

**PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI *ONLINE* DI
MARKETPLACE PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Kasus Pengguna *Marketplace Shopee* di Desa Wlahar
Wetan Kecamatan Kalibagor)**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri
Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)**

**Oleh
IMAM SAFEI
NIM. 1717301064**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Imam Safei

NIM : 1717301064

Jenjang : S 1

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Menyatakan naskah skripsi berjudul **“Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online di Marketplace Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pengguna Marketplace Shopee di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor)”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan dibuat orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 30 Desember 2021

yang menyatakan,



Imam Safei
NIM 1717301064



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI *ONLINE* DI
MARKETPLACE PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus
Pengguna *Marketplace* *Shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan
Kalibagor)**

Yang disusun oleh Imam Safei (NIM 1717301064) Program Studi Hukum
Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H.
Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal 12 Januari 2022 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum
(S.H.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Purwokerto, 12 Januari 2022

Disetujui oleh,

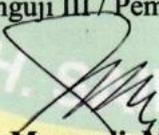
Penguji I / Ketua Sidang

Penguji II / Sekretaris Sidang


Dr. Hj. Nita Triana, S.H., M.Si.
NIP. 19671003 200604 2 014


Hasanudin, B.Sc., M.Sy.
NIP. 19850115 201903 1 008

Penguji III / Pembimbing


Marwadi, M.Ag.
NIP. 1975122 420050 1 100

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Supani, S.Ag., M.A.
NIP. 1970075 200312 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 30 Desember 2021

Hal : Pengajuan Munaqosyah
Lampiran : 2 Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah UIN Prof.
K.H. Saifudin Zuhri Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa :

Nama : Imam Safei
NIM : 1717301064
Fakultas : Syariah
Angkatan : 2017
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI *ONLINE*
DI *MARKETPLACE* PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus
Pengguna *Marketplace Shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan
Kalibagor).

Sudah dapat diajukan kepada Deka Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 30 Desember 2021

Pembimbing,



Marwadi, M.Ag.
NIP. 1975122 420050 1 100

MOTTO

Sebaik-baik manusia adalah manusia yang berguna bagi manusia lain.

*Jagalah kepercayaan sesamamu karena Allah SWT menciptakanmu
untuk saling tolong menolong.*



PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam, Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Teriring rasa syukur yang mendalam atas terselesaikannya skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta (Bapak Musa Biyanto dan Ibu Erna Liyanti) yang senantiasa memberikan dukungan, mendoakan dan merestui disetiap langkah yang penulis lakukan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan umur panjang, mengampuni segala dosa-dosanya, menyayangi dan mengangkat derajat mereka. Semoga ini menjadi awal untuk membahagiakan kedua orang tua.



**PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI *ONLINE*
DI *MARKETPLACE* PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Kasus Pengguna *Marketplace Shopee* Di Desa Wlahar Wetan
Kecamatan Kalibagor)**

**ABSTRAK
Imam Safei
NIM. 1717301064**

**Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Program Studi Hukum Ekonomi
Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto**

Jual beli merupakan suatu kegiatan yang pokok dan tidak akan pernah bisa dipisahkan dari manusia. Seiring berkembangnya jaman dan kebutuhan manusia, berkembang pula model transaksi bisnis terbukti dengan munculnya pasar *online* atau *marketplace* untuk transaksi jual beli secara *online*. Jual beli *online* memang sangatlah menggiurkan dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan. Namun nyatanya masih saja terdapat keteledoran dan penyimpangan yang terjadi dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak yang bertransaksi. Walaupun terdapat retur untuk menjamin hak para pihak namun pada praktiknya masih saja terjadi penyimpangan di dalamnya. Sehingga penelitian ini berupaya mengetahui praktik retur barang jual beli *online* pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor serta bagaimana ketika ditinjau dari hukum Islam.

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) karena penelitian ini dilakukan secara langsung untuk mengetahui praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan ketika ditinjau dari hukum Islam. Dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan data primer penelitian berupa wawancara langsung serta didukung dengan data sekunder yang bersumber dari buku, jurnal, skripsi, Fatwa DSN-MUI, artikel dan internet.

Hasil dari penelitian praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketpace shopee* menunjukkan bahwa terdapat sebuah pengumuman berupa syarat dan ketentuan untuk melakukan retur yang telah disebutkan oleh penjual dengan jelas dalam deskripsi barang. Hal tersebut dianggap mengikat para pembeli, karena para pembeli dianggap tahu dan menyetujui syarat serta ketentuan yang telah ditentukan oleh penjual. Seperti ketika pembeli akan melakukan komplain melalui kolom *chat shopee* harus menyertakan video saat pembukaan (*unboxing*) paket sebagai bukti kondisi barang yang sebenarnya dan selanjutnya akan disetujui oleh pihak penjual. Dalam tinjauan hukum Islam, praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee* dibolehkan dengan syarat harus memenuhi prinsip-prinsip syariah yang ada, seperti adanya kejelasan pada saat *ijab qabul* sebagaimana yang telah disepakati oleh keduanya baik penjual maupun pembeli sebagaimana bentuk implementasi konsep *khiyār* dalam Islam.

Kata Kunci : *Khiyār, Retur, Hukum Islam, Marketplace Shopee*

PEDOMAN TRANSLITRASI BAHASA ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipake dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. No: 158/ dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥ	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	...'	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Ta'Marbutha di akhir Kata apabila dimatikan ditulis ḥ

الرؤية	Ditulis	<i>ar-Ru'yah</i>
--------	---------	------------------

C. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

Vokal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Ḍamah</i>	<i>Ḍamah</i>	U

D. Vokal Panjang

1.	<i>Fathah + alif</i>	Ditulis	<i>ā</i>
	الخيار	Ditulis	<i>al-Khiyār</i>
2.	<i>Kasrah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ī</i>
	رحيما	Ditulis	<i>raḥiman</i>
3.	<i>Ḍammah + waw mati</i>	Ditulis	<i>ū</i>
	أشهدوا	Ditulis	<i>asyhidū</i>

E. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*, di translitrasi sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

الخيار	Ditulis	<i>al-Khiyār</i>
--------	---------	------------------

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, teriring rasa syukur karena nikmat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salah semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan semoga kita mendapatkan syafaatnya dihari akhir nanti.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini penulis mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. KH. Moh Roqib, M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Supani, M.Ag., Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. H. Achmad Siddiq, M.H.I., M.H., Wakil Dekan I Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Hj. Nita Triana, S.H., M.Si., Wakil Dekan II Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Bani Syarif Maula, M.Ag, LL.M., Wakil Dekan III Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Agus Sunaryo, S.H.I., M.S.I., Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Marwadi, M. Ag. selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Segenap dosen dan staf Administrasi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Seluruh Civitas Akademika UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
10. Kedua orang tua tercinta bapak Musa Biyanto dan Ibu Erna Liyanti yang selalu memberikan restu dan dukungan disetiap langkah saya.
11. Marlyana Rizka Saputri yang selalu memberikan motivasi, bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis menjadi narasumber dalam penulisan ini.
13. Rekan dan teman yang telah memberikan suport dan semangat.
14. Teman-teman seperjuanganku, Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2017 khususnya teman-teman HES B 2017, Himpunan Mahasiswa Jurusan 2018 dan semua rekan-rekan dari berbagai organisasi dan kegiatan kepanitiaan yang sedang dan pernah penulis ikuti. Terimakasih atas suka duka dan perjuangannya, Semoga silaturahmi kitab akan terus dan selalu terjaga.

Tidak ada yang dapat penulis berikan untuk membalas dan menyampaikan rasa terimakasih ini melainkan hanya untaian do'a yang penulis panjatkan semoga Allah SWT, mencatatnya sebagai amal kebaikan dan diberikan suatu balasan yang setimpal dan berlipat.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari kesalahan dan kekhilafan, demi perbaikan selanjutnya kritik dan saran yang membangun akan sangat bermanfaat bagi

penulis. Bismillahirrahmanirahim semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 30 Desember 2021

Penulis,



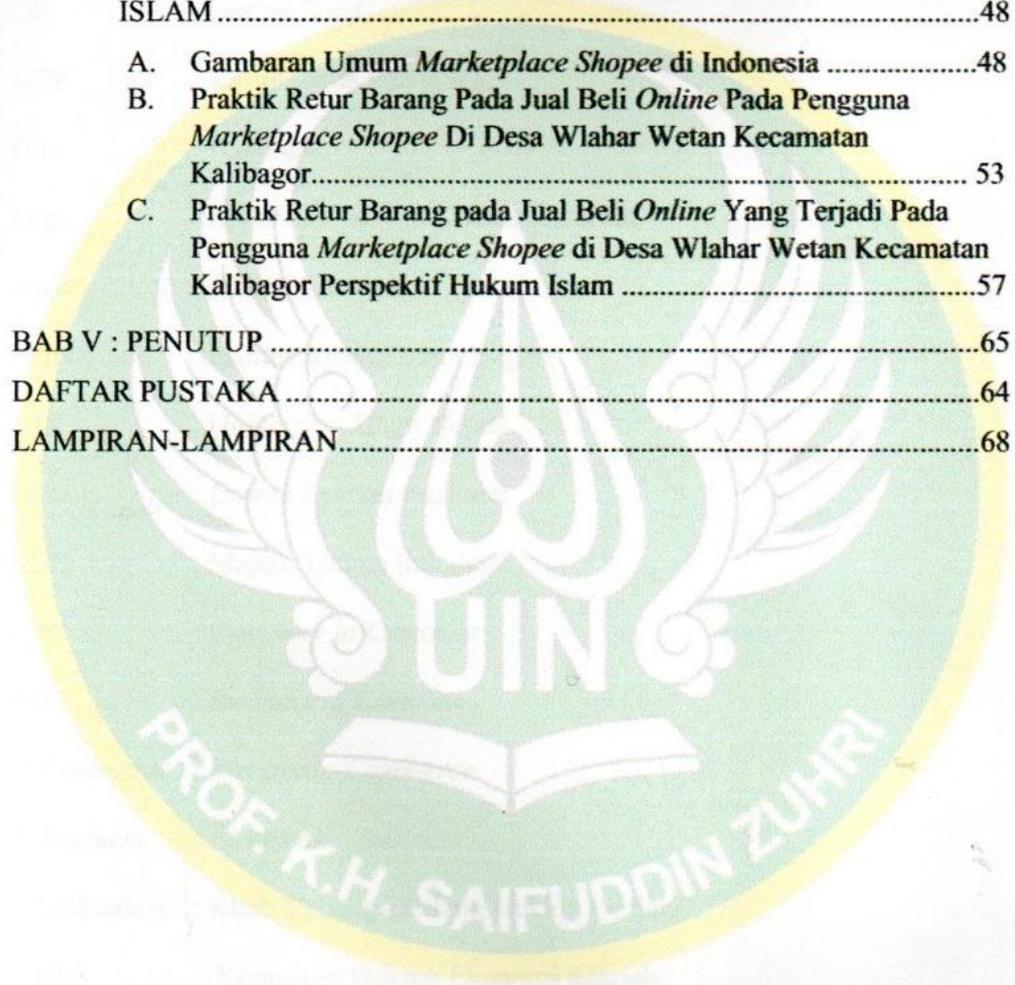
Imam Safei
1717301064



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
PEDOMAN TRANSLITRASI BAHASA ARAB LATIN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
E. Kajian Pustaka.....	13
F. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II : GAMBARAN UMUM JUAL BELI, RETUR DAN KONSEP <i>KHIYĀR</i>	18
A. <i>Marketplace</i>	18
B. Retur.....	19
C. Jual Beli.....	21
D. <i>Khiyār</i>	28
BAB III : METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Sumber Data.....	41

D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Teknik Analisis Data.....	44
F. Pendekatan Penelitian	47
BAB IV : PRAKTIK RETUR BARANG PADA PENGGUNA JUAL BELI ONLINE MARKETPLACE SHOPEE DI DESA WLAHAR WETAN KECAMATAN KALIBAGOR DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM	48
A. Gambaran Umum <i>Marketplace Shopee</i> di Indonesia	48
B. Praktik Retur Barang Pada Jual Beli <i>Online</i> Pada Pengguna <i>Marketplace Shopee</i> Di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.....	53
C. Praktik Retur Barang pada Jual Beli <i>Online</i> Yang Terjadi Pada Pengguna <i>Marketplace Shopee</i> di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor Perspektif Hukum Islam	57
BAB V : PENUTUP	65
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68



DAFTAR SINGKATAN



SWT	: <i>Subhānahūwata'ālā</i>
SAW	: <i>Sallāhu'alaihiwasallama</i>
RA	: <i>Radhiyallahu Anhu</i>
QS	: Qur'an Surat
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
Hlm	: Halaman
https	: <i>Hypertext Transfer Protocol Secure</i>
www	: <i>World Wide Web</i>
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
UIN	: Universitas Islam Negeri
DSN	: Dewan Syariah Nasional
MUI	: Majelis Ulama Indonesia
C2C	: <i>Customer to Customer</i>
B2C	: <i>Business to Customer</i>
<i>E-Commerce</i>	: <i>Electronic-Commerce</i>
<i>E-Business</i>	: <i>Electronic –Business</i>
KUHPerdata	: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
KHES	: Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Tampilan Utama *Marketplace Shopee*
- Gambar 2 : Menu Produk
- Gambar 3 : Menu *Chekout*
- Gambar 4 : Pilihan Metode Pembayaran
- Gambar 5 : Menu Kolom Profil
- Gambar 6 : Menu *Tracking* Barang
- Gambar 7 : Ketentuan Retur yang diberikan Penjual
- Gambar 8 : Kolom Chat Penjual dan Pembeli



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi muncul dan dikembangkan untuk mempermudah manusia dalam memecahkan berbagai macam masalah dan menyelesaikan pekerjaan yang ada. Seiring berkembangnya waktu teknologi akan terus berkembang dengan pesat berbarengan dengan kepentingan dan kebutuhan manusia yang semakin berkembang seperti pada zaman sekarang ini. Akan sangat membantu bagi manusia ketika teknologi dimanfaatkan dengan baik dan bijak. Karena sesungguhnya Allah SWT menciptakan manusia sebagai makhluk sosial, yang dalam hidupnya akan selalu membutuhkan manusia lain. Karena sejatinya di dalam diri manusia terdapat suatu dorongan untuk berinteraksi dan berhubungan dengan manusia lain agar dapat memenuhi kebutuhan sosialnya (*social need*) untuk bisa melangsungkan kehidupannya didalam masyarakat.

Istilah teknologi terdiri dari perpaduan dua kata bahasa Yunani, yaitu *techne* dan *logos* yang secara harfiah diartikan sebagai pengetahuan tentang cara. Menurut Roger teknologi adalah sebuah rancangan atau desain yang digunakan sebagai alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan suatu hubungan sebab akibat untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan.¹ Sejak abad pertama berlangsung hingga sekarang teknologi terus mengalami perkembangan mulai dari alat sederhana seperti baut, tuas, katrol dan sebagainya. Sampai pada akhirnya muncul konsep tentang jaringan paket dari

¹ Fatah Syukur NC, *Teknologi Pendidikan* (Semarang: Rasai Media Group, 2008), hlm.117.

beberapa laboratorium di Amerika Serikat, Inggris dan Prancis. Departemen pertahanan Amerika memberikan kontrak pada tahun 1960-an termasuk pengembangan ARPANET (yang akan menjadi jaringan pertama yang menggunakan protokol internet). Dan sejak pertengahan tahun 1990-an, internet telah membawa dampak revolusioner pada semua aspek budaya serta perdagangan, termasuk bangkitnya komunikasi instan melalui email, sampai dengan jejaring sosial dan situs belanja *online*.²

Dengan kemunculan dan perkembangan teknologi pada jaman sekarang kita bisa memanfaatkannya untuk berbagai hal. Salah satunya kita dapat mengakses dan mengeksplorasi semua yang ada di dunia tanpa terbatas jarak dan waktu. Sadar akan kebutuhan manusia yang semakin tinggi membuat manusia selalu ingin membuat suatu terobosan dan inovasi guna mendukung dan mempermudah keperluan hidupnya. Salah satunya melalui pengembangan fungsi dari penggunaan teknologi. Tidak hanya bisa digunakan untuk berkomunikasi, namun sekarang teknologi sudah sangat besar dan luas penggunaannya sehingga memanjakan kita dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Salah satu kegiatan sehari-hari yang tidak akan bisa lepas dari kehidupan manusia adalah jual beli, guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut KUHPerdara (*Burgerlijk Wetboek*) pasal 1457 disebutkan bahwa jual beli merupakan suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan

² L. Erawan, "Sejarah Internet", <https://repository.dinus.ac.id/>, diakses pada tanggal 15 Juni 2021.

dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pada umumnya jual beli sejak dulu dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung di suatu tempat yang dinamakan pasar, dimana antara penjual dan pembeli bertemu bertatap muka secara langsung serta nampak secara langsung barang yang akan diperjualbelikan. Selain itu terdapat negosiasi secara langsung antara penjual dan pembeli sehingga nantinya akan tercipta suatu perjanjian harga yang sesuai dengan kesepakatan dengan mempertimbangkan kondisi barang. Namun dengan adanya teknologi sekarang melakukan kegiatan jual beli antara penjual dan pembeli tidak harus bertemu dan bertatapmuka secara langsung. Sangat memungkinkan dilakukan dirumah saja tanpa harus diantara salah satu atau kedua belah pihak menghampiri baik itu penjual maupun pembeli. Semua bisa diakses dengan satu genggam dan satu sentuhan melalui situs web atau berbasis aplikasi yang dihubungkan menggunakan internet melalui perantara *smartphone*, komputer, atau laptop.

Salah satu terobosan pengembangan teknologi yang dibuat manusia adalah teknologi yang dituangkan kedalam bidang komersil yaitu sebagai tempat bertransaksi dan berkegiatan jual beli secara *online* atau yang sering disebut dengan *online shooping*. Alimin mendefinisikan *online shooping* sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan

secara elektronik. Selain *online shopping* juga terdapat *marketplace* dan *e-Commerce*.³

Terbukti dengan adanya suatu produk hasil pengembangan teknologi tersebut banyak dan hampir semua masyarakat menggunakan *smartphone* atau internet berdasarkan laporan terbaru yang dirilis oleh layanan manajemen konten *HootSuite* dan agen pemasaran media sosial *We Are Social* dalam laporannya menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 202,6 juta jiwa. Meningkat 15,5 persen atau 27 juta jiwa jika dibandingkan pada Januari tahun 2020 lalu. Dan akan secara otomatis dengan banyaknya pengguna *smartphone* kegiatan sehari-hari mereka pun akan ikut terbawa dengan berbagai fitur yang ditawarkan didalamnya. Salah satunya adalah kegiatan jual beli. Manusia akan sangat terbantu dengan kesibukan mereka yang semakin padat akan dimudahkan, yang dekat akan semakin dekat yang jauh pun akan terjangkau tanpa harus pergi menghampiri penjual. Seperti apa yang ditawarkan oleh salah satu produk hasil perkembangan jual beli *online* yaitu *marketplace* atau menurut Burnn, Jensen, & Skovgaard merupakan wadah komunitas bisnis interaktif secara elektronik yang menyediakan pasar perusahaan dapat ambil andil dalam *B2B e-Commerce* dan atau kegiatan *e-Business* lain.⁴ Salah satu *marketplace* yang terkenal dan banyak digunakan oleh masyarakat ialah *Shopee*. Sepertihalnya menurut *Siklo*

³ Ahliwan Ardinata, "Keridhaan (*Antaradhin*) dalam Jual Beli *Online* (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)", *Jurnal JESTT* Vol. 2 No. 1, 2015, hlm. 50.

⁴ Deni Apriadi dan Arie Yandi Saputra, "*E-Commerce* Berbasis *Marketplace* Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian", *Jurnal RESTI* Vol. 1 No. 2, 2017, hlm. 132.

pada Q3 tahun 2020 pengguna *Shopee* meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 55,9 juta hingga sekarang mencapai 96,5 juta, atau meningkat sekitar 72%.⁵

Namun dari banyaknya kemudahan dan kecanggihan yang ditawarkan oleh teknologi kita sebagai manusia tetap harus waspada dan selektif karena teknologi memiliki efek lain, perlu kita ingat bahwa semua ciptaan manusia tidak ada yang sempurna pasti memiliki kekurangan disetiap temuannya. Seperti halnya dalam kegiatan jual beli *online* atau *online shopping* tersebut mengakibatkan berubahnya pola pikir manusia. Menjadikan manusia lebih konsumtif dan selalu mengejar yang instan, malas untuk bergerak, akan jarang berinteraksi secara langsung dan menjadi ketergantungan.

Islam sendiri sebagai agama *Rahmatan lil 'Alamin* yaitu agama yang membawa rahmat bagi semesta alam memiliki sebuah ketentuan untuk mencapai terwujudnya kehidupan umat manusia yang harmonis dan sesuai dengan perintah Allah SWT atau yang sering kita sebut dengan hukum Islam. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memiliki etika di dalam bermasyarakat dan bermuamalah. Karena etika merupakan refleksi manusia tentang apa yang dilakukan dan dikerjakannya, tidak terkecuali di dalam berjual beli Islam mengajarkan umatnya untuk beretika. Seperti apa yang telah diajarkan oleh Rasulullah SAW melalui perilaku beliau sewaktu berdagang yang terkenal akan kejujurannya, yang tercermin didalam empat sifat wajib Rasulullah SAW yaitu sidik, amanah, tabligh, fatonah.⁶

⁵ Siculo, "Jumlah Pengguna E-Commerce Indonesia di Tahun 2020 Meningkat Pesat", <https://www.sirclo.com/>, diakses pada tanggal 15 Juni 2021.

⁶ Moh Nasuka, "Etika Penjualan dalam Perspektif Islam", *Jurnal Muqtasid* Vol. 3 No. 1, 2012, hlm. 59.

Ketika kita tertarik dan ingin memiliki barang atau benda sebagai umat Islam hendaknya kita harus paham dengan syarat jual beli yang disyari'atkan. Hal ini lebih menjadi sorotan karena untuk memiliki barang yang kita inginkan kita harus membeli dengan rasa kerelaan atau suka sama suka dan tidak ada paksaan dari pihak manapun. Namun ketika kita ingin berakad atau mengakadi calon barang pada jual beli secara *online* ada sesuatu hal yang membuat kita terbatas, contohnya ketika kita hendak memilih barang yang kita inginkan kita tidak bisa melihat secara langsung wujud dari keaslian barang, kadar barang, takaran barang serta kondisi *real* dari barang yang ingin kita beli. Serta tak jarang pula penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang kita pesan. Hal-hal tersebut akan menimbulkan beberapa resiko yang terjadi saat melakukan transaksi jual beli *online*. Seperti adanya ketidaksesuaian pengiriman warna barang, jenis barang, tipe atau model barang, jumlah barang, *packing* atau pengemasan barang yang tidak rapi bahkan mengakibatkan barang cacat atau rusak pada saat pengiriman. Ketidaksesuaian dan ketidakpastian itu terjadi dan kita sebagai pembeli tidak pernah mengetahui hal tersebut diperbuat karena tidak atau dengan disengaja.

Islam memiliki ketentuan yang harus terpenuhi untuk suatu barang bisa mencapai kehalalan dan boleh diperjualbelikan. Adapun ketentuan barang yang boleh diperjual belikan menurut Islam adalah barang atau benda yang memiliki manfaat, karena kegiatan jual beli pada prinsipnya bertujuan untuk mempermudah kita memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari.

Dari pernyataan di atas penulis menemukan sebuah masalah dimana hak dari pembeli terbatas dan terkadang dilanggar karena keterbatasan dari kekurangan tersebut. Walaupun terdapat sistem retur yang membolehkan pengembalian barang yang dilakukan oleh pihak pembeli kepada pihak penjual karena berbagai alasan, seperti ketidakcocokan warna, kerusakan produk, ketidaksesuaian kualitas, dan sebagainya.⁷ Namun pada kenyataannya ketika hendak melakukan retur pihak pembeli justru yang harus menanggung segala biaya yang diperlukan, baik saat pengiriman balik dari pembeli ke penjual dan atau penerimaan balik barang dari penjual ke pembeli. Bukan hanya itu, pembeli juga akan membutuhkan waktu yang lebih lama lagi karena adanya retur atau pengembalian barang tersebut.

Sebenarnya semua telah diatur sedemikian rupa, namun di dalam praktiknya dari hal di atas penulis menemukan ketidaksesuaian antara praktik dengan kaidah yang telah diatur dalam hukum Islam atau yang kita kenal dengan nama *khiyār*. *Khiyār* dalam Islam merupakan suatu keadaan yang menyebabkan orang yang melakukan transaksi ('*aqid*) memiliki hak untuk meneruskan atau membatalkan transaksi atau akad karena beberapa alasan yang di perbolehkan oleh *syara*'.⁸ Adapun syarat *khiyār* yaitu jika penjual dan pembeli masih berada di dalam satu tempat, jika salah satu penjual atau pembeli mensyaratkan hak pilih berlaku untuk waktu tertentu, jika penjual menipu pembeli dengan penipuan kotor, jika penjual merahasiakan barang

⁷ Pengadaan, "Pengertian dan Prosedur Retur Barang", <https://www.pengadaan.web.id/> diakses pada tanggal 18 Maret 2021.

⁸ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), hlm. 85.

dagangan atau tidak sesuai, jika terlihat cacat yang mengurangi nilainya dan jika penjual dan pembeli tidak sepakat mengenai harga suatu barang atau sifatnya.⁹

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah BAB IX tentang *khiyār* juga telah dijelaskan terutama dibagian keempat tentang *khiyār ‘aib*, benda yang diperjual belikan harus terbebas dari *‘aib*, kecuali telah dijelaskan sebelumnya, pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang objeknya *‘aib* tanpa dijelaskan sebelumnya dari pihak penjual, penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila obyek dagangan *‘aib* karena kelalaian penjual.¹⁰ Semua itu bertujuan agar mewujudkan kesejahteraan bersama dan keseimbangan antara penjual dan pembeli. Karena memang atas dasar kerelaan dari semua pihak tanpa ada yang dirugikan jual beli baru dapat dianggap sah dan halal serta sesuai dengan tujuan dari jual beli yaitu untuk kemaslahatan.

Memang sudah seharusnya hak-hak dari konsumen harus di jaga dan benar-benar di perhatikan guna menghindari resiko kerugian yang mungkin akan mereka dapat. Karena bisa di perhatikan ketika penjual mengirim barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau gambar yang terpampang dan di inginkan oleh pembeli, pembeli akan merasakan kerugian yang tidak sedikit. Seperti kerugian materi karena ketidak sesuaian kualitas dari barang yang di pesan dengan harga yang di terapkan. Tidak jarang juga kesalahan di dalam

⁹ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah*, hlm. 86.

¹⁰ Anonim, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Bandung: Fokus Media, 2010), hlm, 60.

mengirim warna, model dan ukuran yang nantinya juga akan merugikan pembeli dari segi waktu yang ketika di retur akan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dan biaya pengembalian serta pengiriman akan di tangguhkan kepada pihak pembeli yang seharusnya mereka mendapatkan kompensasi atau ganti rugi malah di haruskan untuk menanggung semua efek yang telah di sebutkan tadi.

Dengan adanya ketentuan yang terdapat didalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah BAB IX tentang *khiyār* yang telah dibuat sedemikian rupa sudah seharusnya kita sebagai umat Islam patuh dan menerapkan apa yang telah diatur baik itu perintah dan larangan guna mencapai kehidupan yang harmonis di dalam bermuamalah atau bermasyarakat. Guna menjaga harkat dan martabat konsumen serta mendukung kepastian mutu dan keamanan transaksi guna mendukung kesejahteraan melalui dunia usaha. Retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor dipilih sebagai lokasi penelitian, karena pada lokasi tersebut terdapat banyak pengguna *marketplace shopee* namun tidak adanya gerai jasa pengiriman yang ada di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor. Sehingga akan menambah kerugian yang diterima oleh pembeli yang harus pergi lebih jauh mengantarkan paket untuk di retur ke penjual.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berusaha untuk mengkaji lebih mendalam terhadap praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee* apakah telah sesuai dengan hukum Islam khususnya pada konsep *khiyār*; berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul “**PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI *ONLINE* DI *MARKETPLACE* PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus Pengguna *Marketplace Shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor)**”.

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari dari kesalahan pemahaman terhadap judul diatas, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah yang ada, diantaranya:

1. Retur adalah pengembalian barang yang dilakukan oleh pihak pembeli kepada pihak penjual karena berbagai alasan, seperti ketidakcocokan warna, kerusakan produk, ketidaksesuaian kualitas, dan sebagainya.¹¹ Sama sepertihalnya retur barang pada jual beli secara langsung, retur barang pada jual beli *online* yang akan penulis angkat secara prinsipnya sama hanya saja yang membedakan didalam pelaksanaan ini dilakukan melalui perantara *marketplace shopee* dan membutuhkan jasa pengiriman.
2. Hukum Islam adalah ketentuan yang ditetapkan Allah SWT yang dijelaskan oleh Rasul-Nya, tentang pengaturan semua aspek kehidupan manusia, dalam mencapai kehidupan yang lebih baik, di dunia dan akhirat.¹² Salah satunya ialah yang terdapat pada fikih muamalah. Seperti halnya yang akan dijelaskan oleh penulis mengenai salah satu aspek yang ada didalam fikih muamalah yaitu *khiyār* atau retur barang yang terjadi pada jual beli *online*

¹¹ Kezia Fafinska, “Retur Penjualan dan Retur Pembelian dalam Transaksi Jual Beli”, <https://www.online-pajak.com/>, diakses pada tanggal 26 Maret 2021

¹² Fauzi, *Sejarah Hukum Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2018), hlm. 4.

yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

3. *Marketplace* adalah wadah komunitas bisnis interaktif elektronik yang menyediakan pasar dimana perusahaan dapat ambil andil dalam *B2B e-Commerce* dan atau kegiatan *e-Business* lain.¹³ Dalam hal ini penulis akan membahas tentang praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah terkait retur diatas muncul pertanyaan dan dapat diambil kesimpulan menjadi rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor ?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

¹³ Deni Apriadi dan Arie Yandi Saputra, “*E-Commerce* Berbasis *Marketplace* Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian”, hlm. 132.

1. Tujuan Penelitian

Tujuan pokok dari suatu penelitian yaitu untuk mencapai jawaban terhadap suatu masalah yang sering terjadi. Sejalan dengan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.
- b. Untuk mengetahui praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor perspektif hukum Islam.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis
 - 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna sebagai bahan bacaan, dan memberikan sebuah kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya fikih muamalah dalam hukum Islam terhadap praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee*.
 - 2) Untuk melengkapi kekurangan penelitian sebelumnya agar dapat bermanfaat sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya sebagai referensi.

b. Secara Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah informasi dan bahan pertimbangan yang layak bagi masyarakat luas, khususnya mengenai pelaksanaan praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee*. Diharapkan juga dapat dijadikan sebagai landasan bagi para pihak terkait dalam hal ini baik pembeli maupun penjual agar lebih teliti lagi dan lebih bijak dalam menggunakan teknologi yang akan terus dibutuhkan. Serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dan acuan untuk penulis dan pembaca dalam menerapkan syariat Allah SWT dan sunnah Nabi Muhammad SAW.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka dimaksudkan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan antara skripsi ini dengan penelitian sebelumnya. Berikut kajian pustaka yang menjadi dasar pemikiran dalam penyusunan penelitian ini:

Zulliya Ariyanda, Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur (Studi Kasus Pada Toko Roti Berkah Jaya Di Pekon Kunyayan Kecamatan Wonosobo Kabupaten Tanggamus). Dalam skripsi ini membahas tentang praktik penerapan sistem retur antara distributor dengan pedagang dan bagaimana pandangan hukum Islam praktik pelaksanaan jual beli menggunakan sistem retur yang terjadi antara distributor dan pedagang. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui sistem retur yang dijalankan antara distributor dengan toko roti berkah jaya di pekan kunyayan apakah telah sesuai dengan

hukum islam atau tidak. Pada skripsi ini membahas tentang jual beli yang terjadi antara distributor dan pedagang pada toko roti berkah jaya dengan sistem retur.¹⁴

Febrina Fitri Permatasari Santoso, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli *Online* yang mencantumkan Gambar Dan Testimoni *Hoax* Di Ponorogo. Skripsi ini membahas tentang praktik pemasangan gambar *hoax* difoto dan testimoni barang yang dilakukan oleh penjual pada jual beli *online* di ponorogo. Adapun tujuan dari skripsi ini untuk menganalisis praktik pencantuman gambar dan testimoni *hoax* pada jual beli *online* di ponorogo menurut pandangan hukum islam.¹⁵

Cici Handayani Mangunsong, Hukum Praktik Sistem Retur Yang Melanggar Kesepakatan Di Kalangan Pedagang Baju Perspektif Mazhab Syafi'i (Studi Kasus di Pekan Jumat di Lubuk Palas Kecamatan Silau Laut Kabupaten Asahan). Skripsi ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi dan upaya penyelesaian terjadinya retur dikalangan pedagang baju dilubuk palas dengan menggunakan perspektif mazhab Syafi'i. Dengan tujuan untuk mengetahui hukum retur yang dilakukan antara penjual dan pembeli pada jual beli secara langsung di pekan Jumat di Lubuk Palas.¹⁶

¹⁴ Zulliya Ariyanda, "Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur (Studi Kasus Pada Toko Roti Berkah Jaya Di Pekon Kunyayan Kecamatan Wonosobo Kabupaten Tanggamus)" *skripsi* (Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017).

¹⁵ Febrina Fitri Permatasari Santoso, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli *Online* yang mencantumkan Gambar Dan Testimoni *Hoax* Di Ponorogo" *skripsi* (Ponorogo : IAIN Ponorogo, 2018).

¹⁶ Cici Handayani Mangunsong, "Hukum Praktik Sistem Retur Yang Melanggar Kesepakatan Di Kalangan Pedagang Baju Perspektif Mazhab Syafi'i (Studi Kasus di Pekan Jumat di Lubuk Palas Kecamatan Silau Laut Kabupaten Asahan)" *skripsi* (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2020).

Dari beberapa penelitian yang menjadi kajian pustaka dalam penyusunan penelitian ini tidak ada unsur plagiat atau pengulangan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Sepengetahuan dari peneliti sudah ada penelitian baik jurnal, skripsi atau tesis yang membahas tentang retur atau pengembalian barang pada jual beli *online*. Akan tetapi penulis tidak menemukan satupun di penelitian sebelumnya yang sama dengan yang penulis lakukan.

Adapun persamaan dan perbedaan yang penulis temukan, sebagai berikut:

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Zulliya Ariyanda, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung tahun 2017	Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur (Studi Kasus Pada Toko Roti Berkah Jaya Di Pekon Kunyayan Kecamatan Wonosobo Kabupaten Tanggamus)	Dalam skripsi Zulliya Ariyanda dan pada penelitian ini memiliki persamaan membahas mengenai retur barang.	Penelitian ini fokus terhadap praktik retur barang pada jual beli <i>online</i> di <i>marketplace shopee</i> , sedangkan pada skripsi Zulliya Ariyanda membahas retur pada toko roti.
2.	Febrina Fitri Permatasari Santoso, IAIN	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli <i>Online</i> yang mencantumkan	Memiliki persamaan membahas jual beli <i>online</i> .	Skripsi Febrina fokus pada jual beli <i>online</i> yang memiliki unsur <i>hoax</i> , sedangkan

	Ponorogo tahun 2018	Gambar Dan Testimoni <i>Hoax</i> Di Ponorogo		pada penelitian ini membahas retur barang pada jual beli <i>online</i> di <i>marketplace shopee</i> .
3.	Cici Handayani Mangunsoning, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Tahun 2020	Hukum Praktik Sistem Retur Yang Melanggar Kesepakatan Di Kalangan Pedagang Baju Perspektif Mazhab Syafi'i (Studi Kasus di Pekan Jumat di Lubuk Pelas Kecamatan Silau Laut Kabupaten Asahan)	Dalam skripsi ini sama-sama membahas tentang retur	Skripsi Cici Handayani Mangunsoning membahas praktik sistem retur pada jua beli secara langsung yang ditinjau dari perspektif Mazhab Syafi'i. Sedangkan penelitian ini membahas retur barang pada jual beli secara <i>online</i> melalui <i>marketplace shopee</i> ditinjau dari hukum Islam.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran dari penelitian yang dimaksudkan untuk memudahkan dalam mempelajari isi penelitian. Penelitian ini dibahas dan diuraikan menjadi 5 (lima) bab, sebagai berikut:

Bab pertama penulis menguraikan tentang latar belakang masalah yang muncul di masyarakat terkait perkembangan jual beli. Kemudian penulis akan merinci tentang praktik retur barang pada jual beli *online* perspektif hukum Islam, kemudian akan dijelaskan dalam definisi operasional dari setiap kata yang terdapat di dalam judul, pada rumusan masalah penulis akan merinci apa saja yang akan diteliti dikemudian hari, tinjauan dan manfaat penelitian baik untuk para pihak yang terlibat dalam jual beli maupun untuk peneliti sendiri, kajian pustaka yang menjelaskan tentang perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian-penelitian lain yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, kemudian pada bab satu ini juga terdapat sistematika pembahasan yang berisi gambaran skripsi yang akan disusun oleh penulis.

Bab kedua berisi tentang landasan teori yang membahas tentang gambaran umum tentang jual beli dan retur barang pada jual beli *online*. Dalam hal ini menjelaskan tentang pengertian, dasar hukum, syarat dan rukun jual beli, retur barang menurut konsep *khiyār*, akad yang terjadi saat melakukan retur barang pada jual beli *online*.

Bab ketiga membahas tentang metode penelitian yang didalamnya meliputi jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data agar penelitian terstruktur.

Bab keempat membahas tentang analisis praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor, serta membahas mengenai analisis tinjauan

hukum Islam terhadap praktik retur barang pada jual beli *online* di Kecamatan Kalibagor.

Bab kelima merupakan bagian penutup yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dimaksudkan sebagai bahan masukan bagi para pihak yang melakukan praktik retur pada jual beli *online* di *marketplace*, baik penjual maupun pembeli serta sebagai rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

GAMBARAN UMUM JUAL BELI, RETUR DAN KONSEP *KHIYĀR*

A. *Marketplace*

Marketplace merupakan sebuah situs *online* yang menawarkan layanan penjualan secara lengkap dengan melayani kegiatan seperti promosi hingga transaksi jual beli.¹⁷ Atau sebuah media *online* berbasis internet (*web-based*) tempat melakukan transaksi bisnis antara pembeli dengan penjual. Pembeli dapat mencari *supplier* sebanyak mungkin sesuai dengan kriteria yang mereka inginkan, sehingga mendapatkan harga sesuai pasar dan bagi *supplier* atau penjual dapat mengetahui pembeli yang membutuhkan produk/jasa mereka.¹⁸ Sedangkan menurut Brunn, Jensen, Skovgaard, *marketplace* adalah satu wadah atau komunitas bisnis interaktif secara elektronik yang menyediakan pasar dimana perusahaan dapat ikut berperan dalam *B2B e-Commerce* dan atau kegiatan *e-Business* lain. Dari definisi diatas *marketplace* dapat dikatakan sebagai sebuah wadah yang mempertemukan penjual dan pembeli untuk memasarkan produk secara elektronik dengan tujuan untuk saling bertransaksi.¹⁹

Sebenarnya *marketplace* memiliki konsep yang tidak jauh berbeda dengan pasar tradisional. Karena pada dasarnya, pemilik *marketplace* tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang dijual karena tugas mereka adalah menyediakan tempat bagi para penjual yang ingin berjualan dan membantu

¹⁷ Wati Susiawati, "Jual Beli" hlm. 182.

¹⁸ Anggun Anggraini, dkk, "Pendampingan Aplikasi Teknis *Marketplace* pada UMKM Guna Mempermudah dalam Pemasaran Produk Secara *Online*" *Jurnal Abdimas* Vol. 2 No. 1, 2021, hlm. 99.

¹⁹ Deni Apriadi dan Arie Yandi Saputra, "*E-Commerce* Berbasis *Marketplace*", hlm 132.

mereka untuk bisa bertemu pelanggan dan dapat melakukan transaksi dengan lebih *simple* dan mudah. Transaksinya sendiri memang diatur oleh *marketplace*-nya kemudian setelah menerima pembayaran, penjual akan mengirim barang ke pembeli. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *marketplace* merupakan pihak ketiga penyedia tempat supaya penjual dan pembeli bertemu dan dapat melakukan transaksi jual beli barang atau jasa.²⁰

B. Retur

Retur adalah barang yang diterimakan kembali oleh pihak pembeli kepada penjual atau distributor atas suatu alasan dan atau sebab tertentu. Seperti halnya karena terdapat kerusakan atau mendekati batas masa konsumsi, barang yang tidak sesuai dengan pesanan, atau barang tidak laku di toko. Untuk barang yang rusak atau mendekati habis masa konsumsinya memang sudah seharusnya diretur, karena akan sangat berdampak pada kredibilitas toko jika barang yang rusak tetap dipasarkan.²¹

Retur atau pengembalian barang dapat dibagi kedalam dua jenis, yaitu:

1. Retur Pembelian

Retur pembelian adalah kegiatan pengembalian barang yang dilakukan oleh konsumen atau pembeli kepada pihak penjual karena barang

²⁰ Rosyid Syidiq, "Implementasi Marketplace Jual Beli Barang Bekas Menggunakan Model Customer To Customer Pada Daerah Istimewa Yogyakarta", *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Teknologi Yogyakarta, 2020).

²¹ Syaiful Bahari Ahmad, "Pemodelan Sistem Penentuan Retur Produk Menggunakan Metode Forward Chaining Di Minimarket Gatot Subroto Ponorogo", *Skripsi* (Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2018), hlm. 5.

yang dikirim tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan ataupun barang yang diterima rusak baik sebelum atau diperjalanan.

Retur pembelian dapat dibagi menjadi dua tipe yaitu diantaranya:

a) Retur pembelian secara tunai

Sebuah kegiatan pengembalian barang yang telah dibeli kepada pihak penjual yang disertai suatu perjanjian bahwa barang tersebut dapat diretur dengan diikuti pengembalian dana atau uang.

b) Retur penjualan secara kredit

Suatu kegiatan pengembalian barang yang dilakukan pembeli kepada penjual atas sebuah transaksi yang belum lunas atau kredit. Ketika terjadi retur pembelian maka akan secara otomatis mengurangi hutang pembeli kepada pemilik barang atau dalam hal ini penjual.

2. Retur Penjualan

Retur penjualan yaitu suatu barang yang diterima kembali oleh penjual yang dilakukan oleh pihak pembeli dengan alasan barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya oleh pembeli, atau barang yang dikirim oleh penjual terdapat suatu kerusakan.²²

Retur penjualan terbagi kedalam tiga jenis, yaitu:

- a) Retur penjualan yang mengurangi piutang pihak pembeli barang.
- b) Retur penjualan yang mengembalikan pembayaran kepada pembeli.

²² Turboly, "Apa Itu Retur Pembelian dan Penjualan", <https://turboly.com> , diakses pada tanggal 07 Desember 2021.

- c) Retur penjualan dimana penjual mengganti barang yang tidak sesuai atau rusak yang diterima pembeli dengan barang yang baru dan kemudian didistribusikan kembali kepada pembeli.

C. Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Kata “jual beli” merupakan frasa yang terdiri atas dua kata yang masing-masing memiliki makna berlawanan. Diantaranya kata “jual” yang berarti menukar barang menggunakan alat tukar yang umumnya berupa uang kata “beli” yang berarti menjadikan uang sebagai alat tukar dengan barang.²³ Jual beli adalah sebuah proses tukar menukar barang antara dua orang dengan didasar rasa suka sama suka untuk saling memiliki. Dengan jual beli penjual berhak memiliki uang secara sah dan sebaliknya pembeli berhak memiliki barang dari penjual.²⁴ Jual beli secara bahasa (*lughatan*) berasal dari bahasa Arab *al-bai'*, *at-tijarah*, *al-mubadalah* yang artinya mengambil, memberikan sesuatu atau barter.²⁵ Secara istilah jual beli adalah menukar barang dengan barang atau barang dengan uang dengan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.²⁶

²³ M. Pujihardjo dan Nur Faizin Muhith, *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah* (Malang: UB Press, 2019), hlm. 22.

²⁴ Siti Mujiatun, “Jual Beli Dalam Perspektif Islam: *Salam Dan Istisna*”, *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 13, No. 2, 2013, hlm. 204.

²⁵ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah*, 75.

²⁶ Sobirin, “Jual Beli Dalam Pandangan Islam”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3, No. 2, 2015, hlm. 242.

Memurut Madzhab Hanafiyah, jual beli merupakan pertukaran harta dengan harta menggunakan cara tertentu.²⁷ Sayid sabiq mendefinisikan jual beli dengan arti ‘saling menukar harta dengan harta atas dasar suka sama suka’. Sementara Imam al-Nawawi menjelaskan bahwa jual beli adalah ‘saling menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan milik’.²⁸ Sedangkan pada pasal 20 ayat 2 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menyebutkan bahwa *Bai’* adalah jual beli antara benda dengan benda, atau pertukaran benda dengan uang.

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa inti dari jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar barang atau benda yang memiliki nilai, secara sukarela diantara kedua belah pihak, salah satu pihak menerima benda dan pihak lainnya menerima uang sebagai kompensasi dari barang yang diberikan, sesuai dengan perjanjian dan ketentuan yang telah dibenarkan oleh syara’ dan disepakati keduanya.²⁹

2. Dasar Hukum Jual Beli

Jual beli disyariatkan oleh dalil-dalil Alquran dan sunnah perkataan, serta sunnah perbuatan dan ketetapan Rasulullah SAW. Seperti berikut:

a) Al-Qur’an

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

²⁷ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 69.

²⁸ Saifullah M.S, “Etika Jual Beli Dalam Islam”, *Jurnal Studia Islamika*, Vol. 11, No. 2, 2014, hlm 374.

²⁹ Munir Salim, “Jual Beli Secara *Online* Menurut Pandangan Hukum Islam”, *al-daulah*, Vol. 6, No.2, 2017, hlm 373.

Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. (QS. Al-Baqarah [2]: 275).

وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ

Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli. (QS. Al-Baqarah [2]: 282).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan 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. (QS. An-Nisa' [4]: 29).

b) Hadis

Hadis Nabi riwayat al-Bazzar dan al-Hakim:

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ قَالَ : سَأَلَ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ ؟
قَالَ : "عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ".

Dari Rifa'ah Ibn Rafi': Rasulullah ditanya salah seorang sahabat, 'pekerjaan (profesi) apakah yang paling baik ?' Rasulullah menjawab: 'Usaha tangan manusia sendiri dan setiap jual beli yang diberkahi'.

Hadis Nabi riwayat Ibnu Majah

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ : ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَةُ : الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ،
وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلْطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ.

Nabi bersabda, Ada tiga hal yang mengandung berkah: jual beli tidak secara tunai, muqaradhadh (mudharabah) dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.

c) Kaidah Fikih

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا.

Pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.

Fatwa DSN-MUI No. 110/DSN-MUI/IX/2017 menjelaskan bahwa jual beli adalah akad antara penjual dan pembeli yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan obyek yang dipertukarkan (barang dan harga).³⁰

Berdasarkan Al-Quran, hadis dan fatwa DSN-MUI dapat disimpulkan bahwa jual beli adalah suatu proses memiliki dan memindahtangankan hak kepemilikan barang atau benda terhadap seseorang yang dilakukan dengan cara melakukan akad atau kesepakatan sesuai dengan aturan syara' dan dilakukan dengan dasar kerelaan atau tidak ada paksaan diantara keduanya.

3. Syarat dan Rukun Jual Beli

Untuk mencapai suatu tingkat kehalalan dan dapat dipandang sebagai sesuatu yang sah di dalam Islam jual beli yang dilakukan harus memenuhi syarat dan rukun yang telah ditetapkan atau disyariatkan guna mencapai tujuannya yaitu kemaslahatan bagi umat manusia.

a) Syarat Jual Beli

Tujuan adanya syarat-syarat ini adalah untuk mencegah terjadinya suatu pertentangan dan perselisihan antara kedua pihak yang

³⁰ Fatwa DSN-MUI No. 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Jual Beli.

bertransaksi, menjaga hak guna mencapai kemaslahatan kedua belah pihak, serta menghilangkan segala bentuk ketidak pastian dan resiko yang mungkin akan terjadi.³¹ Jumhur ulama berpendapat bahwa syarat jual beli sebagai berikut:

1) Syarat orang yang berakad

Ulama fikih bersepakat bahwa orang yang akan melakukan transaksi jual beli harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- Berakal; dengan syarat tersebut berarti orang yang tidak berakal tidak diperbolehkan melakukan suatu transaksi jual beli, dan jika telah terjadi transaksinya tidak sah. Jumhur ulama berpendapat, bahwa orang yang meakukan transaksi jual beli itu harus telah akil baligh dan berakal. Apabila orang yang bertransaksi masih *mumayyiz*, maka transaksi jual beli itu tidak sah. Sekalipun mendapat izin dari walinya.
- Orang yang melakukan transaksi itu, adalah orang yang berbeda. Maksudnya adalah bahwa seseorang tidak dibolehkan menjadi pembeli dan penjual pada waktu yang bersamaan.

2) Syarat *ijab* dan *qabul* dalam jual beli

Para ulama telah bersepakat bahwa syarat utama dalam jual beli adalah sebuah kerelaan antara penjual dan pembeli. Oleh karena itu *ijab* dan *qabul* harus diungkapkan dengan lafal yang jelas sehingga

³¹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, hlm. 74.

dapat mengikat kedua belah pihak dan tidak terjadi suatu penipuan.

Adapun syarat dari *ijab qabul* adalah sebagai berikut:

- Jumhur ulama berpendapat bahwa orang yang mengucapkan harus telah akil baligh dan berakal. Sedangkan menurut ulama hanafiyah mensyaratkan hanya berakal saja.
- *Qabul* harus sesuai dengan *Ijab*.
- *Ijab* dan *Qabul* harus dilakukan dalam satu transaksi dan tidak boleh terpisah.³²

3) Syarat dari objek yang diperjual belikan

- Bersih barangnya, yaitu bukan termasuk suatu barang yang dikualifikasikan kedalam benda najis atau diharamkan. Seperti arak, anjing dan babi.
- Yang boleh diperjual belikan adalah barang yang mengandung suatu manfaat. Dilarang memperjual belikan barang yang tidak mengandung manfaat.
- Barang yang akan transaksikan adalah barang yang sah milik orang yang melakukan akad.
- Barang yang akan menjadi objek transaksi harus jelas diketahui oleh penjual dan pembeli, baik bentuk, sifat, zat dan harganya agar kelak tidak terjadi kekecewaan setelah berakad.

³² Syaifullah M.S, "Etika Jual" hlm. 337.

- Barang yang akan diakadkan harus ada dan ketika belum ada penjual harus bisa menyerahkan barang tersebut sesuai dengan waktu perjanjian.³³

4) Syarat nilai tukar barang (harga barang)

Nilai tukar suatu barang merupakan sebuah unsur yang sangat penting dalam jual beli contohnya zaman sekarang disebut dengan uang. Berikut merupakan syarat nilai tukar menurut ulama fikih:

- Jumlah harga yang disepakati kedua belah pihak harus jelas.
- Dapat diserahkan pada waktu transaksi, sekalipun praktiknya pembayaran dilakukan menggunakan cek atau kartu kredit. Dan ketika barang dibayar kemudian atau berhutang, maka harus jelas kapan waktu barang akan dibayar.
- Jika jual beli dilakukan dengan cara barter, maka barang yang dijadikan nilai tukar, bukan suatu barang yang diharamkan oleh syara' seperti khamar dan babi.³⁴

5) Kerelaan para pihak (*at-Taradi*)

At-Taradi (rela sama rela) merupakan salah satu prinsip muamalat yang artinya tanpa unsur kerelaan dari kedua belah pihak atau bahkan salah satu pihak akan bisa membatalkan akad. *At-Taradi* merupakan perbuatan hati manusia, maka tidak dapat diukur dan diketahui secara pasti oleh orang lain, hanya bisa dilihat dari aspek

³³ Wati Susiawati, "Jual Beli dan Dalam Konteks Kekinian", *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 8, No. 2, 2017, hlm. 176-177.

³⁴ Syaifullah M.S, "Etika Jual" hlm. 377.

lahiriyah saja. Ulama Hanafiyah berpendapat bahwa suatu akad dapat terlaksana dengan segala sesuatu yang menunjukkan kepada maksud dari akad tersebut, baik dengan bentuk ucapan maupun perbuatan. Salah satu unsur yang dapat merusak kerelaan (*at-Taradi*) adalah paksaan (*Ikrah*) namun jika pihak terpaksa memang berkehendak melakukan akad maka menurut Imam asy-Syafi'i akad tetap sah.³⁵

D. *Khiyār*

1. Pengertian *Khiyār*

Prinsip dasar berlakunya perdagangan atau jual beli dalam Islam adalah dengan dasar suka sama suka atau tanpa paksaan apapun dari pihak manapun. Maka dari itu syara' memperbolehkan kepada kedua belah pihak untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan jual belinya, hal ini yang dinamakan dengan *khiyār*. Orang yang melakukan *khiyār* adalah penjual atau pembeli karena terjadi sesuatu hal. Dalam bahasa Arab *khiyār* berarti pilihan, secara etimologi bermakna memilih mana yang lebih baik dari dua hal atau lebih.³⁶ Sedangkan menurut terminologis Wahbah al-Zuhailly mendefinisikan *khiyār* sebagai hak pilih bagi para pihak yang melakukan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi tersebut sesuai dengan kondisi para pihak yang bertransaksi.³⁷ Atau dapat

³⁵ Abdul Mughits, "Penerapan Prinsip at-Taradi dalam Akad-akad Muamalat", *Jurnal APLIKASIA* Vol. 17, No. 1, 2017, hlm. 56-57.

³⁶ Panji Adam, *Fikih Muāmalah Adabiyah* (Bandung: PT Refika Aditama, 2018), hlm. 177.

³⁷ Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), hlm 97.

disimpulkan bahwa *khiyār* mempunyai makna suatu hak yang dimiliki para pihak yang berakad untuk meneruskan atau membatalkan transaksi.

Secara terminologi Ulama fikih mendefinisikan *khiyār* sebagai berikut:

- a) Sayyid sabiq mendefinisikan *khiyār* sebagai mencari kebaikan dari dua perkara, melangsungkan atau membatalkan (jual beli).
- b) *Khiyār* dalam Kompilasi Hukum Islam didefinisikan sebagai hak yang dimiliki penjual dan pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi jual beli yang mereka. Atau lebih jelasnya *khiyār* merupakan “Hak pilih yang dimiliki kedua pihak yang melakukan kontrak apakah akan melanjutkan atau tidak melanjutkan kontrak tersebut.

2. Dasar Hukum *Khiyār*

Pada dasarnya khiyar hukumnya diperbolehkan didasarkan pada hadis Rasulullah SAW. Diantaranya:

Hadis Nabi riwayat al-Bukhari:

حَدَّثَنَا أَبُو التُّعْمَانِ حَدَّثَنَا حَمَّادُ بْنُ زَيْدٍ حَدَّثَنَا أَبُو عُبَيْدٍ عَنْ نَافِعٍ عَنِ ابْنِ
عُمَرَ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا - قَالَ النَّبِيُّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ
مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، أَوْ يَقُولُ أَحَدُهُمَا لِصَاحِبِهِ اخْتَرْ. وَرُبَّمَا قَالَ أَوْ يَكُونُ بَيْعُ خِيَارٍ

Dari Ibnu Umar ra. ia berkata: Telah bersabda Nabi SAW.: “Penjual dan pembeli boleh melakukan *khiyār* selagi keduanya belum berpisah, atau salah satu seorang mengatakan kepada temannya, “pilihlah”, dan kadang-kadang beliau bersabda: atau terjadi jual beli *khiyār*”.

Hadis Nabi riwayat al-Bukhari:

حَدَّثَنِي إِسْحَاقُ أَخْبَرَنَا حَبَّانُ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ قَالَ قَتَادَةُ أَخْبَرَنِي عَنْ صَالِحِ أَبِي الْحَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ قَالَ سَمِعْتُ حَكِيمَ بْنَ حِرَامٍ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - عَنِ النَّبِيِّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قَالَ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُورِكٌ لَهُمْ فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكَتَمَا مُحِقَّتْ بَرَكَتُهُ بَيْعِهِمَا.

Dari Abdullah bin Al-Harits ia berkata: Saya menengar Hakim bin Hizam ra. dari Nabi SAW Beliau bersabda:”Penjual dan pembeli boleh melakukan khiyar selama mereka berdua belum berpisah. Apabila mereka berdua benar dan jelas, maka mereka berdua diberi keberkahan di dalam jual beli mereka, dan apabila mereka berdua berbohong dan merahasiakan maka dihapuslah keberkahan jual belinya”.³⁸

3. Syarat dan Rukun *Khiyār*

a) Persyaratan hak *Khiyār*

- 1) Apabila pembeli dan penjual belum berpisah keduanya mempunyai hak *khiyār* atau hak memilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi.
- 2) Ketika salah satu dari pihak yang bertransaksi mengajukan hak pilih (*khiyār*) berlaku untuk waktu tertentu dan disepakati maka akan terikat *khiyār* sampai dengan waktu yang telah disepakati.
- 3) Pembeli diperbolehkan membatalkan jual beli ketika penjual menipu pembeli dengan penipuan kotor mencapai lebih dari sepertiga yang ditransaksikan.

³⁸ Marwadi, *Konsep Khiyār Ghabn Dalam Perspektif Mazhab Hanafi dan Hanbali Dalam Transaksi Bisnis Modern* (Yogyakarta: Lontar Mediatama, 2018), hlm. 12-14.

- 4) Jika penjual hanya menampilkan sisi baik dari barang dan menutupi sisi yang rusak pembeli memiliki hak *khiyār*.
- 5) Jika sebelumnya terdapat cacat pada barang yang tidak diketahui pembeli pada saat proses tawar-menawar yang dapat mengurangi nilai barang maka pembeli memiliki hak *khiyār*.³⁹

b) Rukun *Khiyār*

- 1) Pelaku transaksi (*Khiyār*)
- 2) Adanya barang yang di*khiyārkan*
- 3) Adanya alat pembayaran
- 4) Lafad yang jelas (*Sigat*)

4. Konsep *Khiyār*

Tujuan dari *Khiyār* menurut *syara'*, yaitu memberikan hak kepada para pihak guna mengantisipasi segala kemungkinan yang mungkin terjadi agar tidak ada pihak yang mengalami kerugian dan penyesalan di kemudian hari oleh sebab tertentu yang timbul dari transaksi, baik mengenai kualitas, harga, maupun kuantitas dari barang tersebut. Mengingat prinsip dan tujuan jual beli untuk saling tolong menolong dan bermanfaat bagi sesama maka harus dilandasi dengan rasa suka sama suka dan tidak ada paksaan apapun diantara keduanya.

Di samping itu hak *khiyār* juga dimaksudkan untuk menjamin agar suatu akad yang diadakan terjadi atas dasar kerelaan penuh dari para pihak yang bersangkutan karena pada dasarnya sukarela merupakan asas

³⁹ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah*, hlm. 89.

bagi sahnya suatu akad.⁴⁰ Serta untuk menjamin posisi konsumen dimata produsen atau penjual, sehingga penjual tidak berbuat semena-mena terhadap pembelinya dan melindunginya apabila terdapat indikasi penipuan atau merasa dirugikan. Oleh karena itu syara' memberikan kesempatan kepada para pihak yang melakukan akad untuk memilih antara membatalkan atau melanjutkan akad jual beli mereka.⁴¹

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mendefinisikan *khiyār* sebagai hak pilih bagi pembeli dan penjual untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan. Definisi tersebut sesuai dengan makna *khiyār* dalam bahasa arab yang berarti pilihan seseorang terhadap sesuatu yang dianggap baik. Dilihat dari definisi diatas, *khiyār* bertujuan memunculkan pemikiran yang matang dari segala kemungkinan yang akan terjadi dari kedua belah pihak sebelum memutuskan jual beli.

Berdasarkan definisi diatas maka *khiyār* dibagi ke dalam dua bagian, yaitu:

- a) *Khiyār Iradiyah* atau hak *khiyār* yang timbul dikarenakan kesepakatan pihak yang berakad. Hak *khiyār* yang timbul dengan sendirinya karena keinginan dari para pihak. Namun ketika para pihak tidak menyepakati dan tidak menginginkan adanya *khiyār* maka akad akan berlaku efektif dan *khiyār* menjadi tidak ada dan tidak bisa dibatalkan.

⁴⁰ Panji Adam, *Fikih Muāmalah Adabiyah*, hlm. 178.

⁴¹ Orin Oktasari, "al-Khiyar dan Implementasinya dalam Jual Beli Online", *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu* Vol. 4, No. 1, 2021, hlm. 47.

Khiyār yang masuk kedalam kategori ini adalah *khiyār* syarat dan *khiyār ta'yin*.

- b) *Khiyār Hukumiyah* adalah hak *khiyār* yang melekat didalam akad. *Khiyār* ini diadakan guna memenuhi hajat kemaslahatan para pihak yang melakukan akad, oleh karena itu *khiyār* ini ada secara otomatis tanpa harus ada kesepakatan atau persetujuan dari para pihak. Seperti *khiyār ru'yah* dan *khiyār 'aib*.

Melalui *khiyār* Islam menjamin kepentingan dan kemaslahatan para pihak yang melakukan transaksi serta untuk mengantisipasi dari bahaya yang mungkin akan terjadi yang bisa merugikan mereka.⁴²

5. Macam-macam *Khiyār*

Para ahli fikih mengemukakan terdapat bermacam-macam *khiyār*. Mazhab Hanafiyah berpendapat bahwa *khiyār* berjumlah tujuh belas macam, menurut Malikiyah *khiyār* terdiri dari dua macam, sedangkan menurut Syafi'iyah membedakan antara *khiyār tasyahin* dan *naqishah*.⁴³

Menurut Jumhur Ulama teori hak pilih (*khiyār*) dalam perdagangan dibedakan menjadi beberapa macam, yaitu:

- a) *Khiyār Majlis*

Artinya antara penjual dan pembeli dibolehkan memilih untuk meneruskan atau membatalkan jual belinya selama masih

⁴² Orin Oktasari, "al-Khiyar dan Implementasinya, hlm. 41

⁴³ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah*, hlm 85.

dalam satu majlis atau tempat.⁴⁴ Menurut Wahbah al-Zuhaili yang dimaksud *khiyār majlis* adalah hak yang dimiliki para pihak yang melakukan transaksi untuk membatalkan akad selama masih berada di tempat akad dan sebelum kedua belah pihak berpisah keduanya diberikan hak opsi sehingga muncul kepastian dalam akad. *Khiyār* ini dikenal di kalangan ulama Syafi'iyah dan Hanabilah, namun tidak dikalangan mazhab lain.⁴⁵

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW: “*Penjual dan pembeli boleh khiyār (atau mempunyai hak pilih) selama belum berpisah*”, (HR. Bukhari dan Muslim). Penjual dan pembeli memiliki hak pilih untuk melanjutkan transaksi atau membatalkannya selama keduanya belum berpisah *majlis* atau tempat.

b) *Khiyār Syarat*

Sebuah hak untuk membatalkan atau meneruskan suatu akad selama batas waktu yang disepakati sebelumnya. Sepertihalnya seorang mengucap lafal “saya membeli ini dengan hak *khiyār* untuk diri saya dalam jangka waktu tiga hari”. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW: “*Kamu boleh khiyar pada setiap benda yang dibeli selama tiga hari tiga malam*”. (HR. Baihaqi).⁴⁶

Khiyār ini hanya dapat berlaku pada jenis akad lazim yang dapat menerima upah *faskh* atau pembatalan seperti pada akad jual

⁴⁴ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2008), hlm. 83.

⁴⁵ Panji Adam, *Fikih Muāmalah Adabiyah*, hlm. 179.

⁴⁶ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah*, hlm 87.

beli, *ijarah*, *mudharabah*, *kafalah*, *muzara'ah* dan lain sebagainya. Dan tidak berlaku untuk akad *ghair lazim* seperti *wakalah*, *wasiah*, *'ariyah*, *hibah*, *wadiah* dan lain sebagainya.⁴⁷

c) *Khiyār 'Aib*

Wahbah al-Zuhaili mendefinisikan *khiyār 'aib* merupakan suatu keadaan dimana dibolehkannya pihak yang berakad untuk membatalkan atau melangsungkan akadnya ketika ditemukan kecacatan ('*aib*) alat tukar-menukar yang tidak diketahui sebelumnya oleh pemilik saat melakukan akad. '*Aib* diartikan sebagai sesuatu yang dapat mengurangi nilai ekonomis objek transaksi, bisa dalam bentuk fisik atau non fisik.⁴⁸

Fenomena ini seperti yang telah diriwayatkan oleh Ahmad dan Abu Dawud dari Aisyah r.a. bahwa seseorang ingin membeli budak, dan disuruh berdiri di dekatnya, lalu pada diri budak itu ditemukan sebuah kecacatan, akhirnya diadukan kepada Rasulullah SAW sehingga budak tersebut dikembalikan pada penjual.⁴⁹

Khiyār ini terjadi karena terdapat cacat pada barang yang mengakibatkan kualitas barang tersebut berkurang. Adapun syaratnya yaitu ketika kecacatan barang tersebut tidak diketahui oleh pihak penjual ketika akad berlangsung. Namun apabila penjual tahu bahwa barang itu cacat, sedangkan dia diam dan tidak memberitahu

⁴⁷ Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 43.

⁴⁸ Panji Adam, *Fikih Muāmalah Adabiyah*, hlm. 186

⁴⁹ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah*, hlm 87-88.

ketika akad berlangsung maka jual beli tersebut *fasid*. Cacat pada barang menurut kebiasaan bisnis mengurangi kualitas dan nilai serta harga barang, cacat pada barang terjadi sebelum serah terima, bisa ada cacat sesudah serah terima tidak menimbulkan *khiyār*.⁵⁰

Adapun syarat berlakunya *khiyār* aib menurut pakar fikih, cacat pada barang itu adalah:

- 1) Cacat yang diketahui sesudah atau sebelum dilakukan akad tetapi belum sampai kepada serah terima barang dan kesepakatan harga atau cacat itu merupakan cacat lama.
 - 2) Ketidak tahuan pembeli ketika berakad bahwa barang tersebut rusak.
 - 3) Ketika akad berlangsung dan pemilik penjual sebagai pemilik barang tidak mensyaratkan bahwa ketika ditemukan suatu cacat barang tidak boleh dikembalikan.
 - 4) Sampai pembatalan akad kecacatan itu tidak hilang.⁵¹
- d) *Khiyār Ta'yīn*

Menurut Wahbah al-Zuhaili *khiyār ta'yīn* adalah hak yang dimiliki para pihak yang melakukan akad guna menentukan salah satu dari barang yang berbeda harga dan kualitasnya yang telah disebutkan dalam akad. *Khiyār ta'yīn* berlaku pada akad yang

⁵⁰ Panji Adam, *Fikih Muāmalah Adabiyah*, hlm. 187.

⁵¹ Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikataan Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup,2005) 89.

bertujuan untuk pemindahan miik, seperti jual beli dan hanya berlaku untuk pembeli semata.

Untuk sahnya *khiyār ta'yīn*, ulama Hanafiyah menyebutkan tiga hal syarat, yaitu: *pertama*, *khiyār* dilakukan terhadap beberapa barang sejenis yang berbeda kualitasnya. Misalnya, memilih jenis barang yang berbeda kualitas dan mereknya; *kedua*, barang tersebut berbeda nilai dan sifatnya. Sebaliknya ketika barang nilai dan sifatnya sama, maka tidak ada hak *khiyār*; *ketiga*, tenggang waktu yang harus ditetapkan, yaitu tidak lebih dari tiga hari.⁵²

e) *Khiyār Ru'yah*

Menurut Wahbah al-Zuhaili, mendefinisikan *khiyār ru'yah* sebagai hak opsi pembeli untuk menyatakan berlaku atau batalnya suatu transaksi jual beli yang ketika akad berlangsung ia tidak melihat objek akad. Hak *khiyār* bagi pembeli akan ada ketika ia sudah melihat barang, bukan sebelum objek akad terlihat walaupun akad dapat dilangsungkan sebelum barang terlihat.

Khiyar ru'yah dibolehkan oleh Jumhur fukaha Hanafiyah, Malikiyah, Hanabilah, dan Zahiriyah pada jual beli barang yang objeknya belum dilihat pada waktu akad. Hal ini merujuk pada hadis:

“Siapa yang membeli sesuatu, yang belum ia lihat maka baginya ada hak khiyār apabila ia melihat barang, apabila ia berkehendak ia

⁵² Panji Adam, *Fikih Muāmalah Adabiyah*, hlm. 181-182.

mengambilnya dan apabila tidak ia meninggalkannya". (HR. Baihaqi dalam Sunan al-Sughra). Berdasarkan hadis di atas, khiyār ru'yah berlaku pada jual beli salam atau jual beli barang yang belum ada ketika akad.⁵³

Jumhur ulama menerapkan beberapa syarat berlakunya *khiyār ru'yah*, diantaranya:

- 1) Objek yang dibeli tidak dilihat pembeli ketika akad berlangsung.
 - 2) Objek akad itu berupa materi, seperti tanah, rumah dan kendaraan.
 - 3) Akad itu sendiri memiliki alternatif untuk dibatalkan, seperti jual beli dan sewa-menyewa.⁵⁴
5. Hikmah *Khiyār*
- a) *Khiyār* dapat membantu akad jual beli berlangsung menurut prinsip-prinsip Islam, yaitu suka sama suka antara penjual dan pembeli.
 - b) Mendidik masyarakat agar berhati-hati dalam melakukan jual beli, sehingga pembeli mendapatkan barang dagangan yang baik atau benar-benar disukai.
 - c) Penjual tidak semena-mena menjual barangnya kepada pembeli, dan mendidiknya agar bersikap jujur dalam menjelaskan keadaan barangnya.

⁵³ Panji Adam, *Fikih Muāmalah Adabiyah*, hlm. 188-189.

⁵⁴ Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikataan Islam Di Indonesia*, hlm. 91.

- d) Terhindar dari unsur-unsur penipuan, baik dari pihak penjual maupun pembeli, karena ada kehati-hatian dalam proses jual beli.
- e) *Khiyār* dapat memelihara hubungan baik dan terjalin cinta kasih antara sesama. Karena jika terjadi ketidak jujuran maka akan menimbulkan permasalahan dan penyesalan dikemudian hari.⁵⁵



⁵⁵ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalah*, hlm. 104.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu sebuah penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, dilakukan secara mendalam, terinci, dan intensif, terhadap suatu lembaga, organisasi dan gejala tertentu.⁵⁶ Penelitian ini masuk kedalam jenis penelitian kualitatif, yaitu sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.⁵⁷ Bertujuan untuk mencapai sebuah hasil deskriptif berupa data-data tertulis atau pernyataan lisan dan tradisi tertentu sebagai objek penelitian. Dalam hal ini penulis akan terjun ke lapangan guna meneliti praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* khususnya di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor ketika ditinjau dari perspektif hukum Islam.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya penelitian, pada penelitian ini dilakukan di Desa Wlahar Wetan. Desa Wlahar Wetan merupakan sebuah desa yang terletak di Kecamatan Kalibagor, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Secara geografis desa yang terdiri dari 2

⁵⁶ Rohmatul Hasanah, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Kredit *Shopee Paylater* dari *Marketplace Shopee*" *Skripsi*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020), hlm. 42.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 9.

RW dan 18 RT ini memiliki luas wilayah sekitar 384.29 KM2 atau setara dengan 384,29 ha. Berbatasan dengan Desa Pekaja di sebelah utara, Desa Kaliori di sebelah timur dan selatan, serta utara berpapasan langsung dengan Desa Wlahar Kulon yang sudah masuk wilayah Kecamatan Patikraja.

C. Sumber Data

Sumber data atau sumber pemberi informasi dan data yang dibutuhkan penulis. Didalam penelitian ini terdapat dua sumber data yang digunakan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵⁸ Dilakukan oleh penulis dengan cara hadir di tengah-tengah informan baik wawancara secara langsung atau *face to face* dan observasi guna menggali dan mendapatkan data, kebiasaan serta informasi dari informan yang menggunakan dan pernah melakukan retur barang pada *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

Pada sumber data primer ini sangat dibutuhkan informan atau orang yang memberikan informasi. Dalam penelitian kualitatif penentuan sumber data pada informan yang diwawancarai dilakukan secara *purposive*, artinya teknik pengambilan sampel untuk sumber data yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu.⁵⁹ Pertimbangan tersebut yaitu pengguna

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm. 137.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 96.

marketplace shopee khususnya yang ada di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor yang melakukan retur barang dengan jumlah sampel 30 orang, yang dipilih dan dianggap paling tahu mengenai praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁶⁰ Sebagai sumber pendukung guna menunjang data primer. Baik berupa pemikiran orang lain, dokumen, web internet, buku referensi atau karya tulis ilmiah yang bisa membantu melengkapi data yang berkaitan dengan objek penelitian. Digunakan sebagai pendukung penelitian penulis yang akan dilakukan oleh penulis mengenai praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menyusun penelitian ini, sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks yaitu suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yaitu proses

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm. 137.

pengamatan dan ingatan.⁶¹ Dengan mengamati kejadian dan gejala sosial yang ada dimasyarakat terhadap para pengguna jual beli online *marketplace shopee* terutama yang pernah melakukan retur barang di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak (*interviewer*) sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan (*interviewee*) sebagai pihak terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu dengan maksud dan tujuan untuk memverifikasi dan memperluas informasi.⁶² Dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada 30 orang, yang berkaitan dengan praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah kegiatan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, notulen rapat, prasasti, majalah, agenda, lengger dan sebagainya.⁶³ Dengan mengambil sampel *real* praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm. 145.

⁶² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 186.

⁶³ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 77-78.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁶⁴ Bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan yang kemudian penulis akan berusaha menggambarkan sekaligus menganalisa secara deskriptif dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu mendeskriptifkan tentang bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data model Miles and Huberman yaitu penelitian yang dilakukan secara induktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.⁶⁵ Dalam penelitian ini teknik analisis data dibagi kedalam 3 (tiga) tahapan, yaitu :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Karena data yang diperoleh peneliti di lapangan cukup banyak untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci oleh karena itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum dengan memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan itu data yang telah direduksi akan

⁶⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, hlm 248.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 134-135.

memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁶⁶

Data yang direduksi dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dengan pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor khususnya yang melakukan retur. Hal yang dilakukan oleh peneliti dalam mereduksi data hasil wawancara, hasil wawancara tersebut nantinya akan dirangkum sedemikian rupa untuk memilih hal yang pokok kemudian diringkas secara singkat. Selanjutnya ringkasan tersebut disajikan dalam penyajian data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Seperti pernyataan Miles and Huberman (1984) "*the most frequent of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*".

Dalam penelitian ini setelah data yang telah direduksi kemudian disajikan kedalam bentuk naratif yang mudah dipahami, yang nantinya bertujuan untuk memudahkan dan menentukan langkah selanjutnya. Sajian data yang dimaksudkan untuk menentukan data yang sesuai dengan

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 137.

kebutuhan penelitian mengenai praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee* perspektif hukum Islam.

3. *Conclusion Drawing/Verificartion*

Menurut Miles and Huberman langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah penarikan suatu kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif berupa temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran dari suatu obyek yang selanjutnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁶⁷ Metode ini bertujuan untuk menyajikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat berdasarkan fakta-fakta, sifat serta hubungan dan fenomena dimasyarakat.⁶⁸

Dalam penelitian ini dilakukan penarikan sebuah kesimpulan yang didapat dengan menganalisis masalah, disertai dengan bukti-bukti yang diperoleh ketika berada dilapangan. Kemudian data yang telah direduksi dan disajikan akan ditarik untuk mendapatkan sebuah kesimpulan yaitu berupa pengujian data. Hasil penelitian dengan teori yang berkaitan dengan praktik retur barang pada jual beli *online* di *Marketplace* perspektif hukum Islam studi kasus pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 138.

⁶⁸ Nur Fitri, "Pandangan Ekonomi Islam terhadap Retur Barang pada *Sales* (Penjualan) di Koperasi Syariah Antasari Mart UIN Antasari Banjarmasin", *Skripsi* (Banjarmasin: Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020), hlm. 4.

F. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif atau suatu pendekatan yang mengacu pada hukum yang menjadi fokus penelitian.⁶⁹ Yaitu menggunakan hukum Islam yang didasarkan pada konsep *khiyār* yang ada dalam fikih muamalah. Dengan tujuan untuk mengetahui boleh atau tidaknya melakukan kegiatan praktik retur pada jual beli *online*. Pendekatan ini bertujuan untuk menentukan apa yang salah dan bagaimana cara yang benar dalam praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* yang terjadi di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor.

⁶⁹ Komelius Benur dan Muhamad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan* Vol. 7 No. 1, 2000, hlm. 24.

BAB IV

PRAKTIK RETUR BARANG PADA PENGGUNA JUAL BELI *ONLINE* *MARKETPLACE SHOPEE* DI DESA WLAHAE WETAN KECAMATAN KALIBAGOR DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

A. Gambaran Umum *Marketplace Shopee* di Indonesia

1. Profil *Marketplace Shopee*

Shopee adalah sebuah platform belanja berbasis *online* yang sedang berkembang pesat di Indonesia yang didalamnya tersedia berbagai macam kebutuhan sehari-hari dari balita sampai dengan lansia, diantaranya seperti pakaian, buku, elektronik, pulsa dan voucher, perlengkapan bayi, perlengkapan rumah tangga, produk kecantikan, aksesoris, sampai dengan makanan dan minuman.

Shopee adalah situs jual beli elektronik komersial dibawah naungan dari Sea Limited atau yang sebelumnya dikenal dengan Garena yang berkantor pusat di Singapura. *Shopee* pertama kali diluncurkan dinegara asalnya yaitu Singapura pada tahun 2015, dan kemudian melebarkan sayapnya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, Filipina dan sampai ke Indonesia. Awalnya *shopee* meluncur sebagai *marketplace konsumen to konsumen* (C2C) namun dengan perkembangannya yang sangat pesat muncul platform untuk brand ternama yaitu *Shopee Mall* semenjak itulah mereka telah bertransformasi menjadi model *hibrid C2C* dan *business to konsumen* (B2C).

Terdapat dari data survei yang dilakukan pada bulan Desember 2017 oleh TheAsianParent mengungkapkan menyebutkan bahwa *shopee*

adalah platform belanja pilihan pertama yang kemudian diikuti oleh Tokopedia, Lazada dan Instagram. Dengan banyaknya penjual dan produk yang berada didalamnya *Shopee* menyediakan fitur pencarian dimana selain bisa mengetik untuk mencari suatu produk bisa juga dengan menggunakan foto produk yang sedang dicari, bertujuan untuk memudahkan pengguna didalam melakukan pencarian suatu produk.⁷⁰

Tidak hanya itu, *Shopee* juga menyediakan fasilitas berupa pengembalian barang apabila barang yang diterima tidak sesuai pada waktu pemesanan. Dengan banyaknya tawaran dari *Shopee* yang memudahkan pembelinya semakin hari jumlah penggunaanya pun meningkat. Dan kini telah menduduki urutan ke empat kategori pencarian *e-commerce* yang paling banyak diminati oleh pengguna dalam Top 40 *e-commerce* dengan jumlah pengunjung mencapai 34.510.800 setiap bulannya.⁷¹

2. Cara order di *marketplace Shopee*

a) Pemesanan

Shopee adalah tempat belanja *online* dengan jumlah barang dan penjual yang begitu banyak dan cara order yang saya tau dan biasa saya lakukan adalah setelah membuka aplikasi *shopee* kemudian meng-klik kolom pencarian setelah itu memasukan kata kunci sesuatu yang ingin di cari kemudian tekan cari dan yang kita cari akan muncul setelah itu silahkan pilih produk yang diinginkan, pilih model, ukuran barang

⁷⁰ Shopee Indonesia, "Shopee", www.id.wikipedia.org, diakses 25 September 2021.

⁷¹ Yusrini Meidita, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan pada *E-commerce* (Studi Kasus: *Shopee*)", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 2, No. 11, November 2018, hlm. 5683.

setelah itu tekan pesan sekarang, sebaiknya sebelum dibayarkan periksa kembali barang yang dipesan⁷². Berikut cara cek out barang di *marketplace Shopee*.

- 1) Klik kolom pencarian dan masukan kata kunci barang yang diinginkan kemudia tekan “cari”.

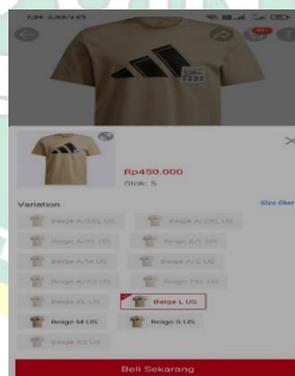
Gambar 1
Tampilan utama *Marketplace Shopee*



Sumber: *Screenshot Marketplace Shopee*

- 2) Pilih produk, model serta ukuran kemudian pilih bayar sekarang

Gambar 2
Menu Produk

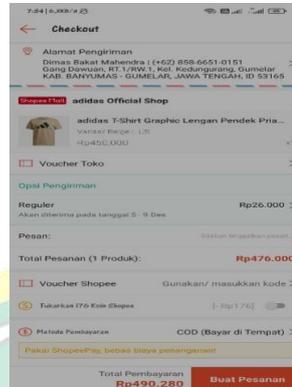


Sumber: *Screenshot Marketplace Shopee*

- 3) Periksa kembali total pembayaran, alamat, dan kirim pesan jika ada permintaan kusus, masukan voucher dan koin jika ada.

⁷² Amar Ma'ruf Firmansyah, *Wawancara*, pada tanggal 23 Oktober 2021.

Gambar 3
Menu *Checkout*

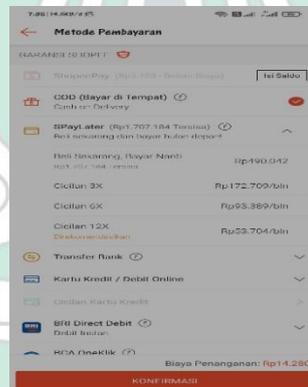


Sumber: *Screenshot Marketplace Shopee*

b) Pembayaran

Pilih metode pembayaran yang akan digunakan. Berikut cara pembayaran *marketplace Shopee*.

Gambar 4
Pilihan Metode Pembayaran



Sumber: *Screenshot Marketplace Shopee*

3. Pengiriman

Setelah melakukan pembayaran dan memilih jasa pengiriman silahkan cek dibagian profil, akan terlihat beberapa pilihan seperti terkirim, dibayar, dikemas dan lain sebagainya. Klik bagian dikemas, disitu akan ada informasi bahwa barang sedang dipersiapkan oleh penjual.

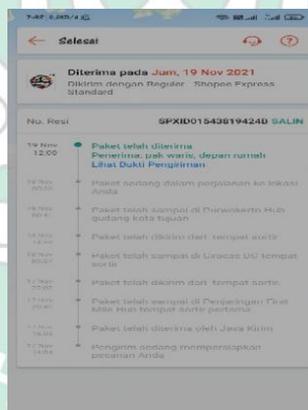
Gambar 5
Menu di Kolom Profil



Sumber: *Screenshot Marketplace Shopee*

Ketika sudah dikirim akan beralih ke kolom dikirim, disitu kita bisa melacak rute dan perkembangan perjalanan barang yang akan dipesan. Berikut gambaran pengiriman *marketplace Shopee*.

Gambar 6
Menu *tracking* barang



Sumber: *Screenshot Marketplace Shopee*

B. Praktik Retur Barang Pada Jual Beli *Online* Pada Pengguna *Marketplace Shopee* Di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor

Retur adalah barang yang diterima kembali dari pembeli ke penjual karena suatu alasan tertentu. Seperti adanya kerusakan pada barang, kekeliruan

dalam pengiriman baik itu warna, model, ukuran maupun kekurangan kelengkapan barang. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis kepada 30 (tiga puluh) orang pengguna *marketplace shopee* yang pernah melakukan retur di Desa Wlahar Wetan mereka menyebutkan bahwa pada praktiknya retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee* memiliki beberapa ketentuan yang dikeluarkan penjual atau toko, diantaranya:

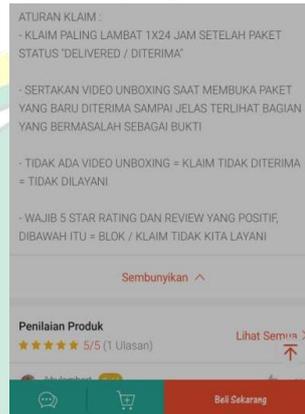
Ketentuan yang pertama, pembeli harus memvideokan pada saat pembukaan barang atau *unboxing* jika tidak penjual tidak menerima retur atau pengembalian. Pada bagian ini pihak toko memberikan ketentuan pembeli harus membuat video saat paket dibuka sebagai persiapan apabila nanti saat dibuka paket tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Jika paket tidak sesuai dengan apa yang dipesan dan ingin melakukan retur video tersebut bisa dijadikan bukti *authentic* ke penjual, namun jika pesanan sesuai video tersebut bisa dijadikan *review* atau penilaian barang pesanan.

Ketentuan kedua, “Semua komplain kerusakan produk akibat pengiriman tidak akan dilayani”. Pada ketentuan ini disebutkan jika barang pesanan yang dibeli terdapat kerusakan akibat pengiriman atau selama diperjalanan tidak akan dilayani. Artinya pihak penjual tidak mau menerima retur jika barang rusak akibat kesalahan pengiriman, hal tersebut dikarenakan kerusakan bukan diakibatkan oleh penjual.

Kemudian ketentuan selanjutnya “Jika ingin melakukan retur barang maksimal satu kali dua puluh empat jam sejak barang diterima”. Pada ketentuan ini penjual memberikan batas waktu pembeli yang hendak

melakukan retur atau penukaran barang memiliki batas waktu satu kali dua puluh empat jam sejak barang yang dibeli sampai. Jika melebihi dari batas waktu yang ditentukan tidak bisa melakukan retur barang lagi.

Gambar 7
Ketentuan retur yang diberikan penjual



Sumber *screenshot Marketplace Shopee*

“Ketika akan melakukan retur barang yang dibeli, pembeli harus melakukan konfirmasi kepada penjual melalui *chat* atau pesan ke akun penjual bahwa akan melakukan retur”. Pada ketentuan ini merupakan ketentuan yang penting karena pembeli harus melakukan konfirmasi bahwa akan melakukan retur barang kepada penjual. Konfirmasi ini melalui kolom *chat* atau pesan personal ke penjual yang sudah disediakan di aplikasi *Shopee*. Saat konfirmasi pembeli harus menunjukkan video pembukaan paket atau *unboxing* pada saat barang pesanan sampai dan alasan melakukan retur.

Gambar 8
Kolom *chat* Penjual dan Pembeli



Sumber: *Marketplace Shopee*

Ketentuan berikutnya, “Setelah konfirmasi, pembeli yang akan melakukan retur barang harus mengirimkan kembali barang sudah dibeli ke alamat toko atau penjual, dengan biaya pengiriman ditanggung sendiri oleh pembeli”.

Ketentuan terakhir “Kemudian jika barang sudah diretur, maka akan dikirim lagi dari penjual ke pembeli dan lagi biaya pengiriman ditanggung lagi oleh pembeli”. Pada ketentuan terakhir pembeli hanya tinggal menunggu barang yang sedang diretur ke penjual untuk dikirim ulang, sama seperti ketentuan sebelumnya biaya pengiriman juga akan ditanggung pihak pembeli.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pengguna *shopee* yang ada di Desa Wlahar Wetan, salah satunya bernama Amar. Pernah memesan sebuah *casing handphone custom* ke salah satu toko di *shopee* bergambar beruang dengan warna *case* hitam, namun ternyata yang datang gambar beruang namun *case* tidak hitam melainkan bening atau transparan. Hal tersebut sama seperti yang dialami oleh 8 (delapan) orang lainnya yang pernah mengalami kesalahan yang sama dalam penerimaan barang pesanan.

Berbeda dengan Febri yang membeli jaket dengan *size* atau ukuran L namun yang datang *size* atau ukuran M. Hal tersebut juga sama seperti yang dialami Winda, Sunarso dan 4 (empat) orang lainnya.

Berbeda juga dengan yang dialami oleh Trisya yang pernah melakukan retur karena membeli namun barang yang diterima terdapat kerusakan. Hal yang hampir serupa juga dialami oleh Sofyan, Irfan dan 2 (dua) orang lainnya.

Berbeda juga dengan Hendra yang salah menerima model barang, ketika membeli sebuah rokok elektrik model *mod* namun yang datang model *pod*. Hal yang hampir sama juga dialami oleh 3 (tiga) orang lainnya.

Terdapat juga kekurangan dalam menerima barang seperti yang dialami oleh Ali yang membeli sepatu bola namun yang datang hanya sepatunya saja tidak dengan tali, hal yang hampir sama juga dialami oleh Chusnul dan Livia ketika membeli barang.

Maka dari itu hal-hal yang harus diperhatikan ketika akan membeli dan melakukan retur haruslah memperhatikan *rating* dan *review* atau penilaian toko dari pembeli sebelumnya dan hendaklah cermat dalam memahami deskripsi dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak toko atau penjual.

C. Praktik Retur Barang pada Jual Beli *Online* Yang Terjadi Pada Pengguna *Marketplace Shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor Perspektif Hukum Islam.

Seiring zaman yang semakin berkembang manusia dituntut untuk mengikuti perkembangan tersebut karena hampir semua pekerjaan dan kegiatan beralih menggunakan teknologi, seperti halnya bidang administrasi,

alat komunikasi dan lain sebagainya dengan alasan untuk mempermudah dan mempersingkat pekerjaan. Jual beli pun sekarang sudah menggunakan perkembangan teknologi tersebut. Ditandai dengan banyaknya pihak penyedia jasa jual beli *online* yang bermunculan atau yang sekarang akrab disebut dengan *marketplace*. Dengan banyaknya keunggulan yang ditawarkan semakin banyak masyarakat yang ingin menggunakannya dan bahkan bertambah penggunaannya tiap hari. Salah satu contoh yang ditawarkan ialah retur, seperti yang ditawarkan oleh salah satu *marketplace* yang sedang naik daun yaitu *Shopee*. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu media bahwa pengguna *marketplace Shopee* per Agustus tahun 2021 di Indonesia mencapai 26,9 juta dan berpotensi bertambah setiap hari.

Dari banyaknya kemudahan yang ditawarkan mengakibatkan banyak orang yang ingin mendaftar *account* baik pembeli sebagai konsumen dan penjual sebagai *seller* yang ingin mengembangkan usahanya ke jual beli *online* tersebut. Seperti kebutuhan pokok yang sudah jelas akan terus dicari dan dibutuhkan oleh setiap manusia. Selain kebutuhan pokok juga banyak ada kebutuhan penunjang atau sekunder dan tersier karena itu memang dibutuhkan manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Namun dengan adanya antusiasme tersebut masih saja ada pelaku usaha yang memanfaatkan momentum tersebut untuk merauk keuntungan dan cenderung nakal. Masih saja ada yang menghalalkan segala cara bagaimana bisa mempromosikan barang dagangannya untuk bisa menarik konsumen, masih saja memikirkan bagaimana cara supaya bisa laku dan merauk

keuntungan dengan cepat dan banyak tanpa memperhatikan penjaminan pelayanan, mutu barang dan tingkat kepuasan dari konsumennya.

Salah satunya ialah kurang bertanggung jawab dengan spesifikasi yang dijelaskan dengan barang kurang sesuai, baik jenis dan kualitasnya, mengirim barang tidak sesuai dengan gambar atau apa yang dipesan. Entah karena stok ukuran, jenis atau warna yang dipesan sudah habis namun pihak penjual tidak memberikan konfirmasi dan asal mengirim barang yang mirip, barang cacat, dan kurangnya kelengkapan barang karena kurangnya ketelitian didalam mengirimkan barang yang dipesan. Bahkan ada yang tidak mencantumkan spesifikasi barang atau memberikan spesifikasi yang sama terhadap barang yang berbeda.

Praktik jual beli *online* di *marketplace Shopee* sudah penulis jelaskan sebelumnya dengan cara membuka aplikasi *Shopee* kemudian mencari barang yang ingin dibeli berdasarkan spesifikasi yang telah dijelaskan oleh *seller* atau penjual. Sebenarnya semua telah diatur sedemikian rupa baik oleh agama dalam hal ini hukum Islam maupun hukum positif atau negara. Namun di dalam praktiknya hak tentang perlindungan konsumen sering tidak dipenuhi oleh para penjual. Banyak keluhan dan keluhan dari para pengguna karena kurang terjaminnya hak mereka.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya *marketplace Shopee* memberikan fasilitas kepada pembeli yang hendak menukarkan barang yang sudah dipesan atau yang dinamakan retur barang. Retur barang ini dilakukan jika pembeli merasa ada ketidaksesuaian dengan barang yang dipesan, namun

pada praktiknya penjual memberikan beberapa ketentuan. Diantaranya yaitu harus menyertakan video pada saat membuka paket, kerusakan akibat pengiriman bukan tanggung jawab dari penjual, batas waktu maksimal pengembalian adalah satu kali dua puluh empat jam dari sejak barang diterima dan setelah melakukan pengajuan retur pembeli harus memberikan konfirmasi kepada penjual dan menunggu respon dari penjual. Ketika penjual menyetujui barulah barang bisa diretur, kemudian pembeli mengirimkan barang yang akan diretur ke alamat penjual serta menunggu barang dikirim kembali oleh pembeli. Dan untuk biaya pengiriman retur barang ini ditanggung oleh pembeli.

Oleh karena itu dalam penelitian ini, akan dijelaskan bagaimana praktik retur barang jika dianalisis menggunakan hukum Islam. Segala hal sebenarnya telah diatur termasuk juga jual beli, Allah SWT telah mengatur tata cara jual beli yang baik dan benar dalam al-Qur'an dan hadis supaya bisa tercapai tujuan dari jual beli yaitu tolong menolong dan tidak menimbulkan suatu hal yang mengandung kemudharatan. Hal pertama yang akan dikaji ialah mengenai jual beli.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 30 (tiga puluh) orang di Desa Wlahar Wetan, hamir semua tidak mengetahui praktik jual beli dalam hukum Islam secara tepat. Berdasarkan surat Al-Baqarah ayat 275 dan surat An-Nisa' ayat 29 diketahui bahwa Allah SWT menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba atau memakan harta sesamanya dengan jalan yang batil, karena sesungguhnya Allah SWT Maha Penyayang. Dengan melakukan perintah dan menjauhi larangannya maka atas ijin dan kuasa-Nya Allah SWT

dapat meluaskan dan menyempitkan rejeki terhadap orang-orang yang dikehendakinya.

Alasan beberapa orang di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor menggunakan *marketplace shopee* yaitu karena mereka merasa terbantu dengan kemudahan yang mereka rasakan dapat berbelanja dengan mudah tenang tanpa harus bepergian serta terdapat potongan harga dan ongkos kirim.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada praktik jual beli *online* di *marketplace shopee* telah sesuai dengan syarat dan rukun jual beli dalam Islam karena dalam transaksi jual beli pada *marketplace shopee* terdapat penjual dan pembeli karena pada dasarnya *shopee* ini merupakan pasar yang mempertemukan antara penjual dan pembeli hanya saja secara *online* tidak bertatap muka secara langsung. Kemudian transaksi dilakukan kedua belah pihak atas dasar suka sama suka tanpa ada paksaan, karena pembeli dibebaskan memilih barang dan bisa memilih ulasan serta penilaian produk dari para pembeli sebelumnya dan hal ini bisa menjadi bahan pertimbangan saat akan membeli produk.

Dilakukan oleh orang yang berakal, pada *marketplace shopee* kedua pihak antara penjual dan pembeli sudah jelas berakal/dewasa. Hal ini dapat dibuktikan karena sebelum bisa menggunakan pengguna *shopee* harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan melakukan verifikasi data diri menggunakan KTP. Orang yang memiliki KTP sudah dipastikan berumur 17 (tujuh belas) tahun ke atas dan dianggap sudah dewasa mampu dan berkecakapan hukum.

Terdapat barang yang diperjualbelikan, adanya nilai tukar barang atau harga yang telah tertera serta *ijab* dan *qabul* dilakukan dalam satu majlis, karena dalam *marketplace shopee* sebelum membayar barang yang dibeli terdapat halaman konfirmasi di situ juga diperlihatkan penjelasan barang dan harga yang akan dipesan. Hal ini bertujuan untuk meyakinkan pembeli untuk membeli barangnya atau membatalkannya, jika menyetujui dan dibeli maka akan terjadi akad transaksi jual beli.

Adanya kerelaan para pihak telah menunjukkan bahwa praktik jual beli *online* di *marketplace shopee* telah memenuhi salah satu prinsip muamalah yaitu suka sama suka. Seperti yang disebutkan dalam surat An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Dapat disimpulkan mengenai syarat dan rukun jual beli pada praktik jual beli *online* di *marketplace shopee* menurut hukum Islam sudah sesuai serta tidak ada yang bertentangan atau melanggar syarat dan rukun sahnya jual beli.

Kemudian yang kedua mengkaji mengenai praktik retur barang yang terjadi pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor, berikut berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis di lapangan mengenai praktik retur ketika ditinjau dengan *khiyār* dalam hukum Islam.

Pada dasarnya tujuan dari setiap perbuatan manusia adalah untuk mencari keberkahan dan ridha Allah SWT. Adapun *khiyār* bertujuan untuk menjamin hak dari para pihak karena pada dasarnya tujuan dari jual beli adalah untuk saling tolong menolong. Sebagaimana hadis Nabi yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari:

حَدَّثَنِي إِسْحَاقُ أَخْبَرَنَا حَبَّانُ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ قَالَ قَتَادَةُ أَخْبَرَنِي عَنْ صَالِحِ أَبِي الْخَلِيلِ
عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ قَالَ سَمِعْتُ حَكِيمَ بْنَ حِرَامٍ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - عَنِ النَّبِيِّ
- صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قَالَ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا
بُورِكَ لَهُمْ فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكْتَمَا مُحِقَّتْ بَرَكَتُهُ بَيْعِهِمَا.

Dari Abdullah bin Al-Harits ia berkata: Saya menengar Hakim bin Hizam ra. dari Nabi SAW Beliau bersabda:”Penjual dan pembeli boleh melakukan khiyar selama mereka berdua belum berpisah. Apabila mereka berdua benar dan jelas, maka mereka berdua diberi keberkahan di dalam jual beli mereka, dan apabila mereka berdua berbohong dan merahasiakan maka dihapuslah keberkahan jual belinya”.

Berdasarkan dari wawancara yang dilakukan kepada 30 orang pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor hampir semua tidak mengetahui apa itu *khiyār* atau retur dalam hukum Islam. Menurut Wahbah al-Zuhaili menyebutkan bahwa *khiyār* merupakan hak pilih bagi salah satu atau kedua pihak yang melangsungkan transaksi yang disepakati sesuai kondisi masing-masing yang melangsungkan transaksi.

Menariknya dari 30 (tiga puluh) pengguna yang telah penulis wawancarai tidak semua dari mereka mengalami pengalaman yang sama. Ada yang melakukan retur karena kesalahan penjual dalam mengirim warna barang seperti yang dialami oleh Amar dan 8 (delapan) orang lainnya. Ada juga kesalahan di dalam mengirim ukuran seperti yang dialami oleh Febri dan 6

(enam) orang lainnya. Ada juga kesalahan model barang seperti yang dialami oleh Hendra dan 3 (tiga) orang lainnya. Selain itu juga ada kesalahan di dalam kelengkapan dari barang yang dipesan (kurang) seperti yang dialami oleh Ali dan 2 (dua) orang lainnya. Berdasarkan hadis Nabi yang diriwayatkan oleh Baihaqi dan Sunan al-Sughra yang berbunyi “*Siapa yang membeli sesuatu, yang belum ia lihat maka baginya ada hak khiyār apabila ia melihat barang., apabila ia berkehendak ia mengambilnya dan apabila tidak ia menghendaknya*” oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa hal di atas termasuk ke dalam *khiyār ru’yah*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan juga ditemukan bahwa ada beberapa yang melakukan retur dikarenakan terdapat suatu kerusakan dengan barang yang dikirim oleh penjual dan ketika ditanyakan atau dikonfirmasi kepada penjual ternyata memang penjual tidak mengetahuinya karena barang tersebut baru dan belum pernah dicek dan dicoba sebelumnya. Seperti yang dialami oleh Trisya dan 4 (empat) orang lainnya. Maka dari itu, hal di atas termasuk ke dalam *khiyār ‘aib*. Sebagaimana yang diriwayatkan oleh Ahmad dan Abu Dawud dari Aisyah r.a. bahwa seseorang ingin membeli budak, dan disuruh berdiri didekatnya, lalu pada diri budak ditemukan kecacatan, yang akhirnya diadukan kepada Rasulullah SAW sehingga budak tersebut dikembalikan kepada penjual. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW bahwa seorang muslim tidak dibolehkan menjual sesuatu yang bercacat kepada saudaranya, kecuali menjelaskan cacat tersebut kepada saudaranya.

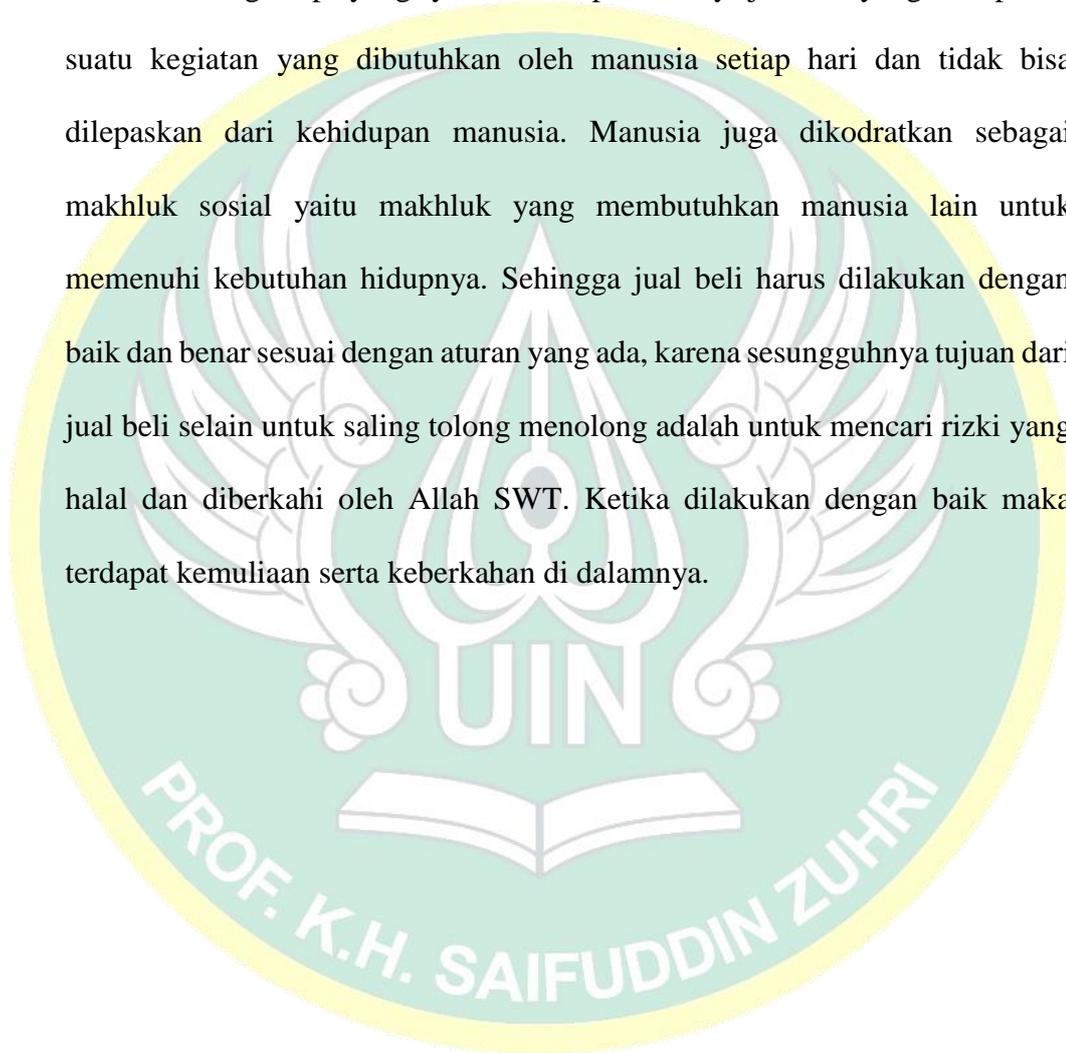
Berbeda dengan yang dialami oleh Erina dan Desta yang pernah melakukan retur ketika membeli sepatu dengan keterangan kualitas original namun yang datang sepatu dengan kualitas atau *grade* KW 1. Hal tersebut membuat mereka komplain dan mengembalikan barang tersebut. Dalam hal ini termasuk ke dalam *khiyār ta'yin*, seperti yang telah dikemukakan oleh Wahbah al-Zuhaili bahwa *khiyār ta'yin* merupakan hak yang dimiliki para pihak yang melakukan transaksi akad guna menentukan salah satu dari barang yang berbeda harga dan kualitasnya yang telah disebutkan dalam akad.

Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber yang dijadikan sebagai informan mereka menjelaskan bahwa semua ketentuan pengembalian atau retur telah disebutkan dengan jelas didalam deskripsi dan ketika ingin meretur barang mereka harus menyertakan bukti kondisi barang berupa video saat pembukaan barang dari bungkus paket. Setelah itu mereka harus mengirimkan video tersebut kepada penjual melalui kolom *chat* di dalam *marketplace shopee* kemudian mereka menunggu persetujuan dari penjual. Ketika disetujui secara bersama oleh kedua belah pihak maka pembeli harus mengirimkan barang yang telah diterima ke penjual lagi guna ditukar dengan yang mereka harapkan dan harus menanggung biaya pengiriman.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti dapatkan di lapangan maka praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace* perspektif hukum Islam pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor dibolehkan karena telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Karena pembeli diberikan kesempatan untuk memilih meneruskan

atau membatalkan jual beli dan penukaran barangnya sesuai dengan kesepakatan bersama dan juga pembeli melakukannya dengan sadar dan atas kemauannya sendiri tanpa ada paksaan.

Sudah seharusnya sebagai umat Islam selalu memperhatikan apa yang dilakukan dengan apa yang syariatkan, seperti halnya jual beli yang merupakan suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh manusia setiap hari dan tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia. Manusia juga dikodratkan sebagai makhluk sosial yaitu makhluk yang membutuhkan manusia lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga jual beli harus dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan aturan yang ada, karena sesungguhnya tujuan dari jual beli selain untuk saling tolong menolong adalah untuk mencari rizki yang halal dan diberkahi oleh Allah SWT. Ketika dilakukan dengan baik maka terdapat kemuliaan serta keberkahan di dalamnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan mengenai praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace* perspektif hukum Islam (studi kasus pengguna *marketplace Shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor), maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Praktik retur barang dalam jual beli *online* di *marketplace shopee* terdapat sebuah pengumuman berupa syarat dan ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya oleh penjual dalam deskripsi barang dengan jelas, sehingga pembeli dianggap tahu dan menyetujui syarat serta ketentuan tersebut sehingga dianggap mengikat kepada para pembeli. Seperti halnya ketika pembeli ingin melakukan retur harus memberikan konfirmasi kepada penjual selambat-lambatnya satu kali dua puluh empat jam terhitung dari barang diterima oleh pembeli, harus menyertakan bukti kondisi barang ketika komplain berupa video pembukaan (*unboxing*) yang dikirimkan ke penjual, setelah disetujui barulah pembeli mengirimkan ulang barang ke penjual guna ditukar dengan barang yang diharapkan serta harus menanggung biaya pengiriman ulang.
2. Praktik retur barang pada jual beli *online* pada pengguna *marketplace shopee* di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor adalah dibolehkan dengan syarat harus memenuhi prinsip-prinsip syariah yang ada. Terdapat kejelasan pada saat *ijab qabul* dalam retur atau *khiyār* didalam hukum

Islam seperti syarat dan tatacara yang telah diberikam oleh penjual. Semua aturan tersebut sudah disebutkan dan tertera didalam deskripsi yang dibuat oleh penjual secara jelas dan telah disepakati oleh keduanya baik penjual maupun pembeli. Oleh karenanya dalam pelaksanaan praktik retur barang pada jual beli *online* di *marketplace shopee* ini tidak ada paksaan dan dilakukan atas kemauannya sendiri dengan dasar suka sama suka dan keridhaan yang dilakukan oleh para pihak.

B. Saran-saran

1. Bagi penjual, ketika menjual suatu produk haraplah lebih diperjelas dalam memberikan deskripsi atau keterangan dari suatu barang yang dijual dengan lengkap, jelas dan apa adanya dan ketika proses pengemasan hendaklah lebih teliti dan tidak tergesa-gesa sehingga tidak terjadi kekeliruan didalam melakukan pengiriman dan ketika terjadi kekeliruan haraplah untuk memberikan hak dari konsumen yaitu retur dengan baik tanpa persyaratan yang memberatkan serta biaya penanganan pengiriman ditanggung penjual.
2. Bagi pembeli hendaklah lebih cermat sebelum memilih barang yang akan dibeli, bacalah dengan teliti dan memahami deskripsi barang, syarat dan ketentuan pengembalian yang dibuat penjual sehingga tidak terjadi penyesalan dan kendala diakhir yang memberatkan diantara kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Panji. *Fikih Muāmalah Adabiyah*. Bandung: PT Refika Aditama, 2018.

Ahmad, Syaiful Bahari. “Pemodelan Sistem Penentuan Retur Produk Menggunakan Metode Forward Chaining Di Minimarket Gatot Subroto Ponorogo”. *Skripsi*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2018.

Amar Ma'ruf Firmansyah. *Wawancara*, pada tanggal 23 Oktober 2021.

Anggraini, Anggun dkk. “Pendampingan Aplikasi Teknis *Marketplace* pada UMKM Guna Mempermudah dalam Pemasaran Produk Secara *Online*”. *Jurnal Abdimas*. Vol. 2, No. 1, 2021.

Anonim. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Bandung: Fokus Media, 2010.

Apriyadi, Deni dan Arie Yandi Saputra. “*E-Commerce* Berbasis *Marketplace* Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian”. *Jurnal RESTI*. Vol. 1, No. 2, 2017.

Ardhinata, Ahliwan. “Keridhaan (*Antaradhin*) dalam Jual Beli *Online* (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik)”. *Jurnal JESTT*. Vol. 2, No. 1, 2015.

Ariyanda, Zulliya. “Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur (Studi Kasus Pada Toko Roti Berkah Jaya Di Pekon Kunyayan Kecamatan Wonosobo Kabupaten Tanggamus)”. *Skripsi*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.

Benur, Komelius dan Muhamad Azhar. “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”. *Jurnal Gema Keadilan*. Vol. 7, No. 1, 2000.

Dewi, Gemala dkk. *Hukum Perikataan Islam Di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2005.

Djuwaini, Dimyauddin. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Erawan, L. “Sejarah Internet”, <https://repository.dinus.ac.id/>. diakses pada tanggal 15 Juni 2021.

Fafinska, Kezia. "Retur Penjualan dan Retur Pembelian dalam Transaksi Jual Beli". <https://www.online-pajak.com/>. diakses pada tanggal 26 Maret 2021.

Fatwa DSN-MUI No. 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Jual Beli.

Fauzi. *Sejarah Hukum Islam*. Jakarta: Prenadamedia Grup, 2018.

Fitri, Nur. "Pandangan Ekonomi Islam terhadap Retur Barang pada Sales (Penjualan) di Koperasi Syariah Antasari Mart UIN Antasari Banjarmasin". *Skripsi*. Banjarmasin: Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020.

Ghazaly, Abdul Rahman, dkk. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010.

Hasanah, Rohmatul. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Kredit *Shopee Paylater* dari Marketplace *Shopee*". *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020.

Huda, Qamarul. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Teras, 2011.

Mangunsong, Cici Handayani. "Hukum Praktik Sistem Retur Yang Melanggar Kesepakatan Di Kalangan Pedagang Baju Perspektif Mazhab Syafi'i (Studi Kasus di Pekan Jumat di Lubuk Pelas Kecamatan Silau Laut Kabupaten Asahan)". *Skripsi*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2020.

Marwadi. *Konsep Khiyār Ghabn Dalam Perspektif Mazhab Hanafi dan Hanbali Dalam Transaksi Bisnis Modern*. Yogyakarta: Lontar Mediatama, 2018.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.

Mughits, Abdul. "Penerapan Prinsip Ar-Taradi Dalam Akad-Akad Muamalat". *Jurnal Aplikasi*. Vol. 17, No. 1, 2017.

Mujiatun, Siti. "Jual Beli Dalam Perspektif Islam: *Salam Dan Istisna*". *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*. Vol. 13, No. 2, 2013.

Nasuka, Moh. "Etika Penjualan dalam Perspektif Islam". *Jurnal Muqtasid*. Vol. 3, No. 1, 2012.

Nawawi, Ismail. *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.

NC, Fatah Syukur. *Teknologi Pendidikan*. Semarang: Rasai Media Group, 2008.

Oktasari, Orin. "al-Khiyar dan Implementasinya dalam Jual Beli Online". *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*. Vol. 4, No. 1, 2021.

Pengadaan. "Pengertian dan Prosedur Retur Barang". <https://www.pengadaan.web.id/>. diakses pada tanggal 18 Maret 2021.

Pujihardjo, M dan Nur Faizin Muhith. *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*. Malang: UB Press, 2019.

S, Saifullah M. "Etika Jual Beli Dalam Islam". *Jurnal Studia Islamika*. Vol. 11, No. 2, 2014.

Salim, Munir. "Jual Beli Secara *Online* Menurut Pandangan Hukum Islam". *Jurnal al-daulah*. Vol. 6, No.2, 2017.

Santoso, Febrina Fitri Permatasari. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli *Online* yang mencantumkan Gambar Dan Testimoni *Hoax* Di Ponorogo". *Skripsi*. Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2018.

Shopee Indonesia. "Shopee". www.id.wikipedia.org. diakses 25 September 2021.

Siclo. "Jumlah Pengguna E-Commerce Indonesia di Tahun 2020 Meningkatkan Pesat". <https://www.sirclo.com/>. diakses pada tanggal 15 Juni 2021.

Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Sobirin. "Jual Beli Dalam Pandangan Islam". *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol. 3, No. 2, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2008.

Susiawati, Wati. “Jual Beli dan Dalam Konteks Kekinian”, *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 8, No. 2, 2017.

Syidiq, Rosyid. “Implementasi Marketplace Jual Beli Barang Bekas Menggunakan Model Customer To Customer Pada Daerah Istimewa Yogyakarta”. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Teknologi Yogyakarta, 2020.

Turboly. “Apa Itu Retur Pembelian dan Penjualan”. <https://turboly.com>. diakses pada tanggal 07 Desember 2021.

