

**ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP JUAL BELI
FLASH SALE DI TOKOPEDIA**

SKRIPSI

Oleh :

Nur Fadila

NIM . C02215057



Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Syariah Dan Hukum

Jurusan Hukum Perdata Islam

Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Surabaya

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Fadila

NIM : C02215057

Fakultas/ Jurusan : Syariah dan Hukum/ Hukum Perdata Islam / Prodi
Hukum Ekonomi Syariah.

Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam terhadap Jual beli *Flash sale* di
Tokopedia

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

Surabaya, 16 November 2019

Saya yang menyatakan,



Nur Fadila
NIM.C02215057

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis Nur Fadila, NIM.C02215057 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 16 November 2019

Pembimbing



Ifa Mutiatul Choiroh, SH, M. Kn
NIP: 197903312007102002

PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Nur Fadila NIM.C02215057 ini telah dipertahankan di depan Sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada Hari Rabu 18 Desember 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syari'ah.

Majlis Munaqasah Skripsi

Penguji I



Ifa Mutitul Choirah, SH,M.Kn.
NIP. 197903312007102002

Penguji II



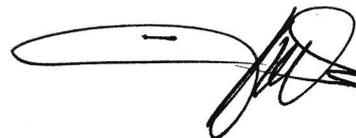
Dr. Hj. Dakwatul Chairah, M.Ag.
NIP. 195704231986032001

Penguji III



Hj. Nabilia Naili, S.SI., MHI.
NIP. 198102262005012003

Penguji IV



Siti Tatmainnul Qulub, M.Si.
NIP. 198912292015032007

Surabaya, 26 Desember 2019

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,




Dr. H. Masruhan, M.Ag.

195904041988031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : **NUR FADILA**
NIM : **C02215057**
Fakultas/Jurusan : **Syariah Dan Hukum / Hukum Ekonomi Syariah**
E-mail address : **Fadhyelasyakieb@gmail.com**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP JUAL BELI *FLASH SALE* DI TOKOPEDIA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif 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

(**NUR FADILA**)
nama terang dan tanda tangan

murah dalam jangka waktu dan jumlah barang terbatas². *Flash sale* juga mengundang tingginya partisipasi publik dari beberapa pelaku *e-commerce* di Indonesia. karena sistem penjualan seperti itu tidak selamanya digunakan, namun hanya di moment-moment tertentu saja. Alasannya jelas untuk memberikan keuntungan yang tidak hanya didapatkan dari produsen, tetapi juga peritel dan juga konsumen.

Belum lama ini, perusahaan *marketplace* terbesar di Indonesia, Tokopedia menggelar *flash sale* dengan tajuk “Kampanye Ramadan Ekstra pada tanggal 15-17 Agustus 2018”. Momen belanja *online* Tokopedia menghadirkan berbagai penawaran dengan harga sangat menarik, antara jam 9 pagi dan 9 malam yaitu berkisar Rp.25.000 untuk produk seperti *shaver*, *rice cooker*, alat masak, alat kebutuhan mobil, *smartphone*, dan masih banyak lagi. *Flash Sale* di Tokopedia tersebut dipromosikan secara *offline* dan *online* itu pun terbilang sukses dan berhasil menarik perhatian konsumen Indonesia.

Kendati demikian, ketika program *flash sale* dimulai, muncul komplain dari para pelanggan, tidak sampai satu menit banyak konsumen gagal mendapatkan produk *flash sale*. selain itu, seringkali konsumen juga mengalami kegagalan dalam transaksi. Yakni sudah *chake Out*, dan tinggal membayar, tetapi tiba-tiba data belanja hilang hingga konsumen sulit mengakses website serta aplikasi *e-commerce* saat *flash sale*. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merespons keluhan para konsumen

²Rachmatunnisa, “Kasus Flash sale Konsumen perlu paham Teknisnya”, <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4189280/kasus-flash-sale-tokopedia-konsumen-perlu-paham-teknisnya>, Diakses pada 20 Maret 2019.

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kalian”.

Di dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa jual beli diharamkan selama tidak mengandung kebatilan seperti unsur *gharar*, *riba* dan tidak ada dalil yang mengharamkan.

Unsur kebatilan dalam hal ini adalah hal-hal yang menyangkut pada kedua belah pihak yang bertransaksi terkait kualitas, kuantitas, harga dan waktu penyerahan barang. Artinya setiap praktik jual beli *flash sale* di Tokopedia perlu ditelusuri mengenai konsep tindakan hukum Islam yang tidak lepas dari perkembangan zaman dan lima hukum Islam tersebut.

Tindakan hukum Islam yang dimaksud yaitu perkataan dan perbuatan. Adapun pembagian tindakan hukum berupa perkataan ada yang bersifat akad, yaitu terjadinya proses jual beli/ tindakan hukum yang dilakukan secara perkataan untuk mengikat diri melakukan transaksi jual beli. Kemudian tindakan hukum perkataan yang tidak bersifat akad, yaitu adanya kehendak pemilik barang untuk melimpahkan hak atau membatalkannya, seperti *wakaf*, *hibah* dan talak. Hal ini disebabkan orang tersebut tidak menggunakan perkataannya secara langsung sehingga menunjukkan konsekuensi akad sebab tidak memerlukan *qabul*.

Kedua, tindakan hukum berupa perbuatan, yaitu tindakan hukum yang merujuk pada segala perbuatan yang dilakukan oleh seseorang dalam mengimplementasikan praktik hukum, seperti jual beli. Hal ini dapat

dengan jangka waktu dan jumlah barang terbatas. Sedangkan Skripsi Yusuf Kurniawan menjelaskan tentang Jual beli secara Lelang.

3. Skripsi Febrina Fitri Permatasari Santosoyang berjudul: “Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli *Online* yang mencantumkan gambar dan testimony Hoax di ponorogo⁹”.

Terkait gambar *hoax* yang dimaksud adalah gambar yang diposting dalam media social tidak sesuai dengan barang yang sebenarnya, Gambar barang yang dimedia social terlihat menarik dan bagus, namun setelah barang diterima pembeli jauh berbeda dengan gambar yang diposting. Sedangkan testimoni *hoax* yang dimaksud merupakan testimoni yang biasanya diambil dari testimony yang diupload oleh penjual lain. Akad yang digunakan di Jual beli pada *Flash sale* tokopedia dan Jual Beli yang mencantumkan gambar dan testimony *Hoax* yakni sama-sama menggunakan akad jual beli berbasis *Online*. Sedangkan perbedaannya, skripsi yang saya teliti tidak menggunakan testimony *hoax*. Melainkan, transaksi yang mengalami kegagalan dikarenakan sulit mengakses website dan aplikasi Tokopedia saat *Flash sale* sehingga konsumen gagal melakukan transaksi dikarenakan data belanjanya hilang disebabkan kecurangan pihak Nakama. Sedangkan skripsi Febrina ini mengalami kecurangan pada Gambar dan Testimoni *Hoax* sehingga konsumen benar-benar dirugikan secara *financial*.

⁹ Febrina Fitri Permatasari Santosoyang, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli *Online* yang mencantumkan Gambar dan Testimoni Hoax di ponorogo”, (Skripsi--Jurusan Mu’amalah Fakultas Syari’ah, Institut Agama Islam Negri Ponorogo 2018).

G. Definisi Operasional

Penelitian ini perlu dipaparkan makna dari konsep atau variabel penelitian sehingga dapat dijadikan acuan dalam menelusuri, mengkaji/mengukur variabel penelitian, yakni :

1. Hukum Islam adalah ajaran Allah yang mengatur kehidupan setiap individu Muslim dalam segala aspek kehidupannya. Dan mendefinisikannya sebagai ajaran Allah yang berhubungan dengan tindakan-tindakan *mukallaf* secara *iqtidha'*, *takhyir* dan *wadh'i* dalam skripsi jual beli *Flash sale* di Tokopedia.
2. Jual beli adalah kepemilikan suatu harta benda dengan cara pertukaran sesuai izin syara' atau kepemilikan manfaat yang diperbolehkan untuk selamanya dengan pembayaran yang sesuai dalam Jual beli *Online* pada saat *Flash sale* di Tokopedia.
3. *Flash sale* Menawarkan promo berharga miring untuk “semua barang satu harga” promo tersebut menarik penggila belanja untuk mendapat peruntungan. Dalam *flash sale* tersebut telah ditentukan waktunya, missal hari ini, tanggal sekian dan jam sekian. Tidak hanya waktu saja yang sudah ditentukan, tetapi juga jumlah produk (stock). Kasus ini diambil pada 15-17 Agustus 2018.

I. Sistematika Pembahasan

Guna pembahasan dalam judul ini mempunyai alur pikiran yang jelas dan terfokus pada pokok permasalahan, maka penulis menyusun sistematika pembahasan dalam 5 (lima) bab ini meliputi:

Bab I, berisi tentang pendahuluan yang menjelaskan tentang uraian latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, landasan teori yang mendeskripsikan tentang pengertian hukum Islam, pembagian hukum Islam, perilaku ekonomi terhadap hukum Islam, jual beli menurut hukum Islam, pengertian, dasar-dasar, Rukun syarat dan macam-macam jual beli, dan pengertian jual beli *Online*.

Bab III, merupakan laporan penelitian lapangan berisi Profile Tokopedia, sejarah Tokopedia, praktik jual beli *flash sale* di Tokopedia, usaha Tokopedia setelah terjadinya *Fraud*.

Bab IV, berisi tentang Analisis terhadap petugas Tokopedia dalam menjalankan jual beli pada *flash sale*, Analisis jual beli *flash sale* di Tokopedia menurut hukum Islam.

Bab V, berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan yang diperoleh untuk menjawab pokok-pokok permasalahan yang ada pada rumusan masalah serta saran.

- 1) Ada kejelasan nominal harga yang telah disepakati antara penjual dan pembeli.
- 2) Penyerahan harga dapat dilakukan ketika akad berlangsung, baik dalam bentuk kontan maupun kredit atau hutang.
- 3) Apabila jual beli yang dilakukan secara barter maka harus memenuhi ketentuan sebagai berikut: pertama, barangnya harus sejenis baik dari segi harga, kuantitas dan kualitasnya. Sedangkan jika barang yang dijadikan barter tidak sejenis maka kuantitasnya harus seimbang dan diserahkan ketika akad berlangsung.
- 4) Ijab dan *qabul*, Beberapa syarat yang terkandung di dalamnya, sebagai berikut:
 - a) Redaksi atau ungkapan keduanya harus jelas, sehingga menciptakan kepastian antara penjual dan pembeli.
 - b) Secara asal dalam fikih Ijab dan qabul dilakukan dalam satu majelis atau tempat. Namun kenyataan sekarang, tidak seperti itu, sebab perkembangan teknologi yang memungkinkan antara penjual dan pembeli tidak harus dalam satu majelis dan dapat melakukan transaksi walaupun dari jarak jauh. Oleh sebab itu, pemaknaan satu majelis tidak berarti pertemuan secara fisik, namun dapat diartikan dengan kesatuan waktu atau masa dilakukannya transaksi sehingga penjual dan pembeli bisa langsung

disebabkan saat itu terjadi kesulitan untuk menghubungkan atau mempertemukan antara penjual dan pembeli melalui akses internet, minimnya kepercayaan dan *platform* efisien dalam mengembangkan bisnis. Hal ini menjadi tantangan besar baginya untuk menciptakan bisnis *marketplace* pertama kali di Indonesia.¹

Dibantu oleh Leontinus dalam mencari modal dan menapaki ide kreatif tersebut dari *angel investors* hingga pemodal ventura. Tidak hanya itu, William mencoba untuk mencari modal kepada atasan di mana dia bekerja sehingga diperkenalkan kepada rekan-rekannya untuk dijadikan calon investor. Namun hal tersebut tidak dapat membuahkan hasil hingga penolakan pun dialaminya sebab latar belakang William dari keluarga biasa, lulusan dalam negeri dan tidak memiliki pengalaman bisnis apapun sebelumnya. Hal ini berproses antara rentang waktu tahun 2007 sampai 2009.

Berdasarkan hal ini, dia menyadari bahwa membangun bisnis tidaklah mudah, sebab harus melalui proses dan membangun kepercayaan. Namun dari kegigihannya memperoleh hasil pada 6 februari 2009 dengan adanya pemberian modal pertama oleh atasan William bekerja untuk mewujudkan idenya tersebut, yaitu dana dari investor melalui PT Indonusa Dwitama sebesar Rp. 2,4 miliar. Dengan demikian ketentuan bisnisnya jika dikonversikan maka 80% saham milik PT Indonusa Dwitama, 10% William dan 10% Leontinus. Akhirnya, 17 agustus 2009 tokopedia.com

¹Dimaz Hendra, "Profile Tokopedia", <https://swa.co.id/swa/profile/jalan-panjang-tokopedia-menjadi-unicorn-indonesia>, Diakses pada tanggal 27 Juni 2019

B. Praktik Jual Beli *Flash Sale* di Tokopedia

Adapun praktik jual beli *flash sale* dapat dilihat melalui beberapa hal yang menjadi tahapan maupun hal yang harus dilakukan, yaitu:

1. Calon pembeli dan penjual harus mengetahui waktu diberlakukannya *flash sale* yang mencakup pada tanggal dan jam pelaksanaannya.
2. Harus memiliki aplikasi Tokopedia yang dapat didownload melalui *smartphone* dan harus diinstal sehingga harus login dahulu sebelum dimulainya *flash sale*.
3. Para penjual dan pembeli harus memahami tata aturan dan persyaratan yang ditetapkan dalam *flash sale*. Hal ini dapat menjadika pembelian secara lancar, termasuk dalam metode pembayarannya yang dianggap dapat mempercepat proses transaksi jual beli *flash sale*.
4. Para pelanggan harus menentukan target barang secepat mungkin untuk mendapatkan barang yang diinginkan sesuai diskon besar yang ada. Hal ini mengingat para pelanggan yang sangat banyak dalam *flash sale* dan stok barang terbatas.
5. Untuk mempercepat pembeli harus menggunakan metode pembayaran instan. Hal ini dapat memperbesar kemungkinan pembeli mendapatkan barang yang diinginkan.

Dengan demikian, Kecepatan dan ketepatan dalam pembelian bagi konsumen inilah yang menjadi perbedaan mencolok dalam *flash sale* dengan proses jual beli biasanya dan memberikan gambaran bagi para pelaku *flash sale* untuk mampu menetapkan barang atau produk yang

diinginkan terlebih dahulu sebelum melakukan *flash sale*. Tidak hanya itu, proses dan pilihan metode pembayaran juga menjadi hal yang perlu diperhatikan agar dapat memperoleh barang atau produk dalam *flash sale* secara murah.

Hal ini secara tidak langsung memberitahukan kepada para konsumen untuk lebih mempertimbangkan produk yang akan dipilih dan waktu yang dibutuhkan dalam memproses produk yang dibeli tersebut. Adapun beberapa bentuk *Fraud* yang terjadi dalam *flash sale* di Tokopedia, Yakni dijelaskan sebagai berikut:

a. Bentuk *Fraud* (Kecurangan) Dalam *Flash Sale* di Tokopedia

Fraud yang timbul dalam penerapan *flash sale* banyak terjadi dalam proses dan sistem yang digunakan oleh pihak Tokopedia. Sebagaimana telah diketahui oleh khalayak bahwa terjadinya *fraud* dalam *flash sale* disinyalir selama jual beli *online* yang berlangsung pada 15-17 Agustus 2018. Yang mana setiap konsumen yang melakukan transaksi dalam *flash sale* di Tokopedia memiliki pengalaman yang dianggap menjadi bagian dari penipuan atau *fraud* sehingga butuh perhatian khusus, bahkan penanganan cepat dari pihak Tokopedia.

Penerapan *flash sale* tersebut tidak hanya mengenai pembatasan waktu saja, melainkan proses awal hingga akhir, yakni:

- 1) konsumen harus mencari gambaran dan deskripsi produk atau barang yang dijual. Akan tetapi permasalahan yang sering muncul

konsumen sebanyak mungkin. Hal ini disebabkan semakin banyak pembeli dan semakin banyak produk atau barang terjual habis di *flash sale* maka semakin banyak pula konsumen yang terdorong berburu untuk mendapatkan produk atau barang yang diinginkan.

Hasilnya, apa yang dilakukan konsumen lainnya, tidak mendapatkan hasil apapun sebab adanya intervensi Nakama yang tidak adil atau membuat hak konsumen sesungguhnya terbengkalai. Proses pemahaman ini dapat menjelaskan bahwa alasan hukum keharaman dalam hadits di atas adalah kealpaan atau ketidaktahuan (*jahalah*) dan penipuan atau kecurangan (*gharar*),¹³ sehingga konsumen tidak menghasilkan apapun sebab adanya praktik yang dilakukan oleh para Nakama.

Selain itu, larangan jual beli *online* yang dilakukan oleh Nakama tersebut tercakup dalam ayat 191 surat Al-Maidah yang menjelaskan bahwa perbuatan tersebut termasuk mendorong terciptanya fitnah, permusuhan dan kebencian masyarakat, kepada para konsumen. Meskipun dalam ayat tersebut secara eksplisit disebutkan perjudian. Namun dalam praktik yang dilakukan Nakama secara implisit mendorong kepada apa yang dijelaskan ayat 191 surat Al-Maidah.

¹³ Muhamad Sulaiman Al-Asyqar, Majid Muhammad, Muhammad Utsman Syubair, dan Umar Sulaiman Al-Asyqar, *Buhuts fi Qadhaya Iqtishad* Mu'ashirah, (Jordania: Dar An-Nafais, 1998), 160.

C. Usaha Tokopedia Setelah Terjadinya *Fraud* (Kecurangan)

Setiap *online market place* memiliki permasalahan masing-masing. Namun penanganan terhadap masalah berbeda-beda. Adapun masalah yang sering terjadi adalah ketidak sesuaian sistem yang berlaku dengan realita lapangan proses jual beli dan ketidak sesuaian barang dengan gambar yang dipampang di laman.

Hal itu menimbulkan keluhan atau komplain bagi konsumen, bahkan dianggap masalah serius baginya sebab menyebabkan kerugian secara materil sehingga harus dapat direspon dan disolusikan secara cepat karena menyangkut komitmen dan reputasi Tokopedia. Terlebih komplain yang terjadi sebab adanya *fraud* yang merugikan konsumen.

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan sebelumnya, maka upaya penanganan Tokopedia terhadap *fraud* setidaknya dapat diklasifikasi model *fraud* yang terjadi dan melibatkan konsumen, yaitu *fraud* sebab masalah internal yaitu karyawan yang tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan Tokopedia dan *fraud* eksternal, yaitu terjadinya pelanggaran sebab dilakukan oleh penjual atau sistem yang tidak sesuai standar sehingga mengakibatkan kerugian konsumen.

Kedua klasifikasi tersebut mengindikasikan adanya *fraud* yang merugikan perusahaan Tokopedia secara langsung sebab ulah Nakama dan *fraud* yang merugikan konsumen secara langsung sebab faktor-faktor di luar Nakama atau para manajemen Tokopedia.

Tokopedia, yaitu: pertama, melakukan tindakan tegas kepada para Nakama yang melanggar kode etik dan ketentuan Perusahaan, diantaranya dengan memecat seluruh Nakama yang terlibat dalam *fraud*.

Pengambilan sikap pemecatan ini selanjutnya diumumkan ke publik sebagai bukti komitmen Tokopedia untuk melayani konsumen sebaik mungkin, sehingga publik dapat menilai integritas dan kredibilitas Tokopedia terhadap Nakama yang melanggar.

Kedua, Tokopedia melaksanakan *flash sale* lagi untuk memberikan kesempatan kepada konsumen melakukan pembelian dengan diskon tertentu. Langkah kedua ini dilakukan untuk menutup kekecewaan para konsumen yang belum bisa menikmati *flash sale*, sehingga memberikan kesempatan yang lebih *fair* dalam proses dan penerapan *flash sale*.

Selain kedua langkah tersebut sebagai upaya penanganan *fraud* dalam internal Tokopedia, terdapat upaya penanganan *fraud* secara eksternal yang terkait dengan kerugian yang dialami oleh konsumen, sebagai berikut:

Pertama, upaya penanganan *fraud* secara cepat melalui mesin penjawab cepat CS (robot) mengenai komplain-komplain konsumen. Upaya pertama ini setidaknya memberikan kesan baik kepada konsumen bahwa komplain yang terjadi dapat direspon secara cepat. Sehingga konsumen dapat menunggu jawaban selanjutnya sesuai dengan instruksi dari jawaban pertama ini.

Kedua, jawaban manual atau langsung dari CS (bukan mesin CS). Adapun upaya kedua ini selain sebagai wujud respon cepat, juga sebagai penanganan pelayanan secara riil terhadap konsumen untuk mengidentifikasinya mengenai apa yang dikomplainkan serta kebenaran komplain tersebut.

Pada tataran ini, konsumen dapat memberikan penjelasan terkait apa yang terjadi kepadanya, kronologi dan bukti yang dapat ditunjukkan kepada CS sehingga dapat menilai secara langsung kebenaran dan tidaknya masalah tersebut.

Berdasarkan upaya Tokopedia ini, maka jika terbukti terjadi *fraud* yang merugikan konsumen, konsumen berhak mengajukan *refund* kerugian yang dialaminya. Namun proses pengajuan *refund* dapat dilandasi dengan model pengajuannya menggunakan *browser* di computer atau laptop, smartphone atau tablet dan seluruh aplikasi yang berbasis Android dan iOS.¹⁶

Upaya ini lebih meyakinkan konsumen agar kerugian yang dialami benar-benar dapat tertangani dengan baik. Salah satu upaya pengembalian dana yang telah tertangani adalah komplain konsumen yang menggunakan invoice INV/20180729/XVIII/VII?18509003 tertanggal 31 Juli 2018,

¹⁶ Link Tokopedia, "Penjelasan cara mengajukan *refund* dapat dilihat melalui alamat", <https://www.tokopedia.com/blog/help-cara-mengajukan-pengembalian-dana/>, Diakses 16 September 2019.

sehingga pihak Tokopedia telah menganti rugi kepada konsumen dan memberikan kompensasi.¹⁷

Ketiga, upaya penyelesaian melalui lama kotak masuk yang mencakup pada chat, komplain pesanan dan pesan bantuan. Upaya ketiga yang telah disediakan oleh Tokopedia ini merupakan upaya secara langsung antara pembeli dan penjual untuk menindaklanjuti adanya *fraud* ada semisalnya. Hal ini tak lain untuk menciptakan kepuasan konsumen dan transparansi serta akuntabilitas penjual dan pihak Tokopedia.

Pada upaya ini, konsumen dapat berinteraksi secara langsung dan menyampaikan keluhan yang dihadapi serta meminta solusi terbaik kepada pembeli. Namun jika terjadi jalan buntu (*deadlock*), maka dapat mengajukannya ke bagian CS untuk segera menindaklanjutinya.

¹⁷ Minerva [https:// www.change.org/p/manajemen-tokopedia-solusi-komplain-dari-tokopedia-bersifat paksaan -disertai- ancaman- yang-merugikan-konsumen](https://www.change.org/p/manajemen-tokopedia-solusi-komplain-dari-tokopedia-bersifat-paksaan-disertai-ancaman-yang-merugikan-konsumen) Diakses 16 September 2019 .

Kedua, proses transaksi atau pembelian yang mencakup pada pemesanan terhadap barang yang diinginkan melalui ikon yang tersedia berupa keranjang. Namun sebelum melakukan transaksi setelah mencari produk yang dimaksud, pembeli akan mencari informasi-informasi terkait produk sebelum melakukan transaksi, seperti harga, penjual, kualitas dan lainnya. Pada proses transaksi atau akad ini yang rentan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh pembeli maupun penjual, sehingga memberikan penilaian seperti penipuan, mengalami kerugian dan lainnya

Selanjutnya adalah proses pembelian yang ditunjukkan dengan pembayaran suatu produk kepada Tokopedia. Ketidaklangsungan pembayaran kepada penjual difungsikan sebagai penengah atau mediasi agar barang yang dikirimkan kepada pembeli benar-benar sampai sehingga dari pihak Tokopedia dapat membayarkannya kepada penjual secara langsung.

Dari penjelasan di atas, adanya transaksi jual beli secara online dapat mengakibatkan kepada hal-hal yang tidak diinginkan sehingga timbul beberapa permasalahan, seperti kualitas barang yang belum pasti sebab konsumen tidak dapat melihat secara langsung barang yang dijual hanya sebatas pada gambar, adanya potensi penipuan ketika dalam bertransaksi sehingga memerlukan aturan main yang *win-win solution*, dan rawan gagal bayar bagi konsumen meskipun barang telah terkirim, sehingga perlu adanya ketelitian dan kepastian.

Sebagaimana telah diketahui oleh khalayak bahwa terjadi *fraud* dalam *flash sale* di Tokopedia disinyalir terjadi selama jual beli online tersebut berlangsung pada 15-17 Agustus 2018. Hal ini dapat dilihat melalui beberapa segmentasi transaksi, seperti kesesuaian barang dan pesanan, penerapan transaksi atau akad dalam *flash sale* dan proses pengiriman barang.

Permasalahan yang muncul ketika *flash sale* pada tanggal 15-17 Agustus 2018 dialami oleh beberapa konsumen yakni, salah satunya terjadi pada Eva Bajamal ketika melihat persediaan *Bluetooth speaker* masih tersedia di beranda *flash sale* Tokopedia, ia langsung memasukannya ke keranjang belanja yang telah disediakan. Namun apa yang dilihat mengenai keberadaan stok barang tersebut salah, sebab dibuktikan pada tahapan *check out* ternyata barang tersebut telah habis.

Berdasarkan kejadian ini, Kerugian timbul sebab mengakses barang tidaklah gratis, namun membutuhkan biaya akses internet. Sedangkan kekecewaan timbul sebab tidak ada kejelasan informasi mana saja barang yang telah *sold out* (terjual habis) dan masih *available* (ada). Meskipun bagi pihak Tokopedia hal ini dianggap sebagai strategi pemasaran, namun berpotensi mengecewakan dan merugikan konsumen.

Kemudian terjadi lagi Kegagalan pemesanan barang oleh Rochimah ketika ia membeli mainan seharga Rp. 9.000 (sembilan ribu rupiah), dan ia membayar menggunakan tokocash atau pembayaran uang

elektronik yang telah dibuat oleh Tokopedia, namun ia tetap gagal melakukan transaksi pemesanan karena barang telah habis.

Setelah dilihat kembali ternyata apa yang dicari masih terpampang dan dinyatakan tersedia di beranda *flash sale* Tokopedia. Hal inilah yang membuktikan bahwa komitmen Tokopedia dalam menerapkan *flash sale* masih kurang tertata dengan baik, sehingga menciptakan sebuah ‘pembohongan publik’ sebab memberikan informasi di laman yang tidak sesuai dengan kenyataan.

Yang terakhir terjadi pada Zuliana Ichsan ketika Ia menggunakan Ovo Cash untuk pembayaran barang yang telah dimasukkan ke keranjang belanja. Namun mekanisme pembayaran tersebut tidak berjalan dengan lancar, bahkan gagal. Sehingga telah terjadi kekeliruan sistem dalam pembayarannya, yaitu dalam akun Ovo telah tertagih pembayaran setelah melakukan pembelian barang di *flash sale* akan tetapi transaksi di Tokopedia dianggap tidak berhasil atau gagal.

Adanya *miss* sistem pembayaran tersebut merugikan konsumen sebab uang telah terbayarkan dengan bukti terdebit, namun tidak terverifikasi atau batal menurut Tokopedia sehingga hal ini dapat dikategorikan sebagai *fraud* sebab tidak sesuai dengan sistem yang telah diatur.

Setelah diteliti secara mendalam ternyata terjadi pelanggaran transaksi oleh karyawan Tokopedia dengan menjadikan diri pengelola *flash sale* menjadi konsumen juga dalam bersaing untuk mendapatkan

dan pembeli. Dengan demikian syarat orang yang berakad dalam jual beli telah terpenuhi.

Adapun dalam transaksi jual beli *Flash sale* ini terdapat pihak-pihak yang terkait antara lain: penjual, pembeli dan *Provider* sebagai penyedia jasa akses internet yang disebut Tokopedia. Kemudian didalam badan Tokopedia ini dibentuk anggota Nakama yang memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan akses selama *Flash sale* berlangsung kepada calon pembeli dan penjual. maka dapat dilihat bahwa ada kerjasama antara penjual/ pelaku usaha dan *provider* dalam menjalankan usaha melalui internet.

Akan tetapi yang di permasalahan saat *flash sale* berlangsung adalah, adanya kecurangan atau penipuan sebab adanya campur tangan para Nakama yang membaaur menjadi konsumen guna mendapatkan keuntungan pribadi agar bisa mendapatkan produk yang murah sama seperti konsumen lainnya. dikategorikan telah menyalahi komitmen sebagai karyawan sebab menyalahgunakan fasilitas, ataupun *service* untuk mengikuti praktik *flash sale* yang sebenarnya tidak memenuhi peraturan serta komitmen sebagai karyawan yang dikehendaki mitra bisnis Tokopedia.

Selain itu, larangan jual beli *online* yang dilakukan oleh Nakama tersebut tercakup dalam ayat 191 surat Al-Maidah yang menjelaskan bahwa perbuatan tersebut termasuk mendorong terciptanya fitnah, permusuhan dan kebencian masyarakat, kepada para konsumen.

objek tidak boleh kadaluarsa, memiliki unsur kesehatan yang bagus dengan legalitas dari BPOM, tidak mengandung unsur produk pornografi, dan tidak mengandung hal-hal yang di larang oleh pemerintah, bahkan syariat Islam.

Persyaratan tersebut setidaknya menunjukkan adanya kesamaan dengan persyaratan produk atau barang yang diperjual belikan dalam hukum Islam. Syariat Islam telah mensyaratkan barang tersebut harus barang yang suci. Sedangkan dapat dilihat bahwa seluruh barang yang diperjual belikan di *flash sale* tidak hanya suci melainkan bermanfaat untuk kebutuhan konsumen. Kemudian produk yang diperjual belikan juga telah terpenuhi berdasarkan gambaran yang dideskripsikan diberanda Tokopedia.

4. Ada Nilai Tukar Pengganti Barang

Para ulama telah sepakat bahwa nilai tukar pengganti barang dalam transaksi harus dapat ditentukan dan diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi. Hal ini dimaksudkan untuk menghilangkan ketidak jelasan yang dapat menimbulkan perselisihan dikemudian hari, misalnya pembayaran dilakukan dengan uang, harus dijelaskan jumlah dan mata uang yang digunakan atau apabila dengan barang, maka harus dijelaskan jenis, kualitas, sifat barang tersebut.

Dalam transaksi jual beli *Flash sale*, sebelum proses pembayaran dilakukan masing-masing pihak penjual dan pembeli telah menyepakati mengenai metode pembayaran yang digunakan, misalnya

dengan kartu kredit. Maka pembeli akan melakukan pembayaran tersebut dengan kartu kredit, kemudian menunggu konfirmasi berhasil atau tidaknya pembayaran tersebut hingga menentukan pengiriman barang yang telah dibeli. Maka pada langkah ini terdapat uang yang ditahan oleh Tokopedia sebelum sampai ke konsumen untuk memastikan barang terbayar, sehingga jika barang tersebut telah sampai ke konsumen maka pihak Tokopedia akan membayarkannya ke penjual.

Pembayaran dalam transaksi jual beli *Flash sale* ini pada prinsipnya telah memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam sistem perikatan Islam. Uang yang digunakan sebagai alat pembayaran pengganti barang juga dapat ditentukan dan diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi dan di bayarkan sesuai kesepakatan penjual dan pembeli.

Setelah mengkaji rukun dan syarat jual beli dalam hukum Islam, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa transaksi jual beli *Flash sale* ini tidak bertentangan dengan hukum Islam, baik dari segi orang yang berakad, *sighat* (lafal *ijab* dan *kabul*), nilai tukar barang, dan tentunya barang atau jasa yang jadi objek transaksi adalah halal, bukan yang bertentangan dengan al-quran dan Hadits.

Akan tetapi jual beli *Flash sale* ini tidak hanya berpusat pada model transaksi yang dilakukan melainkan harus memperhatikan pihak-pihak yang melakukan jual beli seperti penjual, pembeli dan *provider*

Tokopedia yang didalamnya dibentuk anggota Nakama yang berkewajiban untuk menyediakan layanan akses selama *Flash sale* berlangsung.

Disini alasan kelebihan konsumen dalam mengunjungi jual beli *online flash sale* ini menjadi alasan yang dijadikan ‘tameng’ dalam menjawab problematika tersebut. Di sisi lain, para konsumen yang mengunjungi Tokopedia tidak mengetahui jumlah stok yang disediakan oleh para penjual secara pasti dan sisa barang yang terjual, meskipun mereka hanya mengetahui spesifikasi barang-barang atau produk-produk yang dijual melalui deskripsi dan gambar yang disediakan.

Dengan demikian, apa yang dilakukan oleh para Nakama untuk berpartisipasi menjadi konsumen dalam jual beli *online flash sale* merupakan tindakan yang menjadi sumber pertentangan masyarakat lainnya selaku konsumen, bahkan merusakannya terhadap Tokopedia secara umum.

Selain itu, praktik yang dilakukan Nakama tersebut menjadi bagian dari praktik *gharar* yang diharamkan oleh hukum Islam, meskipun dalam implementasinya telah terpenuhi syarat dan rukun jual beli. Artinya, jual beli yang dilakukan Nakama tersebut dihukumi sah, namun karena merugikan konsumen yang lain dan Nakama sebenarnya tercegah sebab adanya fakta integritasnya, maka Nakama yang melakukannya berdosa secara syariat Islam.

Pemahaman ini tercermin dalam hadits yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah RA. berikut:

- Pekerti, Retno Dyah dan Herwiyanti, Eliada. 2018. *Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'I*, Jurnal ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA), Vol. 20, No.2.
- Rachmatunnisa, 2018. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4189280/kasus-flash-sale-tokopedia-konsumen-perlu-paham-teknisnya>, (Diakses pada 20 Maret 2019)
- Rahmat Heri Abdrean, *Wawancara*, Surabaya, 7 Juli 2019.
- Rahmayani, Indah. 2018. <https://kominfo.go.id>, (Diakses pada 20 April 2019)
- Rochimah, *Wawancara*, Surabaya, 7 september 2019.
- Romdhon, Muhammad Rizqi. 2015. *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'I*, Tasikmalaya: Pustaka Cipasang.
- Salim, Munir. 2017. *Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam*, Al-Daulah, Vol. 6, No. 2.
- Santhika, Eka. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180525174804-185-301350/barang-flash-sale-cepat-habis-tokopedia-beriklarifikasi>. (Diakses: 28 April 2019).
- Santoso, Permatasari Febrina Fitri. 2018. *Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli Online yang mencantumkan Gambar dan Testimoni Hoax di ponorogo*, IAIN Ponorogo: Skripsi
- Sueratno, 1995 *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UUP AMP YKPM.
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta.
- Sukarmi, 2008. *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Bandung: Pustaka Sutra.
- Soedijono, 5R. 2008. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Zuliana Ichsan, *Wawancara*, Surabaya, 29 Agustus 2019