

ANALISIS PELAKSANAAN KHIYAR DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE PADA MARKETPLACE PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Toko Zy-Cloth Official)

Ahmad Fahrur Rozi¹, Abdul Haris Na'im²

Institut Agama Islam Negeri Kudus

a.fahrurrozi44@gmail.com¹, harisnaim@iainkudus.ac.id²

Abstract

Online buying and selling transactions often experience problems regarding the suitability of what is ordered. As happened in the Tokopedia marketplace at the Zy-Cloth Official online shop. The aim of this research is to find out online buying and selling practices in terms of returns, postage and claims for goods, as well as to find out about the Compilation of Sharia Economic Law (KHES) regarding these practices. This research uses a type of field research (field research). Primary data sources were obtained from documents from the zy-cloth store and interviews. Secondary data sources were obtained from books, journals and the internet. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. Meanwhile, data analysis techniques use data collection, data display, data reduction, and conclusion drawing. The results of this research show that in the practice of online buying and selling at the Official Zy-Cloth shop on the Tokopedia Marketplace in terms of returns, postage and claims, it is carried out in accordance with Tokopedia regulations and the provisions made by the Zy-Cloth shop, although there are still problems regarding returns and postage. Meanwhile, in the view of Sharia Economic Law, online buying and selling on the Tokopedia Marketplace at the Zy-Cloth Official Kudus Store has been carried out based on an agreement in the provisions of sharia economic law. Where claims and postage are in accordance with the principles of muamalah, namely carried out on a voluntary basis and without coercion.

Keywords: Khiyar, E-Commerce Transactions, Sharia Economics

Abstrak

Transaksi jual beli online seringkali mengalami problematika mengenai kesesuaian yang dipesan. Sebagaimana yang terjadi dalam marketplace tokopedia pada toko online Zy-Cloth Official. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik jual beli online dalam hal return, ongkir dan klaim barang, juga untuk mengetahui Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) mengenai praktik tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field reseacrch). Sumber data primer diperoleh dari dokumen dari toko zy-cloth dan wawancara. Sumber data sekunder diperoleh dari buku, jurnal dan internet. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, display data, reduksi data, dan conclusion drawing. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam praktik jual beli online pada toko Zy-Cloth Official di Marketplace Tokopedia dalam hal return, ongkir dan klaim dijalankan sesuai dengan ketentuan tokopedia dan ketentuan yang dibuat oleh toko zy-cloth, meskipun masih terdapat masalah mengenai return dan ongkir. Sedangkan dalam pandangan Hukum Ekonomi Syariah terkait Jual Beli Online pada Marketplace Tokopedia di Toko Zy-Cloth Official Kudus telah

dijalankan berdasar akad dalam ketentuan hukum ekonomi syariah. Dimana dalam hal klaim dan ongkir telah sesuai dengan prinsip dalam muamalah yaitu dilakukan atas dasar sukarela dan tanpa paksaan.

Kata Kunci: Khiyar, Transaksi E-Commerce, Ekonomi Syariah

PENDAHULUAN

Di era modern, kemajuan teknologi telah memiliki dampak yang signifikan. Salah satu contohnya adalah kemampuan untuk melakukan transaksi jual beli secara online, yang dilakukan melalui situs web online dan dianggap lebih cepat, mudah, dan sederhana. Kemudahan yang ada juga dapat meningkatkan keuntungan dan mengurangi biaya. Hal ini dapat diamati melalui sistem pemasarannya.¹

Disisi lain, bentuk jual beli yang diakibatkan oleh munculnya jaringan internet salah satunya adalah jual beli *e-commerce*. Transaksi yang dilakukan secara konvensional pun mulai tersisih dengan keberadaan *e-commerce*. Dimana jika dua pembeli atau lebih membeli satu barang secara bersama-sama maka kedua pembeli tersebut akan memperoleh potongan harga barang yang dibelinya, sehingga dalam pengelolaan sosial *e-commerce* zaman sekarang lebih stabil untuk digunakan dalam memulai, menjalankan, mengembangkan, dan mengontrol bisnis yang dijalankan.

Salah satu contoh *e-commerce* yang banyak digandrungi masyarakat Indoensia sekarang ini adalah aplikasi *e-commerce* tokopedia. Tokopedia merupakan salah satu perusahaan bisnis online terbesar di Indonesia. Tokopedia adalah *e-commerce* yang berkembang sangat pesat sejak diluncurkan pada tahun 2009. Dengan tujuan untuk “membangun Indonesia yang lebih baik melalui internet”, Tokopedia akan membangun program yang membantu usaha mikro, menengah, dan kecil (UMKM) dan individu untuk memasarkan dan mengembangkan barang mereka secara online.²

Tokopedia menawarkan *e-commerce*, yang merupakan salah satu jenis bisnis yang diatur dalam Islam, di mana pembayaran dilakukan di muka dan barang dikirim dalam waktu singkat sesuai kesepakatan karena menggunakan teknologi modern. Itu pasti menimbulkan masalah tersendiri. Karena, untuk jual beli yang sah dalam Islam, harus ada ijab dan qobul (serah dan terima) yang dilakukan dengan cara yang jelas.

Dalam Islam, jual beli online diizinkan asalkan jenis barang, karakteristiknya, dan harganya jelas. Oleh karena itu, jual beli akan dibatalkan jika produk kemudian memenuhi spesifikasi penjual. Pada kenyataannya, jual beli online memiliki kelebihan dan kekurangan. Kerugian dari transaksi online yang dievaluasi secara praktis ini termasuk konsumen yang merasa dirugikan

¹A Syathir Sofyan, “Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidakesesuaian Objek Pada Marketplace Shopee),” *Bilancia: Jurnal Study Syariah Dan Hukum* 15 (2) (2021): 179–206.

² Indra Gamayanto, “Inovasi Dan Pengembangan E-Commerce CRM Dalam Menghadapi Globalisasi: Studi Kasus Tokopedia.Com” 7, no. 1 (2018).

karena barang yang mereka beli tidak sesuai dengan pesanan mereka atau memiliki cacat.

Mekanisme jual beli online sedikit berbeda dengan jual beli secara langsung, penelitian sebelumnya menemukan bahwa praktik jual beli online pasti memiliki manfaat dan kekurangan. Keterbatasan media yang ada dalam praktik jual beli online inilah yang membuat kedua belah pihak mengalami kerugian. Oleh karena itu, hak *khiyar* disyariatkan oleh Islam dalam jual beli. Yaitu hak menentukan pilihan antara melanjutkan akad atau membatalkannya.

Barang yang telah dibeli dan diterima tidak sesuai dengan yang terlihat di situs toko, yang merupakan masalah umum. dari segi spesifikasi, jenis, dan karakteristik produk yang, lalu pembeli mengajukan hak pengembalian dana (*refund*).³ Salah satu toko yang mengalami hal tersebut adalah Zy-Cloth Official Kudus. Dimana sistem pengembalian (*return*) barang dari pihak *e-commerce* tokopedia lebih menguntungkan penjual, karena penjual bisa bebas memilih opsi untuk pengembaliannya baik itu *cash on delivery (cod)*, ataupun biaya ongkir yang ditanggung pihak pembeli.

Berdasar pada problematika diatas, maka menimbulkan pertanyaan terkait dengan bagaimana praktik jual beli online pada toko Zy-Cloth Official dalam marketplace tokopedia terkait dengan klaim, return dan Ongkir, dan juga bagaimana pandangan hukum ekonomi syariah terkait dengan praktik jual beli online pada marketplace tokopedia di toko Zy-Cloth Official.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian *E-commerce*

E-commerce didefinisikan sebagai transaksi perdagangan melalui media elektronik dan jaringan internet; dengan kata lain, *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, iklan dagang, dan jasa yang ditawarkan melalui sistem elektronik yang berbasis internet.⁴ Pada dasarnya, model kontrak yang digunakan dalam transaksi *e-commerce* mirip dengan jual beli konvensional. Perbedaan utamanya terletak pada media yang digunakan: jual beli konvensional mencakup pasar, toko, supermarket, dan toko lainnya, sedangkan *e-commerce* mencakup alat elektronik dan internet, sehingga semua kesepakatan terjadi melalui internet.

Dalam *e-commerce* sendiri, ada penawaran dan permintaan karena suatu kesepakatan selalu dimulai dengan penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak lainnya. Penjual melakukan penawaran online ini dengan menampilkan produk dan spesifikasinya melalui website, aplikasi, marketplace, dan metode lainnya. Selanjutnya, penjual akan menggunakan media sosial marketplace untuk mempromosikan produk mereka secara online. Penawaran diterima oleh pembeli atau konsumen. Pembeli akan membayar setelah yakin

³ Abdul Ghofur and Ahmad Munif, "Problematika Perdagangan Online: Telaah Terhadap Aspek Khiyar Dalam E-Commerce," *Al-Manahij* X, no. 2 (2016): 300.

⁴ Abdul Halim Barkatullah, "Hukum Transaksi Elektronik: Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia" (Bandung: Nusa Media, 2019), 12.

dengan barang yang dipilih. Dalam transaksi *e-commerce*, tindakan ini menyebabkan kesepakatan, yaitu saat seseorang mengklik simbol di internet yang menunjukkan persetujuan. Penjual kemudian akan mengirimkan barang kepada pembeli.

Proses Transaksi E-Commerce

Dalam proses transaksi *e-commerce*, ada beberapa tahapan yang harus dilewati saat membeli barang melalui media *e-commerce*. Tahapan pertama adalah melihat gambar produk yang ditunjukkan di situs web atau aplikasi marketplace. Tahapan kedua adalah memesan produk tertentu sesuai harga yang ditetapkan. Pembeli membayar harga yang tercantum melalui transfer bank, *e-commerce*, seperti Indomaret, Alfamart, dll. Anda bahkan dapat menggunakan metode pembayaran yang dikenal sebagai "*Cash On Delivery*", di mana pembeli membayar kurir ketika barang diterima. Penjual akan mengonfirmasi pesanan yang sudah dipesan oleh pembeli dan segera mengirimkan barang kepada pembeli. Ketika pesanan diterima pembeli saldo pesanan akan otomatis masuk ke saldo rekening penjual.⁵

Pasar adalah platform online di mana pembeli dan penjual melakukan transaksi bisnis. Pasar adalah wadah pemasaran produk secara elektronik yang menghubungkan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi. Dengan kata lain, pembeli dapat mencari pemasok barang sebanyak mungkin dengan kriteria atau spesifikasi yang diinginkan sehingga dapat diperoleh sesuai harga pasar. contoh toko online seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Blibli, JD Indonesia, dan Zalora.

Dalam *marketplace*, setiap pelaku usaha dapat menampilkan produknya untuk dijual tanpa perlu membangun sistem. Karena marketplace ini mudah dioperasikan, sangat menguntungkan bagi para pelaku usaha, terutama usaha kecil dan menengah. Karena itu, para pelaku usaha hanya perlu memberikan informasi lengkap tentang produk mereka, seperti informasi tentang produk, harga, dan pengiriman.⁶

Indikator dari ektivitasnya *marketplace* ditentukan oleh kemampuan *marketplace* tersebut dalam memfasilitasi transaksi dengan mempertemukan penjual dan pembeli serta menyediakan infrastruktur. sedangkan indikator efisiensi berkaitan dengan ringkasnya waktu dan biaya yang diberikan *marketplace*. Pasar konvensional memerlukan pasar fisik sebagai tempat bertemunya penjual dan pembeli. Sedangkan *marketplace* memerlukan sarana virtual sebagai tempat terjadinya transaksi. *Marketplace* merupakan *platform* transaksi bisnis online yang menyediakan metode elektrik untuk memfasilitasi

⁵ Imam Mustofa, "Transaksi Elektronik (E-Commerce) Dalam Perspektif Fikih," *Jurnal Hukum Islam (JHI)* 10, no. 2 (2012): 162-63.

⁶ Deni Apriadi and Arie Yandi Saputra, "Deni Apriadi Dan Arie Yandi Saputra E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian," *RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)* 1, no. 2 (2017): 132, <https://doi.org/https://doi.org/10.29207/resti.v1i2.36>.

transaksi komersil seperti menjual barang, jasa ataupun informasi secara online antara pembeli dan penjual.⁷

Pengertian Khiyar

Resiko tidak cocoknya barang dan kerugian yang dialami pembeli masih bisa terjadi, meskipun di dalam transaksi *e-commerce* barang sudah jelas dispesifikasikan dan di jelaskan secara detail/rinci. Oleh sebab itu, penjual (*seller*) memberi hak kepada pembeli untuk mengembalikan dan menerima pembayarannya atau menukar barangnya sesuai dengan ketentuan yang disepakati sebelumnya. Konsep hak pengembalian dan penukaran ini searah dengan konsep *khiyar* dalam Islam.⁸

Bergantung pada bahasanya, *khiyar* mencari yang terbaik dari dua hal atau lebih. Sedangkan secara istilah *khiyar* adalah pihak berakad memiliki hak untuk melanjutkan atau mengakhiri akad jual beli.⁹ Menurut Wahbah Zuhailly dalam Hafizah menjelaskan *al-khiyar* adalah hak yang dipilih bagi salah satu pihak atau kedua belah pihak yang melangsungkan transaksi, untuk melanjutkan atau mengakhiri transaksi yang sudah disepakati sebelumnya.¹⁰

Sedangkan menurut Sayyid Sabiq dalam Oktasari, *khiyar* adalah mencari keputusan terbaik dari dua perkara yakni melanjutkan atau membatalkan (jual beli).¹¹ Jika diamati dari definisinya, *khiyar* bertujuan bagi penjual dan pembeli supaya memikirkan secara matang sebelum memutuskan jual beli. Hal ini disebabkan karena untuk menghindari kerugian yang akan terjadi oleh kedua belah pihak. Jadi, Islam menetapkan hak *khiyar* untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik bagi pihak-pihak yang melakukan akad jual beli. Adapun hikmah adanya *khiyar* adalah agar tidak ada perselisihan antara penjual dan pembeli mengenai transaksi yang dilakukan.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, tepatnya pada Pasal 20 ayat 8 dinyatakan bahwa *khiyar* adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan.¹² Jika dilihat dari definisi tersebut, *khiyar* ialah adanya pemikiran yang sungguh-sungguh baik dari sisi negatif maupun positif bagi kedua pihak sebelum benar-benar memutuskan untuk jual beli. Hal ini untuk menghindari kerugian yang terjadi dikemudian hari oleh kedua belah pihak. Jadi, hak *khiyar* itu ditetapkan dalam

⁷ Rini Yustiani and Rio Yunanto, "Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi," *Ilmiah Komputer Dan Informatika (KOMPUTA)* 6, no. 2 (2017): 45, <https://doi.org/https://doi.org/10.33867/komputa.v6i2.2476>.

⁸ M Majdy Amiruddin, "Khiyar (Hak Untuk Memilih) Dalam Transaksi Online: Studi Komparasi Antara Lazada, Lazara Dan Blibli" 1, no. 2016 (1AD).

⁹ Rosidin, "Modul Fikih Muamalah" (Malang: Edulitera, 2020), 137.

¹⁰ Yulia Hafizah, "Khiyar Sebagai Upaya Mewujudkan Keadilan Dalam Bisnis Islam" 3, no. 2 (2012).

¹¹ Orin Oktasari, "Orin Oktasari Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online" 4, no. 1 (2021).

¹² PPHIMM, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah" (Jakarta: Kencana, 2009), 16.

Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik pihak-pihak yang melakukan jual beli.

Jenis-Jenis *Khiyar*

Pada proses transaksi jual beli online besar kemungkinan memang terdapat resiko-resiko yang tidak diinginkan dari pihak penjual maupun dari pihak pembeli oleh karena itu hak *khiyar* sangat penting. *Khiyar* sendiri bukan rukun dan syarat yang harus ada dalam jual beli akan tetapi *khiyar* adalah pilihan atau hak yang diberikan kepada pembeli dan penjual apakah akan melanjutkan atau membatalkan transaksi. Adapun jenis-jenis *khiyar* dalam ekonomi syariah adalah sebagai berikut:

Khiyar syarat adalah suatu keadaan yang memperbolehkan masing-masing pihak memiliki hak pembatalan atau penetapan akad selama waktu yang sudah ditentukan. *Khiyar majlis* adalah hak bagi semua pihak yang melakukan akad jual beli untuk membatalkan akad selagi masih berada ditempat akad dan belum berpisah. *Khiyar ghabn* adalah *khiyar* yang mengandung unsur penipuan dalam hal harga. *Khiyar* jenis ini merupakan jenis *khiyar* yang merugikan dan dilarang dalam syariat. *Khiyar tadlis* adalah *khiyar* yang ada unsur kecurangan dan penipuan kualitas produk atau pada objek terjual pada produk transaksi. *Khiyar aib* adalah keadaan yang membolehkan salah satu orang yang melakukan transaksi dengan memberikan hak membatalkan atau melanjutkan transaksi ketika di temukan kecacatan pada objek pada barang yang tidak diketahui oleh penjual pada saat ijab qabul. *Khiyar ta'yin* adalah hak pilih bagi pembeli dalam menentukan barang yang berbeda kualitas atau ketika objek yang di perjualbelikan terdapat beberapa jenis dan penjual meminta untuk memilih. *Khiyar ru'yah* adalah hak pilih bagi pembeli untuk menyatakan berlanjut atau batalnya akad terhadap suatu objek yang belum dilihat ketika akad.¹³

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe/jenis yang digunakan adalah riset lapangan (*field research*). Pendekatan riset yang dimanfaatkan merupakan pendekatan kualitatif. Metode dalam penelitian kualitatif merupakan metode yang nantinya digunakan oleh peneliti dalam menjawab permasalahan yang akan diteliti.¹⁴ Sumber data dalam penelitian ini ada dua, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer berupa dokumen dan hasil wawancara dengan *owner* Zy-Cloth Official. Sedangkan Sumber data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, buku, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan lain sebagainya. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan pada penelitian ini menggunakan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dan triangulasi (waktu dan

¹³ Andri Soemitra, "Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah Di Lembaga Keuangan Dan Bisnis Kontemporer" (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), 53-55.

¹⁴ Suteki and Galang Taufani, "Metode Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik), Cetakan Ke-3" (Depok: Rajawali Pers, 2020), 140.

sumber).¹⁵ Adapun teknik analisis datanya menggunakan *data collection*, *data reduction*, *display data*, dan *conclusion*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Praktik Jual Beli Online di Toko Zy-Cloth Official dalam Hal Return, Ongkir dan Klaim di Marketplace Tokopedia.

Toko Zy-Cloth Official adalah toko pakaian yang menyediakan berbagai macam model celana. Untuk melebarkan jangkauan pemasaran, toko Zy-Cloth memasarkan produknya melalui *E-Commerce* yaitu melalui Tokopedia, dengan menjual barang melalui Tokopedia, maka Toko Zy-Cloth bisa menjual barang banyak tanpa perlu membuka cabang toko ataupun distribusi. Keuntungan lainnya adalah kemudahan berkomunikasi antara penjual dan pembeli. Dari segi pemasaran barang juga jauh lebih menguntungkan penjual tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi untuk melakukan promosi. Hanya dengan menggunakan jaringan internet, penjual sudah bisa memasarkan produk atau jasa secara meluas ke masyarakat.

Prosedur Return Barang di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Prosedur pengembalian barang di Toko Zy-Cloth harus memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini sebagaimana dengan yang disampaikan Muhammad Busro Latif selaku *owner* Zy-Cloth yang menjelaskan bahwa, untuk pengembalian barang yang disetujui oleh toko kami itu harus berdasar pada syarat dan ketentuan yang ada berlaku, contohnya dengan menyertakan video saat membuka paket, karena untuk memastikan kalau itu benar-benar kesalahan dari toko atau dari pembeli.¹⁶

Dalam konteks *return* barang, Muhammad Busro Latif juga menjelaskan bahwa, terkait dengan proses *return* barang dilihat dari siapa yang melakukan kesalahan, dalam artian bahwa jika pihak toko yang melakukan kesalahan proses *return* barang berserta ongkirnya ditanggung dari pihak toko. Namun jika kesalahan dari pihak pembeli berdasarkan ketentuan yang berlaku, maka proses *return* tidak bisa diterima.¹⁷

Meskipun dalam penjualan barang telah disertakan deskripsi barang, masih terdapat kesalahan pembelian barang dari pihak pembeli. Berdasarkan penjelasan *owner* Toko Zy-Cloth Official yang menjelaskan bahwa masalah yang sering dialami dalam membeli barang yaitu salah dalam memilih ukuran, misal pesan celana ukuran 42, ternyata kekecilan setelah barang diterima.¹⁸ Kesalahan dalam pembelian barang juga dilakukan oleh Satori. Dimana setelah barang sampai ternyata ukuran barangnya kekecilan, sehingga memutuskan untuk

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, "Penelitian Hukum" (Jakarta: Kencana, 2019), 231.

¹⁶ Muhammad Busro latif, "Wawancara Oleh Penulis 05 Mei , Wawancara 1, Transkrip.," 2023.

¹⁷ Muhammad Busro latif.

¹⁸ Muhammad Busro Latif, "Wawancara Oleh Penulis 05 Mei 2023, Wawancara 1, Transkrip.," 2023.

mengajukan pereturan barang. Disisi lain, prosedur pereturan barang yang disebabkan oleh kesalahan pihak penjual dikarenakan deskripsi barang yang kurang sesuai, maka di tanggung pihak penjual dan dapat diajukan komplain. Sebagaimana Retno yang merupakan salah satu pembeli di toko online Zy-Cloth Official, yang mengajukan komplain untuk pereturan barang yang disebabkan ketidaksesuaian deskripsi barang.

Prosedur Ongkir di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Proses pengiriman barang seringkali menimbulkan permasalahan dari segi ongkos kirim. Dimana dalam hal ongkir dari proses pereturan barang. Maka harus dilihat terlebih dahulu pihak mana yang melakukan kesalahan dalam proses penyediaan barang dilaman toko pihak penjual, juga kesalahan yang dilakukan pembeli saat membeli barang. Prosedur yang diterapkan oleh Toko Zy-Cloth adalah ketika terjadi peengembalian barang dan penyebabnya kesalahan dari pembeli maka ongkos pengiriman barang tersebut ditanggung oleh pembeli. Namun ketika pengembalian barang tersebut penyebabnya kesalahan dari penjual, maka ongkos kirim barang tersebut ditanggung oleh penjual. Sedangkan sebelum kesepakatan ongkos kirim ditanggung oleh siapa. Maka pembeli wajib memenuhi beberapa persyaratan, dengan memenuhi persyaratan tersebut maka dapat ditentukan siapa yang akan menanggung ongkso kirim tersebut, apakah akan ditanggung oleh penjual atau pembeli.

Prosedur Klaim Barang di Toko Zy-Cloth Official Pada Marketplace Tokopedia

Proses klaim barang merupakan proses yang dilakuan setelah pemilihan barang. Setelah proses klaim dilakukan oleh pihak pembeli maka barang yang diklaim tersebut harus segera dibayar berdasarkan ketentuan waktu pembayaran sesuai kebijakan tokopedia. Dalam hal klaim, tidak hanya mengenai proses pembayaran, tetapi juga bisa terkait klaim pada saat return barang dan klaim pengembalian ongkir. Dalam klaim *return* barang, ketikak pengajuan klaim telah dilakukan oleh pembeli kepada penjual, selanjutnya akan diproses oleh pihak tokopedia. Tujuannya untuk memastikan pembeli telah menerima barang pengganti dari pihak penjual. Namun muncul permasalahan ketika kurir meminta ongkir kepada pembeli. Terkait dengan hal tersebut, kemudian pihak tokopedia memberikan respon mengenai permasalahan klaim yang terjadi. Solusi yang diberikan oleh pihak tokopedia terkait ongkir dalam proses klaim tersebut dibebankan pada penjual, jika pada resi tertempel biaya Rp0. Untuk perkembangan pengajuan klaimnya sendiri dapat dicek pada Pusat Resolusi di tokopedia dengan estimasi 2x24 hari kerja setelah kendala di Pusat Resolusi terselesaikan.

Analisis Praktik Jual Beli Online Toko Zy-Cloth Official di Marketplace Tokopedia

Prosedur pengembalian Barang di Toko Zy-Cloth Official dilakukan ketika pembeli menemukan ketidakcocokan dengan barang yang di pesankan. Hal tersebut merupakan suatu penerapan sistem muamalah dalam agama Islam,

yaitu masuk kedaman bagian dan *khiyar*. Dalam muamalah agama Islam penjual dan pembeli boleh membatalkan atau meneruskan suatu transaksi jual beli barang tersebut.¹⁹ Sebagaimana telah diatur dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pada Pasal 20 ayat 8, menjelaskan bahwa: “Khiyar adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan”.

Disisi lain, dalam pengembalian barang yang telah dipesan oleh pembeli juga tergolong dalam kategori *khiyar ru'yah*. Hal ini telah diatur dalam KHES Pasal 276 ayat 3. Karena dengan adanya pengembalian barang pembeli boleh melanjutkan atau membatalkan akad terhadap suatu objek yang belum terlihat. Artinya bahwa pembeli ketika memesan barang belum lihat secara fisik hanya dengan melalui foto dan video saja.

Dalam permasalahan ini, alasan dari pengembalian barang di Toko Zy-Cloth Official juga dominan dari alasan barang kekecilan. Untuk itu, pengembalian barang tersebut termasuk dalam kategori *khiyar 'aib*, yaitu keadaan yang membolehkan salah satu orang yang melakukan transaksi dengan memberikan hak membatalkan atau melanjutkan transaksi ketika di temukan kecacatan pada objek pada barang yang tidak diketahui oleh penjual pada saat ijab qabul.²⁰

Upaya perlindungan dalam transaksi *e-commerce* Tokopedia dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki beberapa asas yang hampir sama dengan asas dalam muamalah. Selain itu, perlindungan konsumen juga memiliki tujuan yang akan dicapai sebagai wujud terciptanya konsumen yang merasa terlindungi. Jadi, ketika terjadi pembelian yang tidak sesuai dengan pemesanan, maka barang tersebut boleh dikembalikan. Terkait dengan permasalahan tersebut, proses jual beli yang dilakukan termasuk dalam kategori *khiyar 'aib*. Hal ini sebagaimana dalam KHES Pasal 281 ayat 3 yang menyatakan bahwa, penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila objek dagangan *'aib* karena kelalaian dari pihak penjual.²¹

Adapun dalam pengembalian barang, Tokopedia mempunyai mekanisme penyelesaian dalam masalah transaksi antara pembeli dan penjual, bahwasanya Tokopedia memiliki fitur yang secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke pusat resolusi hingga permasalahan selesai. Dalam hal ini, pembeli dan penjual wajib memberikan bukti-bukti transaksi jual beli berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman dan yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. Penyelesaian masalah ini berdasarkan kesepakatan antara pembeli dan penjual. Jika penjual tidak memberikan jawaban dalam waktu 1 x 24 jam, maka

¹⁹ Ahmad Wardi Muslich, “Fikih Muamalat, Cet. Ke-1” (Jakarta: Amzah, 2010), 117.

²⁰ Dafiqah Hasanah, Mulyadi Kosim, and Suyud Arif, “Konsep Khiyar Pada Jual Beli Pre Order Online Shop Dalam Perspektif Hukum Islam,” *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2019): 249.

²¹ PPHIMM, “Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah” (Jakarta: Kencana, 2009), 83.

Tokopedia memiliki hak untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang terjadi antara penjual dan pembeli.

Apabila telah terjadi kesepakatan untuk proses pengembalian yang besaran biaya kirim ditanggung salah satu pihak dan telah dikirim alamat pengembalian oleh pihak pembeli maka selama dua hari pembeli harus mengirimkan barang tersebut. Pengembalian barang yang tidak sesuai waktu yang telah disepakati maka pembeli dianggap menerima barang tersebut tanpa memiliki hak-hak hukum lainnya atas barang yang telah diterima. Pembuktian barang yang diterima oleh pembeli atas ketidaksesuaian atau kerusakan barang diberikan batasan waktu yaitu satu hari untuk melampirkan bukti-bukti yang ada. Apabila pembeli tidak melampirkan bukti-bukti dalam waktu sehari maka pembeli dianggap menyetujui barang yang telah sampai, hal ini dikarenakan batasan hari menentukan penerusan uang yang telah disetor ke Tokopedia dan disalurkan kepada pembeli.

Tokopedia telah memberikan fitur keunggulannya untuk memuaskan pengguna serta memfasilitasi fitur yang akan digunakan untuk jual beli online. Salah satunya adanya asuransi klaim barang. Toko Zy-Cloth telah mempromosikan dan menjual produknya di *marketplace* Tokopedia. Asuransi klaim barang sendiri adalah sebuah asuransi yang diberikan oleh Tokopedia untuk penjual atau pembeli ketika terjadi kehilangan dan kerusakan paket yang akan dikirim dan diterima.

Toko Zy-Cloth sendiri telah menerapkan kebijakan tersebut dalam transaksi jual belinya dengan pelanggan, yang mana pihak tokoh memberikan ultimatum waktu untuk klaim barang yang dipesannya. Artinya bahwa klaim barang pesannya boleh diajukan ketika tidak melewati atau melebihi batas waktu dari waktu yang diberikan. Dengan adanya konsep ini, Toko Zy-Cloth dan pihak Tokopedia secara tidak langsung telah memberikan ganti rugi kepada pembeli serta sebuah bentuk perlindungan konsumen. Mengenai perlindungan konsumen, pemerintah Indonesia telah memberikan peraturan yang termuat didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pandangan Hukum Ekonomi Syariah Terkait Jual Beli Online di *Marketplace* Tokopedia di Toko Zy-Cloth Official

Untuk meyakini telah terjadinya akad *as-Salam* dalam transaksi *e-commerce*, sejumlah ulama fiqih yang terangkum pendapatnya dalam jumbuh ulama menegaskan, bahwa suatu transaksi yang akadnya menyerupai akad *as-Salam* apabila transaksi tersebut memenuhi rukun *as-Salam* berupa pembeli (*muslam*), penjual (*muslaim 'alaih*) atau disebut juga pihak-pihak yang melakukan transaksi, modal atau uang (*ra'sul maal as-Salam*), barang atau objek transaksi (*muslam fih*) dan ucapan ijab qabul (*sighat*).

Syarat jual beli yang pokok adalah orang yang berakad berakal sehat barang yang di perjual belikan ada manfaatnya, barang yang diperjual belikan ada pemiliknya dan dalam transaksi jual beli tidak terjadi manipulasi dan penipuan berdasarkan paparan diatas dapat di bawa permasalahan pokok ini,

yaitu jual beli melalui online yang sebenarnya juga termasuk jual beli via telepon, sms dan alat komunikasi lainnya.

Karakteristik dalam transaksi di Tokopedia hampir sama dengan konvensional, yang membedakan adalah media yang digunakannya. Dimana Tokopedia menggunakan media online dalam melakukan muamalah. Sehingga dapat dikatakan bahwa transaksi pada *e-commerce* Tokopedia adalah mubah. Karena segala bentuk muamalah hukumnya adalah boleh kecuali yang telah ditentukan dalam hukum *syara'*. Sebagaimana prinsip muamalah yakni segala jenis kegiatan muamalah yang dilakukan harus mendatangkan manfaat dan menghindarkan *kemudharatan*.

Konsep konsekuensi yang telah diterapkan oleh toko Zy-Cloth adalah suatu sistem dari muamalah yaitu kerelaan dari kedua pihak. Karena dalam transaksi jual beli yang dianjurkan oleh agama Islam adalah harus ada kerelaan dari kedua pihak tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa Ayat 29 yang artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."

Bahwa jelas, dalam al-qur'an telah disebutkan bahwa jual beli harus ada unsur suka sama suka serta kerelaan dari kedua belah pihak. Penerapan tanggungan ongkos kirim yang telah dilakukan oleh toko Zy-Cloth adalah sudah sesuai dengan ajaran agama Islam dalam bermuamalah, karena sebelum ongkos kirim tersebut ditanggung oleh siapa. Terlebih dahulu pihak *owner* Toko Zy-Cloth telah melakukan kesepakatan dengan pembeli, serta pengumpulan bukti dari pengembalian barang yang sudah dipesan.

Dalam Agama Islam telah diatur hukum mengenai *khiyar* sendiri, seperti yang tertuang dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Islam, Disamping Tokopedia memberikan kebijakan mengenai pengembalian barang, dalam agama Islam juga memberikan peraturan jika barang tidak sesuai dengan pesanan maka boleh dikembalikan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Mahkamah Agung 2008 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dalam Pasal 271 tentang Khiyar, yang menyebutkan: Penjual dan atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya. Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari kecuali disepakati lain dalam akad. Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum melakukan transaksi jual beli, baik penjual maupun pembeli dapat sepakat untuk melanjutkan atau membatalkan akad, dan akad dapat diputuskan dalam waktu tiga hari.

Sedangkan dalam hukum Islam, kebijakan Tokopedia yang dijalankan oleh toko Zy-Cloth tentang klaim asuransi barang adalah termasuk dalam kategori *Khiyar Naqdi*. Maksudnya adalah penjual dan pembeli boleh meneruskan dan membatalkan transaksi jual beli tersebut. Dimana ketika

penjual belum memberikan barangnya sesuai waktu yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 275.

KESIMPULAN

Dalam praktik jual beli online pada toko Zy-Cloth Official di *Marketplace* Tokopedia dalam hal *return*, ongkir dan klaim telah dijalankan sesuai dengan ketentuan tokopedia dan ketentuan yang dibuat oleh toko zy-cloth. Dalam hal *return*, syarat peretunan barang adalah kondisi barang yang akan direturn tidak dalam keadaan rusak atau cacat. Prosedur ongkir dapat di tanggung oleh pihak penjual, ketika penjual melakukan kesalahan. Namun, ongkir juga dapat ditanggung pembeli. Proses klaim yang telah diajukan oleh pembeli akan diproses pihak tim tokopedia untuk memastikan barang telah sampai pada pembeli dengan aman. Pandangan Hukum Ekonomi Syariah terkait Jual Beli Online pada *Marketplace* Tokopedia di Toko Zy-Cloth Official Kudus telah dijalankan berdasar akad dalam ketentuan hukum ekonomi syariah. Dimana klaim dan ongkir telah sesuai dengan prinsip dalam muamalah yaitu dilakukan atas dasar sukarela dan tanpa paksaan. Namun dalam hal *return* barang sering terjadi kesalahan dari pihak *owner* maupun pembeli. Dalam hal tersebut masuk dalam kategori *khiyar 'aib*, jadi pihak yang melakukan kesalahan harus bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi, D., & Saputra, A. Y. (2017). E-commerce berbasis marketplace dalam upaya mempersingkat distribusi penjualan hasil pertanian. *RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 1(2), 132. <https://doi.org/10.29207/resti.v1i2.36>
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum transaksi elektronik: Sebagai panduan dalam menghadapi era digital bisnis e-commerce di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Gamayanto, I. (2018). Inovasi dan pengembangan e-commerce CRM dalam menghadapi globalisasi: Studi kasus Tokopedia.com. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(1).
- Ghofur, A., & Munif, A. (2016). Problematika perdagangan online: Telaah terhadap aspek *khiyar* dalam e-commerce. *Al-Manahij*, 10(2), 300.
- Hafizah, Y. (2012). *Khiyar* sebagai upaya mewujudkan keadilan dalam bisnis Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2).
- Hasanah, D., Kosim, M., & Arif, S. (2019). Konsep *khiyar* pada jual beli pre order online shop dalam perspektif hukum Islam. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 249.
- Majdy Amiruddin, M. (2016). *Khiyar* (hak untuk memilih) dalam transaksi online: Studi komparasi antara Lazada, Lazara dan Blibli, 1(1AD).
- Marzuki, P. M. (2019). *Penelitian hukum*. Jakarta: Kencana.
- Latif, M. B. (2023). Wawancara oleh penulis, 5 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.
- Mustofa, I. (2012). Transaksi elektronik (e-commerce) dalam perspektif fikih. *Jurnal Hukum Islam (JHI)*, 10(2), 162–163.

- Naim, M. (2001). *Kompendium himpunan ayat-ayat Al-Qur'an yang bersangkutan dengan ekonomi*. Jakarta: CV Hasanah.
- Oktasari, O. (2021). Al-khiyar dan implementasinya dalam jual beli online. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1).
- PPHIMM. (2009). *Kompilasi hukum ekonomi syariah*. Jakarta: Kencana.
- Rosidin. (2020). *Modul fikih muamalah*. Malang: Edulitera.
- Soemitra, A. (2019). *Hukum ekonomi syariah dan fiqh muamalah di lembaga keuangan dan bisnis kontemporer* (pp. 53–55). Jakarta: Prenada Media Group.
- Sofyan, A. S. (2021). Implementasi khiyar dalam jual beli online (studi kasus ketidaksesuaian objek pada marketplace Shopee). *Bilancia: Jurnal Studi Syariah dan Hukum*, 15(2), 179–206.
- Suteki, & Taufani, G. (2020). *Metode penelitian hukum (filsafat, teori dan praktik)* (Cetakan ke-3). Depok: Rajawali Pers.
- Wardi Muslich, A. (2010). *Fikih muamalat* (Cetakan ke-1). Jakarta: Amzah.
- Yustiani, R., & Yunanto, R. (2017). Peran marketplace sebagai alternatif bisnis di era teknologi informasi. *Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, 6(2), 45. <https://doi.org/10.33867/komputa.v6i2.2476>