diajukan jika Pembeli belum memberikan respon lainnya.

Gambar 4.3

Halaman Ubah Usulan



Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

b. Melalui situs Seller Centre

1) Masuk ke halaman utama Shopee Seller Centre, klik Penjualan Saya

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 5.1

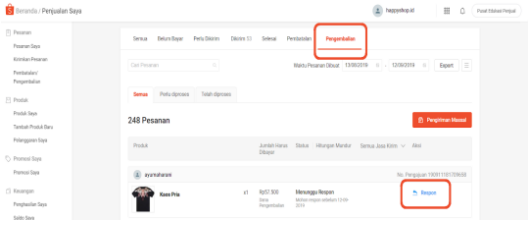
Halaman *Seller Center*

Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

2) Klik tab Pengembalian, pilih produk, klik Respon untuk masuk ke halaman Rincian Pengembalian.

Gambar 5.2

Halaman Rincian Pengembalian



Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

3) Pilih :

a) Ubah Usulan untuk mengubah solusi yang diajukan Pembeli. Penjual dapat kembali klik Ubah Usulan & kembali mengubah solusi yang diajukan jika Pembeli belum memberikan respon lainnya.

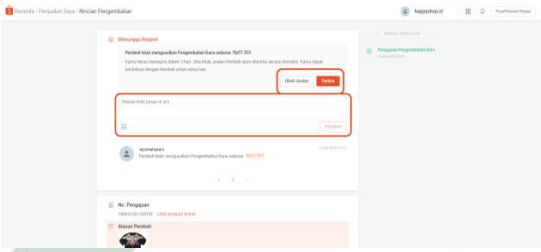
b) Terima untuk langsung menerima pengajuan dari Pembeli.

c) Penjual bisa mengirimkan pesan untuk diskusi lebih lanjut dengan Pembeli. Pengiriman pesan ini tidak mempengaruhi pengajuan pembelian yang telah diusulkan.

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 5.3

Halaman Ubah Usulan



Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

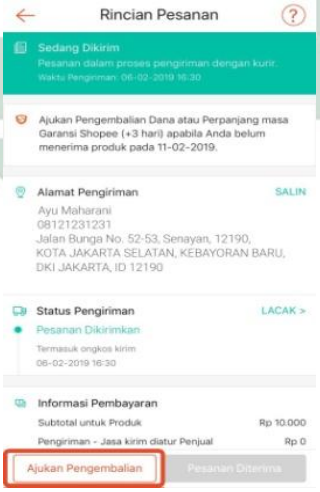
2. Pusat Resolusi untuk Pembeli[14]

Ikuti langkah berikut untuk mengajukan pengembalian barang/ dana dengan fitur Pusat Resolusi:

a. Klik Ajukan Pengembalian pada halaman Rincian Pesanan.

Gambar 6.1

Halaman Rincian Pesanan



Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

[14] Marinda, *Wawancara*, Surabaya, 9 November 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

b. Masukkan semua informasi yang diperlukan, klik Kirimkan.

Gambar 6.2

Halaman Ajukan Pengembalian

Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

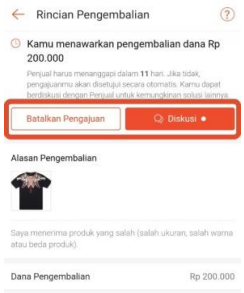
c. Pilih:

1) Batalkan Pengajuan untuk membatalkan pengajuan.

2) Diskusi untuk masuk ke halaman *chat* dengan Penjual. Pembeli dapat memberikan penjelasan lebih lanjut kepada Penjual pada halaman ini. Memasuki halaman *chat* tidak mempengaruhi pengajuan pengembalian yang telah diusulkan.

Gambar 6.3

Halaman Rincian Pengembalian



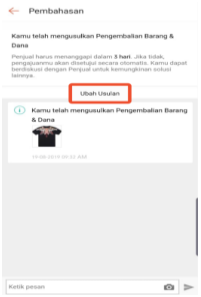
Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

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. Klik Ubah Usulan untuk mengubah solusi yang diajukan Penjual. Pembeli dapat kembali klik Ubah Usulan & kembali mengubah solusi yang diajukan jika Penjual belum memberikan respon lainnya. Jika Penjual dan Pembeli tidak merespon usulan solusi dari pihak lainnya dalam 3 hari, maka solusi terakhir yang diberikan adalah solusi yang otomatis diterima (Respon yang dihitung adalah terima usulan/ ubah usulan, sedangkan chat tidak dihitung sebagai respon)

Gambar 6.4

Halaman Pembahasan



Sumber : *Sreenshot* situs Shopee

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 PENANGANAN KOMPLAIN PEMBELI DI FITUR PUSAT RESOLUSI MARKETPLACE ONLINE SHOPEE

A. Analisis Proses Penanganan Komplain Pembeli di Fitur Pusat Resolusi *Marketplace Online* Shopee

Pusat resolusi adalah sebuah fitur yang terdapat di Shopee 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 Shopee, sehingga penjual belum bisa menggunakan uang hasil penjualan yang mengalami kendala komplain sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke pusat resolusi selesai.

Sebagaimana hukum dasar dari muammalah menurut Islam, jual beli *Marketplace Online Shopee* dihukumi dibolehkan selama tidak mengandung unsur-unsur yang dapat merusaknya seperti riba, kezhaliman, penipuan, kecurangan, dan sejenisnya.

Prosedur proses penanganan komplain awalnya pembeli melakukan pembelian barang. Karena adanya kerusakan pembeli komplain dengan keterangan kerusakan yang terjadi pada barang. Pembeli memberikan solusi untuk dikembalikan dana.

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 selama tiga hari penjual dan pembeli berdiskusi, admin muncul pada diskusi dan membantu menengahi permasalahan yang terjadi. Selanjutnya penjual menuruti perintah admin dengan menyertakan alamat penjual. Kemudian pembeli mengirim barang kepada penjual dengan dibuktikan dengan penyertaan nomor resi barang retur pada diskusi komplain.

Pembeli merekam setiap proses packing barang dan kemudian di upload pada diskusi agar besifat transparan dan tidak terjadi kesalahpahaman. Admin membantu menyelesaikan permasalahan dengan berusaha mengingatkan penjual untuk dapat segera konfirmasi penerimaan barang jika barang sudah diterima penjual.

Setelah barang sudah diterima penjual, penjual menyelesaikan komplain dengan menyetujui solusi yang diberikan admin. Sehingga komplain pembeli telah selesai dengan solusi pengembalian dana seutuhnya kepada pembeli memalui rekening bersama (shopeepay).

Komplain yang masuk di fitur pusat resolusi akan segera diselesaikan antara penjual dan pembeli dengan bantuan CS Shopee. Berdasarkan syarat dan ketentuan komplain yang sudah terselesaikan di pusat resolusi tidak bisa dilakukan upaya banding karena Shopee memiliki kewenangan untuk melakukan mediasi dengan memberikan keputusan terhadap penyelesaian masalah yang terjadi pada diskusi pusat resolusi meskipun salah satu diantara penjual dan pembeli merasa tidak puas dengan keputusan yang dibuat CS. Banding dapat dilakukan jika status pada pusat resolusi belum selesai dan

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

permasalahan yang diperbolehkan banding yaitu selain retur, refund dan kirimkan barang sisanya.

B. Analisis Hukum Islam Proses Penanganan Komplain Pembeli di Fitur Pusat Resolusi *Marketplace Online* Shopee

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

1. *Khiyār* aib pada transaksi Shopee

   Khiyār aib pada praktik di Shopee, 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 barang rusak. Sehingga barang tidak bisa digunakkan lagi. Pada saat pembeli menyadari adanya masalah tersebut pembeli segera melakukan tindakan komplain di pusat resolusi Shopee. Hal ini sangat penting dilakukan karena pembeli hanya diberikan waktu oleh sistem Shopee 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

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

pembebasan cacat jika terjadi kerusakan pada barang. Syarat-syarat *khiyār* aib terpenuhi dalam transaksi jual beli di Shopee. Sehingga pembeli memiliki hak pengembalian barang.

2. *Khiyār* ru'yah pada transaksi Shopee

Khiyār ru'yah pada praktik di Shopee pada saat terjadinya akad pembeli belum mengetahui bentuk nyata barang yang akan dipesan. Pembeli hanya berpatokan pada gambar dan spesifikasi barang yang ditawarkan penjual di Shopee. Jual beli yang terjadi di Shopee 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 Shopee pada saat sehari setelah komplain dilakukan. Pembeli mengatakan bahwa barang yang datang berbeda bentuknya dengan gambar yang ditawarkan penjual di Shopee.

Dalam praktik *khiyār* ru'yah di Shopee, 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 Shopee akan secara otomatis diketahui oleh penjual karena dalam diskusi komplain melibatkan penjual, pembeli dan admin Shopee. Penyelesaian komplain yang terjadi, pembeli menginginkan akad jual beli menjadi batal dengan meminta solusi pengembalian dana dan pengembalian semua barang. Hal

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

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 Shopee. Sehingga pembeli memiliki hak untuk membatalkan akad.

Adapun proses penanganan komplain pembeli di pusat resolusi Shopee sebagaimana dijelaskan pada bab III adalah:

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

Sesuai dengan syarat dan ketentuan Shopee yaitu pengguna Shopee dianggap setuju dan mengetahui jika terjadi pengembalian barang maka yang menanggung ongkos kirim adalah pembeli. Sehingga dalam komplain, CS Shopee 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 Shopee. 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 Shopee memberikan solusi penyelesaian komplain pembeli di pusat resolusi Shopee 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 Shopee akan membantu menengahi jalannya diskusi pada saat terhitung 3 hari sejak pembeli mengajukan komplain. Selanjutnya CS Shopee akan melakukan pengecekan terhadap bukti- bukti yang telah diberikan pembeli dan memberikan keputusan berdasarkan hasil bukti dan jalannya diskusi.
2. Menurut hukum Islam proses penanganan komplain pembeli di fitur pusat resolusi Shopee terdapat dua macam khiyār yaitu khiyār aib dan khiyār ru'yah. Kemudian proses penyelesaian komplain pembeli di fitur pusat resolusi Shopee sesuai dengan ketentuan rukun dan syarat kedua khiyār tersebut di mana pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang dan 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

B. Saran

Shopee dalam membantu menyelesaikan komplain pembeli seharusnya CS Shopee 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 Shopee 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

Aisyah. *Wawancara.* Surabaya: 9 November 2019.

Al-Bukhari. *Sahih al-Bukhari Juz II* . Lebanon: Dar Al-Kotob Al-Ilmiyah, 2009.

Al-Ghazali, Imam. *BenangiTipis Antara Halal & Haram.* Surabaya: Putra Pelajar, 2002.

Al-Mushlih, Abdullah dan Shalah ash-shawi. "Ekonomi Islam: Hukum-Hukum Umum Dalam Perjanjian Usaha", dalam http://alsofwah.or.id/, diakses pada 19 November 2019.

Al-Zuhaily, Wahbah. *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh.* Beirut: Dar al-Fikr al-Mua'shir, 2005.

Al-Zuhaily, Wahbah. *Al-fiqh al-Islami wa Adillatuh*, terj. Abdul Hayyie al-kattani, et.al. Jakarta: Gema Insani, 2011.

Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah.* Jakarta: Rajawali Press, 2007.

Ash Shidiqi, M. Hasbi. *Filsafat Hukum Islam.* Jakarta: Bulan Bintang, 1990.

Badriyah, Hurriyah. *Rahasia Sukses Besar Bisnis Online Tanpa Modal.* Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014.

Basyir, Ahmad Azhar. *Azas-azas Hukum Muamalah.* Yogyakarta: Fakultas Hukum UII, 1993.

Departemen RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya.* Jakarta: CV. Pustaka Agung, 2006.

Diah. *Wawancara.* Surabaya: 6 November 2019.

FORDEBI, ADESy. *Ekonomi dan Bisnis Islam.* Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017.

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

Garansi Shopee, dalam https://shopee.co.id/, diakses pada 9 November 2019

Haroen, Nasrun. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT. Gaya Media Pratama, 2000.

Herdiansyah, Haris. *Metod e Penelitian Kualitatif.* Jakarta Selatan: Salemba Humanika, 2010.

Khalaf, Abdullah Wahab. *Sumber-Sumber Hukum Islam. AlihBahasa* Bahrun Abu Bakar. Bandung : Risalah, 1984.

Mardalis. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.

Marinda. *Wawancara*. Surabaya: 9 November 2019.

Michael Tegos, "Garena's Shopee could be on its way to beating Carousell in Asia", dalam https://www.techinasia.com/shopee-p2p-*Marketplace Online*-southeast-asia, diakses pada 18 September 2019.

Muhammad Chaqqul Amin, "Analisis Hukum Islam Terhadap *Khiyar* dalam Jual Beli Pakaian di Pasar Tradisional Manukan Surabaya", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019).

Munika. *Wawancara*. Surabaya: 9 November 2019.

Musafa'ah, Suqiyah. dkk. *Hukum Ekonomi dan Bisnis Islam I.* Surabaya: IAIN SA Press, 2013.

Nino Robianto, "Analisis Hukum Islam Terhadap Eksistensi *Khiyar* dalam Jual Beli Kain *Gelondongan* Di Pertokoan Jalan Kapasan Surabaya", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015).

New Straits Times, "Shopee records 80 mil downloads over 2 years", dalam https://www.nst.com.my/business/2017/11/306106/shopee-records-80-mil-downloads-over-2-years, diakses pada 18 September 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

Pembelian dan pembayaran, dalam https://shopee.co.id/docs/300, diakses pada 9 November 2019.

Penipuan atau aktifitas yang mencurigakan, dalam https://shopee.co.id/docs/300, diakses pada diakses pada 9 November 2019.

Purkon, Arip. *Bisnis Online Syariah.* Jakarta: Kompas Gramedia, 2014.

Rahman Ghazaly, Abdul dkk. *Fiqih Muamalat*. Jakarta: Kencana, 2010.

Rasjid, Sulaiman. *Fiqh Islam*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2007.

Romlah. Wawancara. Surabaya: 9 November 2019.

Sabiq, Sayyid. *Fiqh Sunnah*. Beirut: Dar al-Fikr, 1983.

Sejarah Shopee, dalam https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee_Indonesia, diakses pada 1 November 2019.

Subandi, Bambang. *Etika Bisnis Islam* Surabaya: UIN SA Press, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010.

Sumarsono, Sonny. *Metode Riset Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.

Syafei, Rachmad. *Ilmu Usul Fiqh*. Bandung: Pustaka Setia, 1999.

Wardi Muslich, Ahmad. *Fiqih Muamalah.* Jakarta: Amzah, t.t.

Wijayanti, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap *Khiyar* Pada Jual Beli Ponsel Bersegel di Counter Master", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2008).

Yuni Riadi, "Shopee Indonesia Raih Penghargaan The Best in Marketing Campaign", dalam https://selular.id/2017/09/shopee-indonesia-raih-

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

penghargaan-best-marketing-campaign/, diakses pada tanggal 19 September 2019.

Yunus, Mahmud. *Kamus Arab Indonesia*. Jakarta: PT. Mahmud Yunus Wa Dzurriyah, t.t.

Zainab. *Wawancara.* Surabaya: 6 November 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