

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP
IMPLEMENTASI HAK-HAK PELAKU USAHA DALAM
PRAKTIK JUAL BELI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON
DELIVERY* (COD)**

(Studi Kasus di *E-Commerce* Shopee, Tiktok, Lazada)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S.1)
Dalam Fakultas Syariah dan Huum



Disusun oleh:

LUTFI KHOIRIYAH

1802036097

**PROGAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dr. H. Sahidin, M.S.i
Anis Fitria, S.E.I., M.S.I

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. Lutfi Khoiriyah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Walisong Semarang

Assalamualaikum wr. wb.

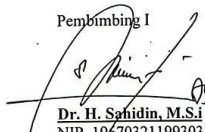
Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Lutfi Khoiriyah
NIM : 18020360967
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Hak-Hak Pelaku Usaha
Dalam Praktek Jual Beli Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)
(Studi Kasus di E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada)

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing I


Dr. H. Sahidin, M.S.i
NIP. 1967032119930310005

Pembimbing II


Anis Fitria, S.E.I., M.S.I
NIP. 199205282019032008

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jalan Prof.Dr. Hamka Km. 2 Kampus III Ngaliyan
Telp./Fax 024-7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Lutfi Khoiriyah
NIM : 1802036097
Judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Hak-Hak Pelaku Usaha
Dalam Praktek Jual Beli Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) (Studi
Kasus di E-Commcece Shopee, Tiktok dan Lazada)

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas
Islam Negeri Walisongo Semarang, pada hari/tanggal : Kamis, 22 Juni 2023 Pukul 14.30-
16.00 WIB

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Tahun
Akademik 2022/2023

Ketua Sidang / Penguji

Muhammad Abdur Rosvid Albana,

L.C. M.H.

NIP. 198310242019031004

Penguji Utama I

Drs. H. Mohammad Solek, M.S.I.

NIP. 196603181993031004

Pembimbing I

Dr. H. Sahidin, M.S.I.

NIP. 1967022119930310005

Sekretaris Sidang / Penguji

Dr. H. Sahidin, M.S.I.

NIP. 1967032119930310005

Penguji Utama II

Nafichah, M.H.

NIP. 199103172019032019

Pembimbing II

Anis Fitria, S.E.I., M.S.I.

NIP. 199205282019032008



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya : “ *Hai orang-orang yang beriman penuhilah akad-aqad itu.* ” (Qs. Al-Maidah : 1)¹

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an Maghfirah dan Terjemahan, (Jakarta: Maghfirah Pustaka), Tahun 2006

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wataala yang telah memberikan kemudahan, kesehatan, kesabaran, dan kegigihan, dengan penuh rasa syukur dan bangga penulis mempersembahkan karya ini untuk:

Orang tua penulis, Bpk Muchidin dan Ibu Siti Sopiya, dan adek tercinta Edy Saputra sebagai motivator terbesar yang tidak mengenal lelah dan senantiasa selalu mendoakan, menasehati, memberikan semangat serta dukungan dan menyayangi tanpa pamrih, yang selalu sabar menghadapi terimakasih sudah menghantarkan penulis sampai saat ini, Seluruh guru yang telah memberikan ilmu untuk penulis sejak awal menuntut ilmu Sahabat-sahabat terdekat penulis semasa sekolah dan kuliah di UIN Walisongo Semarang

DEKLARASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lutfi Khoiriyah

NIM :1802036097

Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Judul Skripsi :“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Hak-Hak pelaku Usaha Dalam Praktek Jual Beli Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD)”

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dari referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 5 Juni 2023

Deklarator,



Lutfi Khoiriyah

NIM.1802036097

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
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	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘_	Apostrofter balik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	—'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vocal

Vokalbahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آي	Fatḥah dan ya	Ai	A dan I
أو	Fatḥah dan wau	Au	A dan U

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
آ... ...آ	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis atas
أُو	<i>Ḍammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	u dan garis atas

Contoh

مَاتَ : *māta*

4. *Ta marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *Tasydīd* (ّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (ī).

Contoh:

عَلِيٍّ : *‘Alī* (bukan *‘Aliyy* atau *‘Aliy*)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشمس : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contohnya:

تأمرُونَ : *ta' murūna*

شيء : *syai'un*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazimdigunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang

sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari al-Qur'ān), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

9. *Lafz al jalālah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينَا اللهُ : *dīnullāh*

بِالله : *billāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْفِيْرُ حَمَةِ اللهِ : *humfī rahmatillāh*

10. Huruf kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan

huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal xviidari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

ABSTRAK

Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) adalah metode yang memudahkan konsumen yang tidak memiliki ATM dapat membayar ditempat. Pada praktek jual beli ini konsumen memesan dan memilih metode COD, jual beli sistem COD termasuk dalam akad jual beli biasa, namun dalam pengiriman barang menggunakan akad *wakalah* karena dalam hal ini karena pelaku usaha tidak dapat mengantar dan melakukan sendiri sehingga menggunakan jasa orang lain sebagai *muwakil*, yang dipandang mampu menggantikannya dalam penyerahan barang kepada konsumen, dimana pihak pertama mewakili suatu urusan kepada pihak kedua untuk bertindak atas nama pihak pertama.

Masalah dalam penelitian ini bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di E-commerce Shopee, tiktok dan Lazada dan bagaimana tinjauan hukum positif terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di E-commerce Shopee, tiktok dan Lazada.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif empiris dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi.

Hasil penelitian ini bahwa dalam Islam sistem pembayaran COD boleh dilakukan dan hak pelaku usaha terpenuhi namun ada oknum nakal yang menjadikan hak pelaku usaha tidak terpenuhi, pembatalan pembayaran COD menggunakan *khiyar Ru'yah* karena konsumen dapat membatalkan akad jika barang yang dikirim terdapat cacat. Menurut hukum positif bahwa hak pelaku usaha yang tidak terpenuhi sebab adanya oknum yang tidak mau melakukan kewajibannya dan memberikan hak pelaku usaha dalam pasal 5 dan 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini pihak E-commerce sudah mengupayakan mengenai adanya hak-hak pelaku usaha.

Kata kunci : Jual Beli, Cash On Delivery (COD) E-commerce.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah hirobbil'alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang senantiasa melimpahkan berkat, rahmat dan hidayahnya, sehingga atas ridhanya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Hak-Hak Pelaku Usaha Dalam Praktek Jual Beli Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) (Studi Kasus di E-commerce, Shopee, Tiktok dan Lazada)”** diajukan guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) jurusan Hukum Ekonomi Syariah UIN walisongo Semarang.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah memberi suri tauladan bagi kita semua. Semoga kita mendapatkan syafaat beliau kelak di hari akhir, aamiin.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, baik dalam hal memberikan ide, kritik maupun saran dan bentuk bantuan lainnya sejak awal penyusunan hingga selesai. Oleh karena itu, penulis sampaikan banyak terimakasih sebagai rasa hormat dan penghargaan dalam peran sertanya penyusunan skripsi ini kepada:

1. Dosen pembimbing, Bapak Dr. H. Sahidin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Anis Fitria, S.E.I., M.S.I selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia membimbing

dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini dengan sabar hingga selesai.

2. Bapak Dr. H. Mohammad Arja Imroni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang dan Wali Dosen penulis.
3. Bapak Supangat, M.Ag., dan Bapak Saifudin, M.H., selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah, beserta segenap staf akademik jurusan yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Narasumber yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Abah Abbas Masrukhin dan Ibu Siti Maemunah selaku pengasuh Pondok Pesantren Al-Ma'rufiyah yang senantiasa selalu memberikan dukungan serta doanya.
7. Muhammad Dani Handoko yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman KKN RDR Kelompok 29 yang telah memberikan semangat, doa dan kebersamaan hingga akhir skripsi, terutama Hana, Jwan, Alfi, Nindita, Ifada, Trianita.
9. Vika Dina Nafi'ah yang telah memberi tumpangan dalam

menyelesaikan skripsi penulis, yani yang selalu menyemangati dalam penyelesaian skripsi ini, Teman-teman ponpes Al-Ma'rufiyah yang tidak dapat disebut satu persatu.

10. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2018 terkhusus HES C 2018.

Dengan segala keterbatasan pengetahuan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, diharapkan adanya kritik dan saran bagi siapa saja yang membeca, agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Semarang, 8 Juni 2023

Penulis



Lutfi Khoiriyah

NIM.1802036097

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
DEKLARASI	v
TRANSLITERASI	vi
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	15
C.Tujuan Penelitian	16
D.Manfaat Penelitian	16
E.Telaah Pustaka	17
F.Metodologi Penelitian	31
G.Sistem Penulisan Skripsi	40
BAB II	43
LANDASAN TEORI TENTANG HAK-HAK PELAKU USAHA, JUAL BELI, KHIYAR DAN E- COMMERCE	43

A. Teori Tentang Hak-Hak Pelaku Usaha	43
B. Teori Jual Beli	50
C. Pengertian Khiyar	73
D. Teori E-Commerce	79
BAB III	85
GAMBARAN UMUM <i>CASH ON DELIVERY</i> (COD)	
DI SHOPEE, TIKTOK DAN LAZADA	85
A. Pengertian Cash On Delivery (COD) di Shopee	85
B. Cash On Delivery (COD) di Shopee	989
C. Cash On Delivery (COD) di Tiktok	98
D. Cash On Delivery (COD) di Lazada	103
E. Upaya E-Commerce Dalam Menangani Kasus Wanprestasi	109
F. Hal yang dirasakan pelaku usaha dalam retur sistem COD	112
BAB IV	124
TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP IMPLEMENTASI HAK-HAK PELAKU USAHA DALAM PRAKTEK JUAL BELI SISTEM PEMBAYARAN <i>CASH ON DELIVERY</i> (COD)	124
A. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Hak- Hak Pelaku Usaha Dalam Praktek Jual Beli Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Di E-Commerce Shopee, Tiktok Dan Lazada	124

B.Tinjauan Hukum Positif Terhadap Implementasi Hak-Hak Pelaku Usaha Dalam Praktek Jual Beli Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di E-Commerce Shopee, Tiktok Dan Lazada.....	138
BAB V	155
PENUTUP	155
A.Kesimpulan	155
B.Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	159
LAMPIRAN.....	176
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	186

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jual beli adalah kontrak yang dibuat berdasarkan pernyataan (ijab) dan penerimaan (kabul) yang dinyatakan Islam membolehkan umatnya berusaha untuk mencari rizki dalam jalan perniagaan (jual-beli), namun tidak boleh menyimpang dalam ketentuan-ketentuan syara'. Menurut Yusuf Qarddhawi, jual beli yang benar harus dapat berfungsi dalam sarana membentuk persaudaraan, menciptakan kestabilan dan ketertiban.² Manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki berbagai kebutuhan hidup dan dalam memenuhi kebutuhan tersebut, tidak mungkin dapat menghasilkan sendiri berbagai keperluan yang dibutuhkannya.³ Manusia selalu berhubungan satu sama lain untuk mencukupi dan memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

² Yusuf Qarddhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Terj. Arifin, (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), 173.

³ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalah* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 11.

Dari sekian banyak kegiatan perekonomian yang dilakukan masyarakat salah satunya adalah jual beli. Jual beli merupakan suatu kegiatan tukar menukar benda atau barang dengan rela keduanya, dalam hal jual beli yang satu menerima barang yang lain membayar barang sesuai kesepakatan dan ketentuan yang dibenarkan syara'.⁴ Dalam jual beli Islam sudah memberikan aturan-aturan mengenai rukun dan syarat jual beli dan yang dibolehkan maupun tidak boleh dilakukan dalam Islam.⁵

Dalam jual beli terdapat beberapa dasar hukum yang mengatur mengenai jual beli diantaranya dalam Qur'an surat An-Nisa ayat 29 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبِاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ
 إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku

⁴ Ahmad wardi muslic, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : AMZAH,2015), 174.

⁵ Abdul Aziz Muhammad, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : AMZAH,2014),

dengan suka sama suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha penyayang kepadamu". (Q.S. An-Nisa:29).

Kegiatan jual beli yang dilakukan masyarakat harus dilandasi suka sama suka, sehingga antara penjual dan pembeli telah terjadi kesepakatan. Jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar barang dengan barang atau barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar merelakan sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan syara'.⁶ Di era teknologi saat ini sangat maju seperti internet atau *interconnection networking* adalah media yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari yang memberikan banyak manfaat khususnya untuk mendapatkan informasi lebih cepat dan mudah didapat. Internet dapat mengakses dan menghubungkan manusia dari belahan dunia manapun yang dapat berinteraksi dalam media sosial. Media sangat memudahkan masyarakat dalam berbagai kegiatan salah satunya media sosial juga dimanfaatkan dalam media perdagangan yang dulunya hanya dengan cara

⁶ A. Khumedi Ja'far, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2014), 146

konvensional dan sekarang bisa menggunakan media sosial dalam melakukan jual beli.⁷

Hadirnya internet dirasakan pelaku bisnis yang membawa banyak manfaat transaksi yang lebih mudah, praktis, cepat dan harga lebih murah dan efisien. Media sosial merupakan situs online dimana penggunanya dapat dengan mudah berbagi, berpartisipasi dan menciptakan kreativitas yang berisi mengenai jejaring sosial, blog, wikipedia, dan forum. Ada juga media sosial yang lebih tren dan berkembang pada saat ini antara lain youtube, facebook, instagram dan lain sebagainya. Media sosial yang sekarang sering digunakan dalam media jual beli saat ini salah satunya Shopee, Tokopedia, Lazada, Tiktok, Bukalapak, Blibli.com dan lain sebagainya.⁸ Beberapa platform tersebut itu menyediakan berbagai macam barang dan memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online. Kemudahan yang lain seperti dalam membuat pesanan dan juga kemudahan dalam melakukan pembayaran. Sekarang

⁷ Imam Saputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta: Prenhallindo, 2002), 92.

⁸ Bagus Priandono, "Pengaruh Tiktok Terhadap Kreativitas Remaja Surabaya", (Skripsi, Stik Almamater Wartawan Surabaya, 2018), 2.

ini tersedia sebagai berbagai macam metode pembayaran yang dapat mempermudah para konsumen dalam membayar pesanan seperti menggunakan *paylater*, transfer, maupun *cash on delivery* (COD) dan lainnya. Metode pembayaran yang menggunakan COD barang akan dikirimkan ke rumah kemudian penerima barang akan membayar barang yang diterima sesuai dengan harga yang ditentukan. Jasa kirim yang mendukung metode pembayaran COD antara lain seperti J&T Express, shopee Express dan JNE. Dengan adanya layanan COD ini dapat mempermudah para pembeli dalam melakukan pembayaran karena pembeli tidak perlu untuk melakukan transfer uang terlebih dahulu untuk akun yang tidak memiliki rekening bank dan dapat mempersiapkan uang ketika barang sudah datang kerumah.

Suatu perusahaan yang melakukan jual beli itu pasti pernah mengalami masalah produk-produk yang cacat atau rusak dalam pendistribusian ataupun ketika proses penjualan bahkan pengiriman yang menyebabkan serbagai macam keluhan dari pembeli Oleh karena itu salah satu cara sebuah usaha dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan adalah

dengan menggunakan sistem pemulangan kembali atau dikenal dengan nama retur penjualan sistem retur merupakan sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan di mana barang yang sudah dibeli itu bisa dikembalikan apabila barang itu mengalami kecacatan yang disebabkan oleh pelaku usaha. Sistem retur ini bertujuan untuk menjalin hubungan bisnis yang baik antara si pembeli dengan distributor barang dan produsen.⁹ Namun dalam hal ini banyak konsumen yang sewenang-wenang dalam mengembalikan barang bukan karena alasan barang rusak melainkan alasan lain seperti tidak memiliki uang dll.

Islam menyebut pengembalian barang itu termasuk *khiyar*, *khiyar* merupakan hak konsumen atau produsen untuk dapat membatalkan suatu akad. *Khiyar* ditetapkan syariat Islam bagi manusia untuk bermuamalah dalam bentuk transaksi yang tidak saling merugikan sehingga kemaslahatan dalam suatu transaksi bisa tercapai dan dilakukan sebaik-baiknya.¹⁰ Sistem retur penjualan sudah berkembang luas di kalangan masyarakat yang mempunyai usaha mulai

⁹ Mulyadi, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta: Salemba empat, 2016), 302.

¹⁰ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 97.

dari usaha rumahan sampai memiliki industri yang besar. Sistem retur penjualan ini bisa diinput dari suatu permasalahan titik salah satu permasalahan yang terjadi dalam retur penjualan adalah sistem kerjasama yang disepakati oleh suatu perusahaan dan konsumen permasalahan ini terjadi karena adanya bentuk-bentuk kerjasama yang merugikan baik pihak perusahaan maupun konsumen.

Metode pembayaran sebelum barang dikirim yaitu menggunakan *khiyar syarat* dan *khiyar Aib*, namun jika pihak pelaku usaha membolehkan para konsumen melakukan komplain kepada barang yang telah diterimanya tidak sesuai dengan barang yang dipesan terdapat cacat dll, namun jika barang diterima dan sesuai maka transaksi berhasil. Namun *khiyar Aib* tidak dapat berlaku jika pelaku usaha menetapkan bahwa barang yang telah diterima tidak dapat dikembalikan.¹¹

Khiyar yang digunakan dalam dalam pembayaran COD *khiyar Ru'yah* karena konsumen belum melihat barang yang dibeli dan boleh melakukan pengembalian jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Menurut Jumhur ulama Hanafiyah, Malikiyah, Hanabilah

¹¹ Jumarni, Konsep Khiyar Pada Online Shop Dengan Metode COD Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal* Volume 1 Nomor 2.

dan Zahiriyah bahwa *khiyar Ru'yah* disyaratkan dalam Islam, sebagaimana sabda Rasulullah Saw “ siapa yang membeli suatu yang belum ia lihat maka ia berhak melakukan khiyar apabila telah melihat barang itu” (HR.Daru-Quthni)¹²

“Menurut Sofiya selaku admin toko Ikan Nusantara di tiktok mengatakan, bahwa barang bisa dikembalikan ketika barang yang dipesan tidak sama, rusak maupun tidak sesuai dengan warna yang dipesan, konsumen dapat mengembalikan barang dengan ketentuan yang disediakan oleh E-commerce tiktok. Banyak kasus pengembalian barang namun isi barang bukan barang yang berasal dari toko bahkan barangnya hilang tinggal tempatnya saja hal ini sangat merugikan pelaku usaha. Oleh karena itu dalam hal ini hak pelaku usaha tidak terpenuhi karena salah satu pihak tidak beritikad baik.”¹³

“Menurut Sahila selaku admin Cacafood.idn di Shopee mengatakan, barang yang pelaku usaha kirim sudah sesuai apa yang konsumen pesan, dalam keadaan bagus dan layak untuk dijual, namun kenapa para konsumen masih mengembalikan barang yang dipesan, hal ini merugikan pihak penjual karena barang yang sudah di retur banyak yang rusak, remuk dll hingga tidak bisa dijual kembali karena barang yang kurang layak atau sudah *expired* karena kelamaan di pengiriman, hal ini menjadi mubadzir. Oleh karena itu pada kasus ini juga pelaku usaha tidak mendapatkan haknya untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan diawal.”¹⁴

¹² Jumarni, Konsep Khiyar Pada Online Shop Dengan Metode COD Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal* Volume 1 Nomor 2.

¹³ wawancara dengan sofia, selaku admin toko Ikan Nusantara di tiktok, Pada tanggal 18 Februari 2023 pukul 08.32 WIB

¹⁴ Wawancara dengan sahila, selaku admin toko cacafood.idn di Shopee, pada tanggal 3 Maret 2023, pukul 14.10 WIB.

“Menurut Manuel Budijono selaku pemilik toko Manu Kamera di Lazada, dalam kasus pengembalian barang ini penjual sudah mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan namun barang dikembalikan oleh konsumen, namun barang yang diretur bukan barang yang dikirim penjual melainkan berisi barang lain contoh pernah ada kejadian dikembalikan air mineral bahkan oli, dalam hal ini hak pelaku usaha tidak terpenuhi dan pihak pelaku usaha sangat dirugikan oleh pihak konsumen bukan hanya rugi barang namun juga rugi pengemasan, pengiriman dll, maka dari itu penjual berhak menapat hak-haknya dalam jual beli sistem Cash On Delivery (COD).”¹⁵

Masalah yang sering terjadi pada saat ini dimasyarakat, banyak konsumen yang salah menggunakan pengembalian barang dengan alasan yang berbeda-beda padahal barang itu sudah memenuhi kualifikasi dan memenuhi rukun dan syaratnya jual beli dalam Islam. Tetapi para konsumen itu malah menggunakan hal ini dengan seenaknya seperti tidak mau menerima barang karena alasan tidak memiliki uang selain itu dengan alasan anaknya yang memesan dan berbagai macam kasus tentang pengiriman paket Cash On Delivery (COD).

Kasus pengiriman paket COD antara lain: *pertama*, kasus kurir paket di sumsel yang nyaris tewas ditusuk konsumen yang ogah bayar COD. Seorang kurir

¹⁵ Wawancara dengan Manuel Budijono, selaku pemilik toko Mano kamera di lazada, pada tanggal 5 Maret 2023, pukul 10.56 WIB.

paket di Banyuasin Sumatra Selatan (Sumsel) yang bernama Akbar Makrup nyaris ditikam konsumen karena menolak membayar tagihan yang tertera pada pake yang dipesan secara online. Korban merupakan seorang kurir ekspedisi sistem COD yang memiliki tugas untuk mengantarkan paket dari JNT ke alamat pelaku yang berada di daerah Sembawa, Banyuasin. Tepatnya pada tanggal 28 Januari 2023, pada pukul 09.00 WIB. Sebelum korban mengirimkan paket korban mengkonfirmasi melalui telepon kepada pelaku untuk mengantarkan paket dan meminta untuk menyiapkan uang, namun pelaku mengatakan jika paket bisa diantar kerumah nanti uang diantar ke pihak JNT.

Setiba di sana, korban menyerahkan paket itu dan diterima oleh pihak pelaku."Namun, sekitar pukul 16.00 WIB korban menelepon pelaku untuk menanyakan uang paket COD tersebut. Tapi pelaku ini kesal terus ditelepon korban. Karena tak kunjung menerima uang tersedia, korban yang terus-menerus ditanya atasannya soal uang COD itu pun berinisiatif mengambil kembali paket yang dia antar tadi," katanya. Nahas, saat kembali mendatangi rumah pelaku, lanjutnya, keluarga pelaku menolak memberikan kembali paket yang belum dibayar itu. Karena upayanya tak membuahkan hasil, lalu korban

kembali ke kantornya. "Sekitar pukul 17.00 WIB pelaku pun datang ke kantor korban dan pelaku cekcok dengan korban dan saksi. Pelaku menyuruh korban dan saksi untuk kembali mengambil paket tersebut di rumahnya. Pukul 17.30 WIB korban tiba di rumah pelaku, pelaku bersama keluarga sudah menunggu kedatangan korban sambil mengacungkan sebilah pisau dan mengatakan 'ambillah paket itu'. Posisi paket tersebut sudah berada di lantai depan teras rumah pelaku," Saat korban hendak mengambil paket tersebut, pelaku langsung menikam tubuh korban dengan pisau di bagian bawah ketiak sebelah kiri sebanyak satu kali. Bahkan, setelah menusuk korban, pelaku juga berusaha menusuk rekan korban, RY (23). RY yang ketakutan pun melarikan diri.¹⁶

Kedua, Gunakan uang palsu untuk transaksi COD, pemuda Magelang ditangkap di Salatiga, Pemuda asal Pandean, Ngablak Kabupaten Magelang, diduga mengedarkan uang palsu. Tersangka menggunakan uang palsu dalam pembayaran COD saat membeli telepon seluler. Transaksi tersebut terjadi di perempatan Kecandran, Kecamatan Sidomukti, Salatiga. Menurut

¹⁶ Prima Syahbana, kurir paket di Sumsel nyaris tewas ditusuk konsumen yang ogah bayar COD, diakses pada tanggal 12 Maret 2023, Jam 13.24 WIB, <https://news.detik.com/berita/d-6541425/kurir-paket-di-sumsel-nyaris-tewas-ditusuk-konsumen-yang-ogah-bayar-cod>.

kasat Reskrim Polres Salatiga AKP Arifin Suryani mengatakan, penangkapan terhadap tersangka dilakukan petugas ketika mendapatkan pengaduan pemilik konter ponsel di Kecandran. Laporan yang diterima mengenai dugaan tinda pidana uang palsu dengan motif transaksi pembelian ponsel Samsung Type A32 dengan metode COD, harga yang disepakati 2.600.000. Ketika menghitung hasil penjualan, pihak konter mendapatkan uang palsu sebesar 1.150.000.

Dari aduan tersebut kemudian anggota Resmob Polres Salatiga melakukan penyelidikan dan memancing tersangka untuk melakukan transaksi ponsel di parkir Mall Pelayanan Publik di depan Saloka Park Tuntang. Pada saat transaksi kemudian tersangka ditangkap dan dilakukan pengeledahan, kemudian petugas mendapatkan uang palsu nominal 50.000 sebanyak 24 lembar berda di dalam tas tersangka.¹⁷

Ketiga, Marahi kurir paket COD dan menolak bayar Seorang warga Desa Ampelu Tuo, Kabupaten Batanghari, Provinsi Jambi, menolak membayar paket Cash on Delivery (COD) yang ia pesan lantaran tidak

¹⁷ Surya Yuli P, gunakan uang palsu untuk transaksi COD, pemuda Magelang ditangkap di Salatiga, diakses pada tanggal 12 Maret 2023, <https://WWW.google.com/amp/s/WWW.Suaramerdeka.com/Semarang-raya/amp/048005174/gunakan-uang-palsu-untuk-transaksi-cod-pemuda-magelang-ditangkap-di-Salatiga>,

sesuai dengan permintaanya, Tepatnya pada Februari 2021. Video saat konsumen tersebut memarahi sang kurir pun viral di media sosial. Konsumen berdebat dengan kurir yang bernama Noppal, konsumen mengatakan jika ia tidak mendapatkan penjelasan dari kurir mengenai proses pengembalian paket. Oleh karena itu konsumen tidak mau menerima barang pesannya dan ogah membayarnya. Konsumen menuturkan bahwa dari awal ia telah curiga dengan paket yang diantar oleh kurir itu. Menurut konsumen, kotak paket yang dikirim tertera ukuran sepatu 40, namun, setelah dibuka, ternyata ukurannya 41. Sedangkan nomor sepatu yang dipesan adalah ukuran 39. Akhirnya paket tersebut dibawa kembali oleh kurir ke kantornya. Kurir sempat mengatakan kepada konsumen bahwa tugas kurir COD hanya menerima uang dari konsumen. Apabila ingin komplain, Noppal menyarankan konsumen untuk menghubungi toko yang bersangkutan jika ia berniat untuk menukar barang tersebut.

Keempat, Mengancam kurir COD dan menodongkan sebilah pedang Pria berinisial MDS yang merupakan seorang warga Ciputat, Tangerang Selatan harus berurusan dengan pihak kepolisian akibat mengancam kurir COD dengan sebilah pedang. Mulanya,

MDS memaksa kurir untuk mengembalikan uangnya karena barang yang diantar tidak sesuai dengan pesanan.¹⁸

Hal ini sangat merugikan para pihak penjual karena kebanyakan barang yang sudah diretur itu sudah tidak utuh atau ada yang rusak maupun ada yang sudah kadaluarsa karena lamanya di perjalanan. Dalam hal ini pelaku usaha juga sudah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Pada kasus penolakan barang dalam jual beli di E-Commerce menggunakan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) belum sesuai dengan hukum Islam dalam hak *khiyar* yang dilakukan konsumen tanpa adanya kesepakatan kedua belah pihak dan syarat *khiyar* bahwa barang dapat dikembalikan jika barang terdapat cacat, rusak maupun tidak sesuai dengan pesanan, dan pada Pasal 5 No.8 Tahun 1999 Tentang UUPK dimana kewajiban konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pelaku usaha

¹⁸ diakses pada tanggal 12 Maret 2023, <https://WWW.google.com/amp/s/amp.kompas.com/teknoread/2021/06/07/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan>.

juga belum mendapatkan haknya dalam pasal 6 No. 8 Tahun 1999 Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha berhak mendapatkan hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan menggunakan kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “ Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Hak-Hak Pelaku Uaha Dalam Praktek Jual Beli Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) (Studi Kasus di E-Commerce Shopee, Tiktok, Lazada)

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual

beli sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Di E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada?

2. Bagaimana tinjauan hukum positif terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Di E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Di E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada?
2. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan hukum positif terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Di E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat mengenai cara pemesanan barang secara online dengan baik dan tidak merugikan pelaku usaha dalam memesan barang secara online di E-Commerce.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga mampu memberikan manfaat mengenai perlindungan konsumen bagi pelaku usaha dalam jual beli online dengan metode Cash On Delivery (COD) dan untuk pelaku usaha lebih berhati-hati dalam memperdagangkan barang yang dijual.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan kajian tentang teori teori yang diperoleh dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dari kajian pustaka sebenarnya adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengembangkan dan membandingkan penelitian terdahulu yang sudah ada dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus di E-Commerce Shopee, Tiktok, Lazada) Disini peneliti akan membahas lebih spesifik terhadap Dengan demikian ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi diatas, diantaranya :

Pertama, skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Ushaa Dalam Konsep *Businnes*

To Bussines Melalui Transaksi Elektronik, Nona Faradiba S, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, Tahun 2021. Hasil skripsi ini kemanfaatan bagi pelaku bisnis karena pembuatan situs online mempermudah konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli. Pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Skripsi ini lebih fokus pada mekanisme *busines to busines*, hubungan hukum terhadap pelaku usaha dalam *business to business* dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam dalam *business to business*. Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan pendekatan hukum yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder, pengolahan data menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Persamaan skripsi ini dan penulis sama-sama membahas mengenai hak pelaku usaha dalam bisnis. Perbedaan skripsi lebih fokus mengenai mekanisme *busines to busines*, hubungan hukum terhadap pelaku usaha dalam *business to business* dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam dalam *business to business* sedangkan penulis bahwa penulis lebih fokus ke hak-hak pelaku usaha dalam pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada Aplikasi

Shopee, Tiktok dan Lazada tanpa adanya itikad baik yang dilakukan konsumen.¹⁹

Kedua, skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di PT. Shopee Indonesia”. Nafa Sofiyana Reza, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Tahun 2020. Hasil skripsi ini hubungan hukum antara kedua belah pihak dalam transaksi jual beli online metode *Cash On Delivery* (COD) termasuk hubungan hukum bersegi dua karena karena kedua belah pihak saling memberikan dan meminta sesuatu. Perlindungan hukum yang didapat pelaku usaha menimbulkan akibat hukum jika konsumen melakukan ingkar janji yaitu pada pasal 1266 KUH Perdata mengenai pembatalan perjanjian, karena dikembalikan barang yang sudah dipesan kepada pelaku usaha dan secara otomatis pihak Shopee akan menonaktifkan sistem pembayaran COD kepada konsumen yang melakukan ingkar janji selama dua kali dalam 60 hari, kemudian akan diaktifkan kembali setelah terhitung 60 hari setelah dinonaktifkan, namun dalam hal ini banyak konsumen yang tidak jera dalam melakukan akad itikad jual beli. Penelitian ini

¹⁹ Nona Faradiba S, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Ushaa Dalam Konsep Businnes To Bussines Melalui Transaksi Elektronik*”, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, Tahun 2021.

menggunakan metode yuridis empiris melalui pendekatan kualitatif. Pengumpulan data berupa wawancara dan studi dokumentasi. Teknik yang digunakan yaitu analisis kualitatif disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menghubungkan dan menggambarkan dari data yang diperoleh dan dihubungkan satu sama lain untuk mendapatkan kesimpulan secara umum. Dalam skripsi ini dengan penulis sama-sama membahas mengenai perlindungan pelaku usaha mengenai hak pelaku usaha dalam pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dalam UUPK, namun penulis lebih fokus mengenai hak pelaku usaha dalam Islam dan UUPK.²⁰

Ketiga, skripsi dengan judul “Analisis Hukum Islam Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) (Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee Di Kecamatan Kaliwungu)”. Oleh M. Afnan Nadhif Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, tahun 2022. Hasil skripsi ini lebih memfokuskan mengenai praktek pembulatan pembayaran pada jual beli online

²⁰ Nafa Sofiyana Reza, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di PT. Shopee Indonesia*”, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Tahun 2020.

dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) pada aplikasi Shopee dan kurir tidak melanggar rukun dan syarat jual beli ini. Jual beli ini bukan termasuk jual beli yang dilarang karena sebab orang yang berakad dan Sighat. Kedua belah pihak sudah rela satu sama lain dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomer 35/M-DAG/PER/7/2013 pasal 6 ayat 3 selama masih ada pengembalian dalam nominal uang pecahan yang masih beredar kurir wajib mengembalikan uang tersebut. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomer 35/M-DAG/PER/7/2013 kurir wajib memberikan informasi mengenai pembulatan pembayaran meskipun nominalnya kecil karena hal itu termasuk hak konsumen. Kesamaan pada skripsi ini sama-sama membahas mengenai jual beli melalui praktek *Cash On Delivery* (COD) dalam UUPK, namun skripsi ini lebih mengacu mengenai hak konsumen sedangkan penulis lebih fokus ke hak pelaku usahanya.²¹

Keempat, skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen

²¹ M. Afnan Nadhif, Analisis Hukum Islam Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) (Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee Di Kecamatan Kaliwungu)”, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, tahun 2022.

Di Kota Singaraja”, Oleh Chory Ayu Sugesti, Tahun 2021. Hasil skripsi ini fokus mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian, dan akibat hukum yang akan ditimbulkan jika konsumen melakukan ingkar janji, perlindungan bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian berupa ganti kerugian dan sanksi pidana terhadap konsumen jika konsumen tidak mau mengganti kerugian sebagaimana sudah memenuhi unsur pidana. Jenis penelitian ini menggunakan hukum empiris yang bersifat deskriptif. Penemuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *purposive sampling* yaitu sampe yang akan dipilih berdasarkan pertimbangan subjektif dari peneliti. Analisis dan pengolahan data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Dalam skripsi ini dan penulis sama-sama membahas mengenai perlindungan pelaku usaha dalam jual beli dalam UUPK, namun penulis lebih fokus mengenai hak pelaku usaha dalam UUPK dan hukum Islam.²²

Kelima, skripsi dengan judul “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Hak Khiyar Dalam Jual Beli Yang Menggunakan Klausa Baku (studi Kasus di Distributor PT. Inti Kertasindo Sinar Cemerlang Kota

²² Chory Ayu Sugesti, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja*”, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Tahun 2021.

Metro)”, Oleh Helda Mustika Sari, Tahun 2020. Hasil skripsi ini mengenai tinjauan hukum ekonomi syariah tentang hak khiyar dalam jual beli yang menggunakan klausah baku di Distributor PT. Inti Kertasindo Sinar Cemerlang Kota Metro dalam penguangan klausaa baku untuk menghilangkan hak khiyar dalam jual beli tidak diberlakukan karena pada PT ini sudah mencantumkan klausa baku yang ditulis dengan berkas nota, dalam Hukum Ekonomi Syariah klausa baku yang dilakukan belum sesuai dengan hukum silam karenatidak adanya kerelaan dari pihak konsumen dan mengandung unsur dzalim. Jenis penelitian ini adalah lapangan, sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara,data yang terkumpul akan dianalisis dengan cara berfikir induktif. Dalam skripsi ini dengan penulis sama-sama membahas mengenai hak khiyar namun skripsi ini lebih mengacu mengenai hak konsumen, sedangkan penulis lebih mengacu ke hak pelaku usaha dalam transaksi ini.²³

Enam, Jurnal dengan judul “Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli dengan Sistem Pembayaran COD”, oleh Teten Tendiyanto, Destri Tsurayya, dan Suwandoko.

²³ Helda Mustika Sari, *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Hak Khiyar DALam Jual Beli Yang Menggunakan Klausaa Baku (studi Kasus di Distributor PT. Inti Kertasindo Sinar Cemerlang Kota Metro)*”, Institut Agama Islam Negeri Metro, Tahun 2020.

Tahun 2023. Hasil Jurnal ini lebih memfokuskan mengenai perlindungan hukum pelaku usaha mengenai pengembalian barang yang diperoleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang dirugikan dengan pembayaran COD mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan pada pasal 6 UUPK selain itu gugatan wanprestasi akan dilakukan ketika transaksi COD gagal, dan jika dalam transaksi tersebut terdapat unsur pidana maka pelaku usaha dapat menuntut dengan pasal 19 ayat (4) UUPK. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data berasal dari data sekunder dan bahan hukum primer. Dalam skripsi ini dengan penulis sama-sama membahas mengenai perlindungan hukum dalam sistem pembayaran COD, sedangkan penulis lebih bukan hanya mengenai perlindungan pelaku usaha dalam UUPK namun juga dalam Hukum Islam.²⁴

Tujuh, Jurnal dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Atas Tindakan *Hit And Run* Yang Dilakukan Konsumen”, Oleh M. Syahrul Khairah, Universitas Syi’ah Kuala, Tahun 2020. hasil skripsi ini lebih memfokuskan mengenai hak pelaku

²⁴ Teten Tendiyanto, Destri Tsurayya, dan Suwandoko, “Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli dengan Sistem Pembayaran COD”, Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial, Vol. 5, no.1, M 2023.

usaha dalam pasal 6 Undang-Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, atas itikad tidak baik yang dilakukan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris. peneltia ini memfokuskan mengenai perlindungan hukum pelaku usaha online shop atas tindakan hit and run yang dilakukan konsumen. Dalam skripsi ini dengan penulis sama-sama membahas mengenai akad mengenai hak-hak pelaku usaha dalam transaksi online, namun skripsi ini lebih menekankan mengenai hak-hak pelaku usaha dalam pembayaran secara online, dan penulis lebih memfokuskan tentang hak-hak pelaku usaha dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD) menurut hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²⁵

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

NO	PENULIS	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
1	Nona Faradiba S, Universitas	Perlindungan Hukum Terhadap	Skripsi ini fokus mengenai perlindungan	Skripsi penulis lebih fokus ke hak-hak pelaku

²⁵ Khairah M Syahrul, Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Atas Tindakan Hit And Run Yang Dilakukan Konsumen, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM)* Bidang Hukum Keperdataan, Vol. 4, No. 1 Februari 2020, Universitas Syi'ah Kuala.

	Muhammadiyah Sumatra Utara, Tahun 2021.	Pelaku Usaha Dalam Konsep <i>Businnes To Bussines</i> Melalui Transaksi Elektronik,	terhadap pelaku usaha dalam UUPK	usaha mengenai pengembalian barang tanpa tanggung jawab yang dilakukan konsumen. ²⁶
2	Nafa Sofiyana Reza, Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Tahun 2020.	Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di PT. Shopee Indonesia”,	Dalam skripsi ini fokus mengenai perlindungan pelaku usaha mengenai hak pelaku usaha dalam pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) dalam UUPK dan KUH Perdata.	Penulis lebih fokus mengenai hak pelaku usaha dalam Islam dan UUPK

²⁶ Nona Faradiba S, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Ushaa Dalam Konsep Businnes To Bussines Melalui Transaksi Elektronik*”, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, Tahun 2021.

3	M. Afnan Nadhif Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, tahun 2022.	Analisis Hukum Islam Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Dengan Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) (Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee Di Kecamatan Kaliwungu	skripsi ini lebih memfokuskan mengenai praktek pembulatan pembayaran pada jual beli online dengan sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) pada aplikasi Shopee mengenai hak konsumen.	Penulis dalam transaksi pembayaran COD lebih fokus ke hak pelaku usahanya pada jual beli online dengan sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) ²⁷
4	Chory Ayu Sugesti,	"Perlindungan Hukum	Hasil skripsi ini lebih	Skripsi penulis lebih

²⁷ M. Afnan Nadhif, Analisis Hukum Islam Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) (Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee Di Kecamatan Kaliwungu)", Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, tahun 2022.

	Skripsi, Universitas Pendidikan Ghanesa, Tahun 2021.	Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”,	memfokuskan mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian, dan akibat hukum yang akan ditimbulkan jika konsumen melakukan ingkar janji, perlindungan bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian berupa ganti kerugian dan sanksi pidana terhadap konsumen jika konsumen tidak mau mengganti kerugian sebagaimana sudah	sama-sama membahas mengenai perlindungan pelaku usaha dalam UUPK namun penulis juga meneliti mengenai hak pelaku usaha dalam Islam. ²⁸
--	--	---	--	---

²⁸ Chory Ayu Sugesti, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja*”, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Tahun 2021.

			memenuhi unsur pidana	
5	Helda Mustika Sari, skripsi, Institut Agama Islam Negeri MetroTahun 2020.	Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Hak <i>Khiyar</i> dalam Jual Beli Yang Menggunakan Klausula Baku (studi Kasus di Distributor PT. Inti Kertasindo Sinar Cemerlang Kota Metro)",	Dalam skripsi ini membahas mengenai hak <i>khiyar</i> mengenai hak konsumen,	Sedangkan penulis lebih mengacu ke hak pelaku usaha dalam transaksi ini. ²⁹
6	Teten Tendiyanto, Destri Tsurayya, dan Suwandoko, Jurnal CIC Lembaga	Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli dengan Sistem	Hasil Jurnal ini lebih memfokuskan mengenai perlindungan	Penulis tidak hanya tentang perlindungan dan hak pelaku usaha dalam

²⁹ Helda Mustika Sari, Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Hak *Khiyar* DALam Jual Beli Yang Menggunakan Klausula Baku (studi Kasus di Distributor PT. Inti Kertasindo Sinar Cemerlang Kota Metro)", Institut Agama Islam Negeri Metro, Tahun 2020.

	Riset dan Konsultan Sosial, Vol. 5, no.1, M 2023.	Pembayaran COD	hukum pelaku usaha mengenai	pembayaran COD namun juga dalam Islam. ³⁰
7	Khairah M Syahrul, <i>Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM) Bidang Hukum Keperdataan, Vol. 4, No. 1 Februari 2020, Universitas Syi'ah Kuala.</i>	Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Atas Tindakan <i>Hit And Run</i> Yang Dilakukan Konsumen,	Jurnal ini lebih menekankan mengenai hak-hak pelaku usaha dalam pembayan secara online,	Sedangkan penulis bukan hanya dalam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) saja mengenai hak-hak pelaku usaha dalam transaksi <i>Cash On Delivery</i> (COD) tetapi juga

³⁰ Teten Tendiyanto, Destri Tsurayya, dan Suwandoko, "Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli dengan Sistem Pembayaran COD", Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial, Vol. 5, no.1, M 2023.

				menggunakan hukum islam.
--	--	--	--	--------------------------

F. Metodologi Penelitian

Menurut Sugiono, metode penelitian ini adalah cara untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami memecahkan dan mengantisipasi masalah.³¹

Metode berarti penyelidikan berlanjung menurut suatu rencana tertentu. Menempuh suatu jalan tertentu untuk mencapai tujuan, bahwa arti penelitian tidak bekerja secara acak. Langkah-langkah yang diambil harus jelas serta ada pembatasan-pembatasan tertentu untuk menghindari jalan yang menyesatkan dan tak terkendali. Oleh karena itu metode ilmiah timbul dengan membatasi secara tegas bahasa yang dipakai oleh ilmu tertentu.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Keberhasilan sebuah penelitian sangat dipengaruhi oleh metode penelitian yang

³¹Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahim, "Metode Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris)", (Depok: Prenada Media Group, 2018), 3.

digunakan sehingga mendapatkan data yang akurat dari obyek penelitian itu. Data yang dihasilkan dapat membantu dalam menghasilkan sebuah karya ilmiah dan bisa dipertanggung jawabkan. Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris. metode penelitian hukum normatif empiris yaitu dengan memadukan antara aturan hukum yang berlaku dan relevan di masyarakat yang menjadi fokus penelitian dengan pelaksanaan yang terjadi di lapangan apakah berjalan dengan patut atau tidak.³²

Disamping itu juga peneliti ini akan memahami bagaimana praktek jual-beli dalam *E-Commerce* sistem *Cash On Delivery* (COD). Selain itu juga penelitian ini diharapkan agar memberi pengetahuan terkait Hak-Hak Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan hasil penelitian terdahulu.

³² Kornelius Benuf, Muhamad Azar, "Metode Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer," *Jurnal Gema Keadilan* vol.7 No.1 (desember 2022): 20.

Pendekatan lapangan yang datanya diperoleh langsung dari lapangan, baik berupa observasi, interview, dokumentasi. Penelitian ini sering disebut juga penelitian yuridis-empiris atau sosiologi hukum, penelitian hukum normatif empiris ini pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris, metode penelitian normatif empiris mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat. Dengan pendekatan ini penulis tidak hanya melihat dari segi hukum positifnya saja tetapi juga hukum islam dalam melakukan retur barang di *E-Commerce*.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini data yang digunakan penulis yaitu primer, sekunder dan tersier. Dimana sumber data tersebut berguna sebagai bahan pendukung dalam penelitian ini. Sumber data tersebut antara lain:

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari lapangan yang diperoleh dari responden dari informan. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama. Sumber data primer dimaksud dapat diperoleh baik dari wawancara dan pengamatan.³³ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari salah satu toko di E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada yaitu toko cacafood.idn di Shopee, toko ikan nusantara di Tiktok dan toko manokamera di Lazada.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi

³³ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia publishing, 2006), 49.

dokumen. Studi kepustakaan meliputi: buku, jurnal, proseding, seminar, makalah, kamus hukum, ensikolepdia hukum, kamus literatur hukum tertulis lainnya. Disamping studi pustaka, juga studi dokumen yang meliputi: dokumen hukum peraturan perundang-undangan secara hirarki atau berjenjang, yurisprudensi, perjanjian kontrak dan dokumen lainnya.³⁴

3. Jenis- jenis bahan Hukum

Bahwa hukum adalah keseluruhan prinsip-prinsip ketentuan dan prosedur teknis hukum, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan, perjanjian- perjanjian termasuk juga pendapat para sarjana mengenai hukum serta penelusuran hukum, literatur

4. Sumber bahan hukum

Sumber bahan hukum yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersie.

³⁴ Yoni Ardianto, memahami metode penelitian kualitatif, diakses pada tanggal 20 Januari 2023, <http://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian>.

- a. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama, sebagai bahan hukum yang bersifat autoritatif, yaitu bahan hukum yang mempunyai otoritas bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan segala dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum.
- b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel, jurnal, hasil penelitian, makalah dan lain sebagainya yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas.
- c. Bahan hukum tersier sebagai bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, maupun ensiklopedia.

Hukum sebagai keseluruhan peraturan tingkah laku yang ditetapkan oleh

pemerintah.³⁵ Hukum tidak hanya dalam bentuk UU, ketika orang mendengar kata hukum akan teringat gedung pengadilan, hakim, pengacara, jurusita, polisi. Hukum juga digambarkan sebagai lambang-lambang.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, keadaan, kegiatan, tertentu dan jenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan sumber data yang bersifat primer, dimana pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan subjek penelitian atau informan selaku responden penelitian lapangan.³⁶ Peneliti menggunakan wawancara terstruktur karena dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang

³⁵ I Ketut Surdita, *Pengenalan bahan Hukum (PBH)*, Universitas Udayana, Tahun 2017

³⁶ Ibid, 141-142

sama untuk semua responden, dan pertanyaan-pertanyaan tersebut telah disusun sebelumnya dan tidak dapat diubah-ubah saat wawancara berlangsung. Wawancara ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat dibandingkan dengan mudah namun memiliki kekurangan dari wawancara ini mengenai pertanyaan-pertanyaan yang disusun tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya diinginkan responden sehingga datanya mungkin tidak akurat. Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan narasumber untuk memperoleh informasi terkait praktik penolakan barang dalam jual beli di E-Commerce yang dilakukan pembeli dengan metode Cash On Delivery (COD) pada marketplace.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data, memeriksa dan menelusuri dokumen-dokumen atau kepastakaan yang dapat memberikan

informasi atau keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti.³⁷

6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk pengelolaan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis analisis data yaitu deskriptif kualitatif. Teknik ini adalah teknik analisis yang digunakan dalam menganalisis data dengan membuat gambar dari data yang dikumpulkan tanpa membuat generalisasi dari hasil penelitian. Ada beberapa tahapan yang dilakukan penulis untuk melakukan analisis yaitu:

a. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data merupakan tahapan proses memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Tahapan pertama dalam kegiatan

³⁷ Vivi Ayu Amalia, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Akun Gojek (Studi Kasus di Area Kota Semarang)*, (Skripsi Mahasiswa Universitas Uin Walisongo Semarang Fakultas Syariah dan Hukum, 2020), 11.

diperolehnya tema-tema atau klarifikasi dari hasil penelitian.

b. Penyajian Data

Dalam tahapan penyajian yakni dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk uraian singkat atau sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan untuk diambil sebuah penarikan atau tindakan.

c. Kesimpulan

Dalam analisis data ini bertujuan untuk menarik kesimpulan yang dapat menggambarkan hal yang terjadi.

G. Sistem Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan dan memahami masalah yang akan dibahas dalam penelitian maka penulis menguraikan pada sistematika penulisan ini menjadi 5 Bab diantaranya:

Bab I : Bab ini Penulis akan membahas serta mendeskripsikan mengenai pendahuluan, atau gambaran umum mengenai penelitian. Bab ini terdiri atas beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang masalah dan rumusan masalah terkait. Sub bab berikutnya membahas mengenai

tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini, selanjutnya menelaah penelitian terdahulu melalui tinjauan pustaka dan mengaitkan kerangka teori dan diakhiri dengan gambaran sistematika penulisan pada sub bab terakhir.

Bab II : Bab ini Menjelaskan mengenai 4 konsep teori mengenai pokok bahasan. Teori pertama membahas tentang hak-hak pelaku usaha yang membahas mengenai pengertian hak-hak pelaku usaha, dasar hukum hak-hak pelaku usaha, dan hak-hak pelaku usaha dalam Islam. Teori kedua membahas tentang pengertian jual beli, dasar hukum hukum jual beli, pengertian *khiyar*, hukum *khiyar* dalam jual beli dan macam-macam *khiyar*. Teori ketiga membahas pengertian jual beli secara online, dasar hukum jual beli secara online, pengertian dan dasar hukum jual beli menurut hukum Islam. Teori Teori keempat membahas tentang pengertian E-commerce, dasar hukum E-commerce.

Bab III : Bab ini Menyajikan gambaran umum yang mendukung dalam penelitian ini yaitu, pengertian *Cash On Delivery* (COD), dan dasar hukum *Cash On Delivery* (COD), gambaran umum *Cash On Delivery* (COD) di Shopee, Tiktok dan Lazada.

Gambaran umum mengenai COD di Shopee mengenai profil Shopee, dan praktek COD di Shopee, gambaran umum mengenai COD di Tiktok mengenai profil Tiktok, praktek COD di tiktok dan gambaran umum mengenai praktek COD di Lazada mengenai profil Lazada, dan praktek COD di Lazada.

Bab IV : Bab ini Membahas tentang hukum Islam mengenai jual belinya, hak-hak pelaku usaha menurut jual beli dalam Islam. Dan tentang hukum positif yang membahas mengenai hak-hak pelaku usaha dalam UUPK dan syarat-syarat COD terpenuhinya atau tidak.

Bab V : Bab ini Merupakan bab terakhir dalam penulisan yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan juga selanjutnya memberikan sarana-sarana penting demi kebaikan dan kesempurnaan penelitian, kemudian ditutup dengan daftar pustaka.

BAB II

LANDASAN TEORI TENTANG HAK-HAK PELAKU USAHA, JUAL BELI, DAN *CASH ON DELIVERY COD*

A. Teori Tentang Hak-Hak Pelaku Usaha

1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelaku Usaha

a. Pengertian

Produsen berasal dari bahasa belanda yaitu *producent*, dan dalam bahasa Inggris disebut *producer* artinya penghasil. pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 UU No.8 Tahun 1999 bahwa pelaku usaha merupakan setiap orang perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang berkedudukan dan melakukan kegiatan dalam suatu wilayah Republik Indonesia baik yang dilakukan sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan suatu kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pada sebagian besar negara anggota EC telah meratifikasi konvensi tentang yurisdiksi, dalam pasal 5 ayat 3 konvensi ini, gugatan mengenai *product liability* bisa diajukan ke pengadilan yang *jurisdiksinya* mengenai tempat timbulnya kerugian.

Hak-hak pelaku usaha bisa ditemukan melalui faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab yang dialami konsumen, walaupun kerusakan pada barang yang timbul berasal dari barang yang sudah cacat yaitu:

- 1) Produk tersebut sebenarnya tidak untuk diedarkan
- 2) Cacat timbul dikemudian hari
- 3) Cacat timbul ketika sudah tidak dalam kontrol pelaku usaha dan sudah diluar kota
- 4) Barang dibuat sendiri dan bukan untuk keperluan produksi
- 5) Cacat timbul karena ditaatiinya ketentuan yang ditetapkan oleh pelaku usaha.³⁸

Pelaku usaha sebagai penyelenggara suatu usaha, harus bertanggung jawab akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan dalam usahanya terhadap pihak ketiga, antara lain konsumen dan pelaku usaha. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, dan bagi pelaku usaha juga diwajibkan beritikad baik dalam melakukan

³⁸ Tri Siwi Kristrianti Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika 2008), Tahun 2008, 41.

transaksi pembelian barang dan jasa. Dalam undang-undang ini bahwa beritikad baik lebih ditekankan untuk para pelaku usaha, karena yang mengetahui semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, karena kewajiban pelaku usaha mengenai itikad baik mulai dari produksi barang, dan penjualan karena kemungkinan kerugian disebabkan saat proses produksi sampai penjualan, naum bagi konsumen hanya berkewajiban beritikad baik dalam transaksi jual beli barang karena kemungkinan kerugian yang dilakukan konsumen hanya saat proses transaksi saja.³⁹

Pelaku usaha dalam jual beli online memiliki kewajiban yaitu memberikan bukti gambar produk, keterangan produk dengan jelas dan jujur. Dan sebagai pelaku usaha juga harus memberikan informasi yang lengkap dan jelas dalam deskripsi, karena konsumen hanya dapat melihat gambar yang ditampilkan bukan barang secara langsung.

Pelaku usaha sudah mendapatkan perlindungan bukan berarti pelaku usaha menjadi

³⁹ Amanda Maylaksita, *Perlindungan Knsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Handphone Di Yogyakarta*, UIIY Tahun 2017

sewenang-wenang namun menjalankan usahanya dengan baik, harus taat hukum dan peraturan perundang-undangan tanpa harus memindahkan peraturan perundang-undangan. Dan setiap pelaku usaha memiliki peranan dan fungsinya masing-masing, dalam sistem ekonomi berdasarkan demokrasi ekonomi bahwa hubungan satu sama lain antar pelaku usaha bukan karna didasari pertimbangan ekonomi saja namun juga harus saling membangun hubungan dalam asas kekeluargaan dan menjunjung semangat kebersamaan dan asas keadilan. Seperti pelaku usaha yang lebih kecil untuk dibantu dalam perkembangan usahanya agar maju lebih cepat, serta lebih taat hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.⁴⁰

Dari pengertian pelaku usaha diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa pelaku usaha adalah pelaku usaha merupakan setiap orang perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang berkedudukan dan melakukan kegiatan dalam suatu

⁴⁰ Andika wera kusuma, Pentingnya Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Melalui Yayasan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Indonesia, *Jurnal Sol Justicia*, Vol.5 No.2, Desember 2022, pp.166-15

wilayah Republik Indonesia baik yang dilakukan sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan suatu kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang dijual, dan pelaku usaha juga harus mendapatkan hak yang sama seperti konsumen. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, dan bagi pelaku usaha juga diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.

2. Dasar Hukum Hak-Hak Pelaku Usaha

Hak-hak pelaku usaha sudah tercantum dalam pasal 6 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, namun belum ada lembaga hukum maupun organisasi resmi yang melindungi para pelaku usaha, oleh karna itu penting untuk dibentuk suatu lembaga atau organisasi yang melindungi dan memenuhi hak-hak pelaku usaha agar pelaku usaha merasa nyaman saat melakukan kegiatan usahanya. Seperti salah satu organisasi Nirlaba non pemerintah yang ada di Indonesia yaitu Yayasan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha

Indonesia, yang ada pada keputusan menteri hukum dan hak asasi manusia RI no AHU-007459 AH 01 tahun 2018. Yayasan perlindungan hukum pelaku usaha Indonesia (YPH-PUI) ini suatu organisasi non pemerintah yang didirikan di Indonesia pada 20 April tahun 2018 di Sumatra Selatan. Organisasi ini bertugas untuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha, karena selama ini hanya ada perlindungan hukum terhadap konsumen saja oleh karena itu organisasi ini adalah yayasan perlindungan hukum pelaku usaha Indonesia untuk para pelaku usaha juga mendapatkan keadilan yang seimbang secara hukum tanpa adanya diskriminasi antara pelaku usaha dengan konsumen. organisasi ini berdiri berdasarkan UU 1945 pasal 28 D ayat 2 yang berbunyi bahwa “setiap orang berhak atas jaminan perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta pengakuan yang sama dihadapan hukum” dan Undang-Undang 1945 pasal 28 J ayat 2 bahwa setiap orang berhak bebas dan pengakuan yang bersifat. Berhak mendapatkan suatu perlindungan terhadap sikap deskriminatif itu mengenai deklarasi universal hak asasi manusia pasal 7 menyatakan bahwa semua orang sama dihadapan hukum dan berhak untuk mendapatkan perlindungan

hukum yang sama tanpa adanya diskriminasi dan berhak mendapatkan perlakuan dihadapan hukum yang adil dan sama untuk semua warga negara tanpa memandang, ras, suku , gender, agama, status sosial, budaya dll.⁴¹

“Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha
Pelaku usaha mempunyai hak yang harus
didapatkan, hak pelaku usaha tercantum pada
Pasal 6 UUPK, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.”⁴²

⁴¹ Andika wera kusuma, Pentingnya Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Melalui Yayasan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Indonesia, *Jurnal Sol Justicia*, Vol.5 No.2, Desember 2022, pp.166-15

⁴² Pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

3. Hak-Hak Pelaku Usaha Dalam Islam

Hak pelaku usaha dalam memberikan hak pilih (*khiyar*), dalam hukum Islam pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak, berhak mendapatkan perlindungan, hak untuk membatalkan perjanjian. Dan hak-hak terpenuhinya Penjual dan pembeli, akan terwujudnya suatu kerelaan dari kedua belah pihak:

- 1) hak berakad secara sukarela tanpa adanya paksaan
- 2) hak untuk memilih ingin meneruskan atau membatalkan selama masih dalam satu majelis dan tidak ada kesepakatan lain yang berbeda.
- 3) Hak untuk menggugurkan hak untuk memilih, jika jual beli sudah disepakati maka tidak ada pembatalan.
- 4) Hak untuk menetapkan syarat tertentu yang memiliki manfaat.
- 5) Hak untuk membatalkan atau menerima selisih harga jika barang yang dibeli cacat dan rusak. Dan penjual juga memiliki hak untuk membatalkan bila pembayaran tidak dibayarkan sesuai dengan kesepakatan.
- 6) Hak untuk mendapatkan harga yang sesuai tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah.⁴³

B. Teori Jual Beli

1. Pengertian dan Dasar Hukum Jual Beli Online

⁴³ Sofwa, Hak penjual dan pembeli, diakses pada tanggal 4 Januari 2023, Jam 06.15 WIB <https://alsofwa.com/hak-penjual-dan-pembeli/>.

a. Pengertian Jual Beli Online

Jual beli merupakan kegiatan yang hampir dilakukan setiap hari, dan menjadi perputaran roda ekonomi sekaligus menjadi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembeli tidak bertemu dalam melakukan jual beli, dalam jual beli secara online pelaku usaha dan pembeli melakukan transaksi melalui media sosial seperti chat, telephone, wa, maupun media lainnya. Jual beli online tidak memiliki batasan ruang dan waktu, jual beli ini memberikan kemudahan bagi masyarakat bahwa tidak harus bersusah payah menyewa maupun mendirikan toko, jam kerja maupun pegawai yang banyak dan memajang barang dagangan yang banyak. Dengan menggunakan media sosial masyarakat yang memiliki toko hanya butuh upload foto, video dan deskripsi yang benar dan jelas.

Menurut Purwanto dan Anang Arief Wahyudi bahwa jual beli online biasa disebut *E-Commerce*, *E-Commerce* adalah teknologi yang saat ini sering digunakan masyarakat dalam komunikasi maupun transaksi elektronik berupa perdagangan jasa maupun informasi yang dilakukan melalui media elektronik. Jual beli online dalam transaksinya penjual maupun

pembeli harus bersikap sopan komunikasi harus lancar agar terjalin komunikasi yang baik, dengan menggunakan orang ketiga untuk pembayaran agar tidak terjadi penipuan dan menjamin keamanan transaksi.⁴⁴

Di Indonesia banyak website yang digunakan dalam jual beli secara online seperti: Shopee, Lazada, Bukalapak, Tiktok dan lain sebagainya. Pada prinsipnya setiap orang penjual maupun pembeli dalam melakukan jual beli secara online harus berhati-hati untuk menghindari adanya penipuan bagi kedua belah pihak karena keduanya tidak dalam satu tempat yang tidak bisa bertemu dan langsung melihat barang yang diperjual belikan. Namun dalam pemesanan pembeli harus mendaftarkan data diri pada akun yang ingin digunakan dalam memesan dengan memasukkan data diri lengkap dan menyantumkan nomor telephone.

Hal ini pihak olshop akan merasa aman karena data yang telah diisi secara lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan jika ada kasus yang terjadi. Ketika pembeli sudah memiliki akun maka pembeli

⁴⁴ Gama Pratama, Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneu*, vol 1 No. 1 (2020), 21–34.

sudah bisa akses untuk melakukan transaksi dan membeli barang yang dijual, bisa juga melihat deskripsi dan gambar yang ditampilkan oleh penjual. Deskripsi itu bisa menjadi acuan pembeli dalam memilih barang yang ingin dibeli. Jika ingin mengetahui kualitas pembeli bisa melihat review pelanggan lain yang sudah memberikan penilaian terhadap barang yang dibeli.⁴⁵

Menurut teori pernyataan, perjanjian jual beli sudah terjadi pada saat ditulis jawaban penerimaan oleh calon pembeli, pada jual beli online terjadi ketika calon pembeli sudah check out atau mengkonfirmasi pembeliannya. Menurut teori pengiriman, yaitu pada saat dikirim jawaban penerimaan, dalam artian ketika konsumen sudah menerima barang tersebut. Menurut teori penerimaan, yaitu pada saat diterima jawaban penerimaan, tidak dipersoalkan apakah sudah diketahui isinya atau tidak.

Dari pengertian jual beli online diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa jual beli online adalah praktek jual beli yang dilakukan secara online

⁴⁵ Dede Abdurrohman, Haris Maiza Putra, and Iwan Nurdin, 'Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Jual Beli Online Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon', 2 STAI Al Falah Cicalengka Bandung', 1 (2020), 35–48.

dengan proses saling tukar menukar barang dengan uang, dengan saling ridha keduanya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Dengan adanya transaksi jual beli, maka terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan masyarakat satu sama lain.

b. Landasan Hukum Jual Beli Online

Dalam KUHPerdata jual beli diatur dalam Buku III, tepatnya pada BAB V pasal 1457 sampai pasal 1540 tentang jual beli. Menurut definisinya jual beli adalah perikatan, berarti perikatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1313 KUHPerdata, yaitu suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.⁴⁶

Syarat sahnya KUH Perdata ada pada pasal 1320 KUH Perdata, perjanjian atau perikatan dikatakan sah apabila memenuhi 4 syarat kumulatif yaitu:

- a. Adanya kesepakatan para pihak untuk meningkatkan diri (syarat subjektif)
- b. Kecakapan bertindak para pihak untuk membuat perjanjian (syarat subjektif)
- c. Adanya suatu hal tertentu (syarat objektif)

⁴⁶ Soedharyo Soimin, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 328.

- d. Adanya suatu sebab yang halal (syarat objektif)

Apabila tidak terpenuhinya kecakapan bertindak maka perjanjian dapat dibatalkan. Jika perjanjian tidak memenuhi syarat subjektif maka dapat dibatalkan. Jika suatu perjanjian tidak memenuhi syarat objektif, maka perjanjian itu batal demi hukum, cakap hukum dalam hukum perdata berarti kecakapan seseorang untuk melakukan perbuatan hukum di lapangan objektif, maka perjanjian itu batal demi hukum, cakap hukum dalam hukum perdata berarti kecakapan seseorang untuk melakukan perbuatan hukum di lapangan perdata karena mampu mempertanggungjawabkan akibat hukum.

Dalam pasal 1330 KUH Perdata, mengecualikan orang yang dianggap tidak cakap antara lain:

- 1) Orang-orang yang belum dewasa

Seseorang dikatakan dewasa ketika berumur 21 tahun. Orang dikatakan dewasa bisa juga yang belum genap umur 21 tahun namun sudah pernah menikah. Orang yang belum dewasa maka

perbuatan hukumnya diwakili orang tua atau walinya.

- 2) Orang yang ditaruh dibawah pengampunan Orang gila atau hilang ingatan, orang yang berada dibawah pengampunan semua perbuatan hukumnya diwakili oleh pengampunya.
- 3) Orang-orang yang dalam Undang-Undang dianggap tidak cakap.

Berdasarkan KUH Perdata jual beli maupun perjanjian yang dilakukan anak yang belum dikatakan dewasa secara perdata dan belum kuat secara hukum dapat dibatalkan karena tidak memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian yang mensyaratkan kecakapan untuk membuat perikatan.⁴⁷

2. Pengertian Dan Dasar Hukum Islam Dalam Jual Beli

a. Pengertian Jual Beli Dalam Islam

Jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar barang dengan benda yang memiliki nilai tukar saling

⁴⁷Admin, tips dalam pemberikatan jual beli berdasarkan KUH Perdata, <https://mh.uma.ac.id/tips-dalam-perikatan-jual-beli-berdasarkan-kuh-perdata/>, diakses pada tanggal 8 Maret 2023, Jam 13.00 WIB

ridho antara keduanya. Islam mempertegas mengenai keabsahan jual beli secara umum dan menolak adanya riba. Allah melarang dan mencegah adanya jual beli yang merusak dan mengandung mudharat.

Menurut istilah makna *bay'i* (jual beli) menurut Syekh Al-qalyubi dalam Hasyiyahnya bahwa akad yang dilakukan saling mengganti harta satu sama lain untuk memiliki suatu benda selamanya bukan menyewa tanpa adanya batas waktu dan bukan karena untuk bertaqarrub kepada Allah.⁴⁸

Menurut Syekh Muhammad Ibn Qasim Al-Ghazzi jual beli yaitu memiliki suatu harta dengan mengganti sesuatu dengan izin syara', hanya memiliki manfaatnya saja dan pembayaran menggunakan uang.

Menurut hasbi ash-Sayyid Sabiq yaitu:

مُبَادَلَةُ الْمَالِ بِالْمَالِ لِتُفَيْدَ تَبَادُلِ الْمِلْكِيَّاتِ عَلَى الدَّوَامِ
عَقْدٌ يُقُومُ عَلَى آسَاسِ

“*Aqad yang atas dasar pertukaran harta terhadap harta, maka jadilah harta penukaran milik tetap.*”⁴⁹

⁴⁸ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, tahun 2010)

⁴⁹ Hasbi Ash-Shidieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Jakarta: Bulan Bintang, Tahun 1987)

Sedangkan menurut Imam Nawawi bahwa jual beli merupakan kegiatan saling tukar menukar harta dengan harta dalam bentuk peminahan hak milik. Dan menurut Ash-Shiddieqy jual beli merupakan akad yang dilakukan atas pertukaran harta dengan harta lain, hal ini terjadilah penukaran dengan milik tetap.⁵⁰

Dari pengertian jual beli Islam diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa jual beli Islam yaitu perjanjian tukar menukar barang yang memiliki nilai dengan kesepakatan kedua belah pihak, yang satu memberikan barang yang satu menerima barang dari pihak lain yang sesuai dengan perjanjian yang dibenarkan oleh syara' dan kesepakatan kedua belah pihak. Memenuhi ketentuan syara' artinya memenuhi rukun dan syarat dalam jual beli. Apabila rukun dan syarat jual beli tidak terpenuhi maka batal karena tidak sesuai dengan syara'.

b. Rukun dan Syarat Pelaksanaan Jual Beli

Menurut ulama Hanafiyah rukun jual beli ada satu yaitu *ijab* (suatu ucapan membeli dari pembeli) dan *qabul* (ungkapan menjual dan penjual), mereka berpendapat jika jual beli hanya kerelaan antara kedua belah pihak antara penjual dan pembeli. Maka dalam jual beli

⁵⁰ Syaifullah, Etika Bisnis Dalam Islam, *Jurnal Studi Islamika*, Vol.11, No.2, Desember 2014.

diperlukan kerelaan kedua belah pihak dengan bentuk perkataan *ijab* dan *qabul* dan saling memberikan barang dan menerima uang. Sedangkan menurut Jumhur Ulama' berpendapat bahwa rukun jual beli ada empat yaitu:

- 1) Orang yang berakad atau al-muta'qidain (penjual dan pembeli)

Penjual adalah orang yang menawarkan barang, sedangkan pembeli orang yang membutuhkan barang dalam memenuhi kebutuhan dan kemanfaatan.

- 2) *Sighat* (lafal *ijab* dan *qabul*)

Sighat adalah perkataan penjual (*ijab* dan *qabul*), seperti "saya jual barang ini kepadamu", dan pembeli berkata "saya terima dan saya beli barang ini". Serah terima bisa menjadi tidak sah karena tidak adanya *sighat* (*ijab qabul*). Menurut Ibnu Syurairah bahwa "serah terima menjadi sah karena barang yang diperdagangkan barang yang tak berharga yang biasa dilakukan masyarakat.

- 3) *Ma'qud' alaih* (barang yang dibeli)

jual beli barang yang diperjual belikan dalam Islam juga harus memiliki manfaat, agar tidak merugikan pihak pembeli.

4) Nilai tukar pengganti barang.

Menurut ulama hanafiyah, rukun jual beli harus saling tukar menukar harta dengan harta dengan cara yang diinginkan yang sepadan, bermanfaat dan sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli.⁵¹

c. Syarat Sah Jual Beli

Syarat sah jual beli yang sesuai dengan rukun jual beli menurut jumhur ulama antara lain:

- 1) Syarat-syarat orang yang berakad (*'Aqid*)
 - a) Berakal. Jual beli yang dilakukan anak kecil, maupun orang gila hukumnya tidak sah. Menurut ulama hanafiyah, akad yang dilakukan menjadi sah jika akad yang dilakukan seperti wasiyat, hibah, dan sedekah. Dan sebaliknya jika akad yang dilakukan membawa kerugian maka hukumnya tidak sah dan tidak boleh dilaksanakan.

⁵¹ Munir Salim, 'Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam', *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 6.2 (2017), 371–86.

- b) Yang melakukan akad orang yang berbeda. Karena jika orang yang menjual dan membeli penjual itu sendiri maka jual belinya tidak sah.
- 2) Syarat-syarat yang berkaitan dengan Ijab qabul (*sighat al-aqad*)
- Menurut para ulama bersepakat bahwa kunci utama jual beli yaitu kerelaan antara kedua belah pihak. Dalam akad jual beli ijab qabul yang dilakukan harus diungkapkan secara jelas dalam transaksi yang bersifat mengikat antara keduanya dalam jual beli maupun sewa menyewa. Transaksi yang hanya mengikat salah satu pihak seperti wasiyat, hibah, dan wakaf tidak perlu kabul karena akad seperti itu cukup dengan ijab saja.
- 3) Syarat-syarat barang yang akan ditukar dengan uang (*ma'qud 'alaih*)
- a) Barangnya ada, namun tidak ada ditempat, tetapi penjual mengatakan sanggup untuk mengadakan itu.

- b) Dapat dimanfaatkan dan bermanfaat bagi manusia. Barang yang suci dan memiliki manfaat, bukan barang yang najis dan haram, karena barang yang haram secara dzatnya tidak boleh diperjual belikan
- c) Milik seseorang barang yang sifatnya belum dimiliki seseorang maka tidak boleh diperjual belikan, seperti ikan dilaut, emas dalam tanah.
- d) Boleh diserahkan saat akad berlangsung atau pada waktu yang telah disepakati antara keduanya saat berlangsungnya transaksi.⁵²

Selain itu, tidak diperkenankan seseorang menyembunyikan cacat/aib suatu barang ketika melakukan jual beli. Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda :

⁵² Abdul Rahman Ghazaly, dkk. Fiqh Muamalah,

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ
بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

“Seorang muslim adalah saudara bagi muslim yang lain. Tidak halal bagi seorang muslim menjual barang dagangan yang memiliki cacat kepada saudaranya sesama muslim, melainkan ia harus menjelaskan cacat itu kepadanya” (HR. Ibnu Majah nomor 2246, Ahmad IV/158, Hakim II/8, Baihaqi V/320; dishahihkan Syaikh Salim bin ‘Ted Al Hilali)⁵³

d. Dasar Hukum Jual Beli Menurut Hukum Islam

Sejak zaman nabi Muhammad kegiatan jual beli sudah dilakukan, dan sejak itulah kegiatan jual beli menjadi kebiasaan masyarakat hingga saat ini. Dasar hukum jual beli yang disyariatkan oleh Islam yaitu:

1) Al-qur’an

Dasar hukum jual beli berlandaskan pada Al-Qur’an dan AlHadits, sebagaimana disebutkan dalam surat al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ

⁵³ Munir Salim, ‘Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam’, *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 6.2 (2017), 371–86.

مِثْلَ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ
 مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ
 فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”. (QS. Al-Baqarah [2]:275)⁵⁴

2) Hadits

عَنْ دَاوُدَ بْنِ صَالِحِ الْمَدِينِيِّ اعْتَابِيهِ سَمِعْتُ أَبَا
 سَعِيدٍ الْخُدْرِيَّ يَقُولُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
 وَسَلَّمَ إِذَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ (رواه ابن ماجه)

⁵⁴ Doni Defri, ‘Jual Beli Online Sistem Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Muamalah (Tinjauan Terhadap Keberadaan Khiyar)’, 2021, 64–66.

Artinya: “Dari Daud bin Shalihin Al-Madanya dari ayahnya berkata, saya mendengar ayah said Khaldri berkata, Rasulullah bersabda, jual beli itu harus saling atau suka sama suka.” (H.R. Ibnu Majah).⁵⁵

3) Ijma’

Para ulama’ terdahulu hingga saat ini bahwasannya telah sepakat:

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ عَلَيَّ تَحْرِيمُهَا

pada prinsipnya segala macam bentuk muamalah adalah boleh dilakukan, namun terkecuali terdapat dalil yang mengharamkannya.⁵⁶

Dasar hukum diatas bahwa perkara jual beli dihukumi mubah, dimana jual beli itu diperbolehkan tetapi tetap melihat syarat-syarat yang tercantum yang disesuaikan dengan hukum Islam. Transaksi jual beli penting untuk memenuhi kebutuhan manusia. Adanya transaksi jual beli manusia bisa memperoleh barang yang dibutuhkan dengan tanpa melanggar batasan syariat yang ada dalam hukum Islam. Kegiatan

⁵⁵ Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Ibn Majah Al-Quzawaeni, *Sarah Ibn Majah* (Darul Fikri).

⁵⁶ Al-Hafizh Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram Dan Pejelasannya*.

jual beli yang dilakukan sejak dahulu hingga sekarang menunjukkan bahwa seluruh umat manusia setuju tentang syariat transaksi jual beli.⁵⁷

Islam menjaga dan melindungi hak setiap umat dalam memiliki harta bendanya dan memberikan setiap umatnya jalan dalam memiliki harta orang lain dengan jalan yang sudah ditentukan dalam islam. Prinsip jual beli dalam islam itu kesepakatan antara kedua belah pihak dari penjual maupun pembeli. Ada beberapa prinsip muamalah yaitu:

- a) Prinsip kerelaan.
- b) Prinsip bermanfaat.
- c) Prinsip tolong menolong.
- d) Prinsip tidak terlarang.⁵⁸

Menurut Al-Qur'an, hadist dan ijma', bahwa melakukan transaksi jual beli diperbolehkan. Kecuali, jual beli yang tidak didasari saling ridho antara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli.

⁵⁷ Kamaludin A Sabiq, Sayid dan Marzuki, *Terjemah Fiqih Sunnah* (Bandung: Al-Ma'arif, 1987).

⁵⁸ Daud Ali, *Asas-Asas Hukum Islam* (Jakarta: Rajawali Press, 1991).

e. Jual Beli Yang Dilarang Dalam Islam

Menurut Jumhur ulama jual beli ada dua yaitu, jual beli sah (shahih) merupakan jual beli yang memenuhi rukun dan syarat jual beli dan jual beli yang tidak sah merupakan jual beli yang tidak memenuhi rukun dan syarat jual sehingga akadnya menjadi rusak (fasid) atau batal. Menurut ulama Hanafiah bahwa jual beli dibagi menjadi tiga yaitu jual beli sah, jual beli rusak dan jual beli batal.⁵⁹

Jual beli sah adalah jual beli yang sesuai dengan syariat, tidak ada kaitanya dengan hak orang lain dan hak khiyar dalam jual beli tersebut. Sedangkan jual beli yang batal adalah jual beli yang tidak terpenuhinya rukun dan objeknya artinya secara hukum transaksinya tidak layak. Jual yang rusak adalah jual beli yang dilegalkan dalam segi hakikatnya namun tidak legal dari segi sifatnya. Jual beli ini dilakukan oleh orang yang layak pada barang yang layak namun sifat tidak sesuai dengan syariat karena menjual barang yang tidak jelas. Jual beli yang dilarang dalam Islam antara lain:

- 1) Terlarang sebab orang yang berakad

⁵⁹ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adilatuhu*, terj. Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, (Jakarta: Gema Insani), Thn 2011.

Jumhur ulama telah sepakat bahwa jual beli termasuk shahih jika dilakukan oleh orang yang baligh, berakal, mampu *ber-tasharruf* secara bebas dan baik, mampu memilih. Orang yang dianggap tidak sah dalam jual beli antara lain:

- a) Jual beli yang dilakukan oleh orang gila
- b) Jual beli yang dilakukan anak kecil
- c) Jual beli yang dilakukan orang buta
- d) Jual beli yang dilakukan orang yang terpaksa maupun dalam paksaan.
- e) Jual beli milik orang lain tanpa izin pemiliknya biasa disebut jual beli *fudhlul*.
- f) Jual beli orang yang terhalang
- g) Jual beli orang yang sedang dalam keadaan bahaya untuk menghindzi dzalim, biasa disebut jual beli *malja*.

2) Terlarang sebab *sighat*

Para ulama sepakat mengenai sahnya jual beli yang didasari keridhaan kedua belah pihak yang melakukan akad, adanya kesesuaian antara ijab dan qabul berada disatu tempat dan tidak terpisah oleh suatu pemisah. Jual beli yang terlarang karena *sighat*, yaitu:

- a) Jual beli melalui surat maupun utusan

- b) Jual beli melalui isyarat maupun tulisan
 - c) Jual beli barang yang tidak ada ditempat akad
 - d) Jual beli yang tidak bersesuaian antara ijab dan qabul
 - e) Jual beli *munjiz*
- 3) Terlarang sebab *ma'qud alaih*

Para ulama sepakat bahwa jual beli yang dianggap sah apabila barang yang bermanfaat, berbentuk, dapat diserahkan, dapat dilihat oleh orang-orang yang berakad, bukan barang orang lain, dan tidak dilarang syara'. Jual beli yang dilarang karena sebab *ma'qud alaih* antara lain:

- a) Jual beli benda yang tidak ada atau dikhawatirkan tidak ada
- b) Jual beli barang yang tidak dapat diserahkan
- c) Jual beli *gharar*
- d) Jual beli barang najis dan yang terkena najis
- e) Jual beli air
- f) Jual beli barang yang tidak jelas mahjul)
- g) Jual beli barang yang tidak ada ditempat akad gaib) , tidak dapat dilihat.

- h) Jual beli sebelum dipegang
 - i) Jual beli buah-buahan yang belum matang maupun diatas pohon.
- 4) Terlarang sebab syara'

Para ulama sepakat membolehkan jual beli yang memenuhi rukun dan syarat dalam jual beli. Masalah jual beli yang ering diperselisihkan para ulama antara lain:

- a) Jual beli riba
- b) Jual beli dengan uang dari barang yang haram
- c) Jual beli barang dari pencegaran barang sebelum sampai pasar
- d) Jual beli waktu adzan jum'at
- e) Jual beli anggur sebagai bahan khamar
- f) Jual beli induk tanpa anaknya yang masih kecil
- g) Jual beli barang tawaran orang lain
- h) Jual beli dengan menggunakan syarat⁶⁰

F. Etika Jual Beli Dalam Islam

Etika jual beli menurut para ulama:

⁶⁰ M. Afnan Nadhif, *Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan dalam Pembataran Pada Jual Beli Online dengan Sistem Cash On Delivery (COD) (studi kasus pengguna Aplikasi Shopee di Kecamatan Kaliwungu)*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Tahun 2022.

- 1) Tidak adanya penipuan dalam mendapat keuntungan, karena penipuan merupakan suatu perbuatan yang diharamkan dalam agama dan harus dihindari.
- 2) Jujur dalam bermuamalah (shidq al-muamalah), yaitu menjelaskan kualitas dan kuantitas barang yang dijual belikan secara benar dengan memberikan informasi mengenai jenis, asal, sumber barang.
- 3) Lemah lembut dalam bermuamalah.
Imam Bukhari meriwayatkan hadis dari jabir sabda Rasulullah Saw. bahwa Allah menyayangi orang-orang yang lembut dalam menjual dan membeli barang serta menagih hutang.
- 4) Menghindari sumpah walaupun sumpah itu benar
Pada saat memulai jual beli dianjurkan membaca bismillah untuk menghindari sumpah dalam menjelaskan kualitas, kuantitas dan jenis barang yang diperjual belikan.
- 5) Memperbanyak bersedekah
Pedagang dianjurkan untuk memperbanyak sedekah sebagai kafarat karena kesalahan yang telah diperbuat yang tidak disengaja seperti sumpah, dalam menyembunyikan cacat pada barang yang diperjual belikan.

6) Penulisan hutang harus ada saksi

Jual beli yang dilakukan tidak secara langsung dan adanya hutang maka hutang tersebut harus dicatat sesuai dengan nominal hutang pembeli dan dianjurkan ada saksi dalam pembayaran jual beli tersebut.⁶¹

Hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli, untuk menghindari terjadinya kerugian yang ditimpa salah satu pihak, maka jual beli harus dilakukan dengan dasar kejujuran, tidak ada penipuan, tanpa paksaan, dan hal lainnya yang dapat mengakibatkan suatu persengketaan dan kekecewaan salah satu pihak, oleh karena itu antara penjual dan pembeli harus memenuhi hak dan kewajibannya dalam melakukan akad. Sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

“ Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya, dan hendaklah

⁶¹ Jaih Mubarak, Hasanudin, *Fikih Mu’amalah Maliyyah*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media), Tahun 2017

seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar” (Q.S Al-Baqarah: 282)⁶²

G. *Khiyar*

1. Pengertian *Khiyar*

khiyar merupakan bentuk mashdar dari kata ikhtiyar yang artinya bersih. Menurut istilah yaitu adanya hak kedua belah pihak yang melakukan akad untuk memilih meneruskan ataupun membatalkan.

Menurut terminologi para ulama fiqh bahwa *khiyar* menurut Sayyid Sabiq:

الْخِيَارُ هُوَ طَلَبُ خَيْرٍ مِنَ الْإِمْضَاءِ أَوِ الْإِلْعَاءِ

“*khiyar* ialah mencari kebaikan dari dua perkara, melangsungkan atau membatalkan (jual beli)”.

Menurut Wahbah al-Zuhaily bahwa *khiyar*:

أَنْ يَكُونَ لِلْمُتَعَاقِدِ الْخَيْرَيْنِ إِمْضَاءِ الْعَقْدِ وَعَدَمِ إِمْضَائِهِ
بِفَسْخِهِ رَفْقًا لِلْمُتَعَاقِدَيْنِ

“ Hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi”.⁶³

Hak *khiyar* ditetapkan syariat Islam bagi orang-orang yang ingin melakukan transaksi perdata agar

⁶² Shobirin, ‘Jual Beli Dalam Pandangan Islam, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*’, Vol. 3, No. 2 Desember 2015.

⁶³ Abdul Rahman Ghazali, dkk, *Fiqh Muamalat*, (Rawamangun: PT. Kharisma Putra Utama), Tahun 2010, h 97.

tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga tercipta kenyamanan dan keamanan dalam berlangsungnya transaksi, karena tujuan adanya *khiyar* agar antara penjual dan pembeli dapat memikirkan kembali mengenai transaksi yang ingin dilakukan agar tidak teradinya penyesalan maupun kerugian salah satu pihak.

2. Hukum *Khiyar* dalam Jual Beli

Menurut Abdul Rahman Al-Jaziri bahwa *khiyar* dalam pandangan ilmu fiqh yaitu disyariatkan atau dibolehkan, karena adanya keperluan mendesak dalam mempertimbangkan kemaslahatan masing-masing pihak yang melakukan transaksi.

Berkembangnya zaman moderen sekarang yang menjadikan transaksi jual beli semakin canggih dan praktis, mengenai masalah *khiyar* tetap diperlakukan namun tidak menggunakan kata *khiyar* misalnya dengan “Teliti sebelum membeli”. Hal ini memberikan himbauan kepada pembeli dalam hak *khiyar* dengan berhati-hati dalam memilih barang yang ingin dibeli, merasa puas dan tidak merasa dirugikan.⁶⁴

⁶⁴ Abdul Rahman Ghazali, dkk, *Fiqh Muamalat*, (Rawamangun: PT. Kharisma Putra Utama), Tahun 2010, h 98.

إِذَا تَبَاعَ الرَّجُلَانِ فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا
 وَكَانَا جَمِيعًا أَوْ يَتَفَرَّقَانِ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ فَإِنْ خَيْرًا أَحَدُهُمَا الْآخَرَ فَتَبَا
 يَعَا عَلَى ذَلِكَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ تَبَا يَعَا وَلَمْ
 يَتَزَكَّ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ

Artinya:” Apabila dua orang melakukan transaksi jual beli maka masing-masing dari mereka memiliki hak khiyar, selama mereka belum berpisah dan mereka masih berkumpul atau salah satu pihak memberikan hak khiyarnya kepada pihak lain. Namun jika salah satu pihak memberikan hak khiyar kepada yang lain lalu terjadi jual beli, maka jadilah jual beli itu, dan jika mereka telah berpisah sesudah terjadi jual beli itu, sedangkan salah seorang diantara mereka tidak meninggalkan jual belinya maka jual beli telah terjadi.” (HR Bukhari dan Muslim)

3. Macam-macam *Khiyar*

a. *Khiyar Majlis*

Khiyar Majlis merupakan hak pilih bagi kedua belah pihak untuk meneruskan maupun membatalkan akad selama keduanya masih dalam satu majelis atau keduanya belum berpisah.⁶⁵ Sehingga akad dianggap sah jika kedua belah pihak sudah berpisah atau salah satu pihak telah menentukan pilihan untuk menjual atau membeli.

⁶⁵ Endang Hidayat, *Fiqih jual Beli*, (Bandung: PT Remaja Rosadakarya, 2015), h. 33.

b. *Khiyar Ta'yin*

Khiyar ta'yin kesepakatan antara penjual dan pembeli dalam menentukan pilihan pada objek tertentu dan dalam waktu tertentu, yang memiliki hak hanya satu pihak. Contohnya, pembelian keramik berkualitas super (KW 1) dan sedang (KW 2), namun pembeli tidak tahu mana keramik yang kualitas bagus dan sedang dalam menentukan hal tersebut pembeli harus memerlukan arsitek atau pakar keramik. Menurut madzhab ulama Hanafiyah boleh karena barang yang jenisnya sama namun beda kualitas sudah banyak dipasaran namun tidak diketahui pembeli hal tersebut pembeli perlu bantuan pakar keramik dalam membeli agar tidak tertipu dan sesuai dengan keperluannya.

Menurut jumbuh ulama fiqh tidak setuju dengan keabsahan khiyar ta'yin yang dikemukakan ulama hanafiyah karena akad jual beli ada ketentuan barang yang dijual belikan harus jelas mengenai kualitas maupun kuantitasnya. Karena dalam hal ini khiyar ta'yin belum jelas kualitasnya dan masuk kedalam jual beli al-ma'dum (tidak jelas identitasnya) yang dilarang oleh syara'.⁶⁶

⁶⁶ Abdul Rahman Ghazali, dkk, *Fiqh Muamalat*, (Rawamangun: PT. Kharisma Putra Utama), Tahun 2010, h 103-104.

c. ***Khiyar syarat***

Khiyar syarat yaitu hak untuk membatalkan atau meneruskan transaksi jual beli dengan adanya syarat tertentu. Contohnya, Edy menjual sepeda kepada Siska dengan syarat ia tidak boleh menggunakannya, atau Siska membeli sepeda Edy dengan syarat kalau sepeda itu ada kerusakan dan lain sebagainya. Maka sepeda harus dikembalikan. Akad jual beli ini tidak sah karena termasuk akad *jahalah fahisyah* (ketidak tahuan/ketidak jelasan). Menurut syafi'i dan hambali akad ini batal namun menurut hanafi akad jual beli ini fasid jika syarat tersebut dihilangkan sebelum jangka waktu 3 hari habis, maka akad menjadi sah.

d. ***Khiyar 'Aib***

Khiyar 'Aib yaitu keadaan yang membolehkan salah satu pihak yang berakad memiliki hak untuk membatalkan maupun meneruskan akad ketika terdapat cacat dari salah satu objek yang tidak diketahui oleh pemiliknya pada saat terjadinya akad. *Khiyar 'aib* merupakan hak yang dimiliki salah satu pihak dalam membatalkan atau meneruskan jika barang terdapat cacat pada objeknya pihak lain tidak memberitahu saat terjadinya akad. Dalam jual beli ini disyariatkan

berbeda-beda yang dibeli, misal seorang berkata “ saya beli motor ini dengan harga sekian, jika motor ini ada cacat maka akan saya kembalikan”.⁶⁷

e. ***Khiyar Ru'yah***

Khiyar Ru'yah dalam transaksi jual beli menurut Hanafiyah membolehkan walaupun pembeli belum melihat objek barang, maka ia memiliki hak untuk memilih, meneruskan akad dengan harga yang telah disepakati atau menolak untuk mengembalikan kepada penjual.

Khiyar ru'yah ditetapkan bagi pembeli ketika ia telah melihat objek transaksi, bukan sebelumnya. Ketika pembeli meluluskan jual beli sebelum gugur ia masih memiliki hak untuk mengembalikan barang. Dengan alasan bahwa Rasul menetapkan hak khiyar bagi pelaku usaha bagi pembeli setelah ia melihat objek transaksi.⁶⁸

⁶⁷ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h 84.

⁶⁸ Dimyauddin Djuaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, h 98.

H. Teori E-Commerce

1. Pengertian E-commerce

E-commerce secara umum yang biasa disebut perdagangan secara elektronik, E-commerce adalah bagian dari bisnis elektronik, semua kegiatan jual beli yang berhubungan dengan jaringan internet seperti perdagangan atau penjualan penyedia jasa dan perbankan.⁶⁹

E-commerce merupakan suatu kegiatan jual beli barang atau jasa yang dilakukan melalui media sosial melalui internet. Elektronik semakin hari semakin berkembang dengan terbuktinya banyak *E-commerce* yang menyediakan dan menawarkan barang maupun jasa melalui internet, hingga perlahan menggantikan toko tradisional dalam berbelanja memenuhi kebutuhan sehari-hari. E-commerce adalah suatu kegiatan perdagangan melalui elektronik.

Menurut Loudon *E-commerce* merupakan transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli dalam menjual maupun membeli barang yang dilakukan menggunakan media komputer sebagai media transaksi keduanya. Menurut Vermaat bahwa *E-*

⁶⁹ Adoes Vera Selvina, Marnida Yusfiana, Ayu Diana dkk, *Buku Ajar E-commerce*, (CV. Feniks Muda Sejahtera), Tahun 2022

commerce merupakan suatu transaksi bisnis yang dilakukan melalui jaringan internet dan semua orang dapat menggunakan dan berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Menurut Jony Wong *E-commerce* adalah suatu bisnis barang maupun jasa melalui media elektronik. *E-bussines* merupakan salah satu bisnis yang sangat diminati para pengusaha, E-bussnines sangat dibutuhkan dalam memasarkan, menjualkan dan pemenuhan pemasaran suatu produk karena dapat melakukan transaksi dimanapun, kapanpun saja tanpa terkendala oleh jarak dan waktu. *E-bussnies* sudah menjadi tren yang dapat mewarnai aktivitas suatu bisnis di negara maju maupun berkembang, karena salah satu kunci kesuksesan suatu perusahaan salah satunya karena kemajuan suatu teknologi dan paradigma dunia bisnis baru.

E-bussiness tidak hanya menyangkut e-commerce saja namun suatu bagian dari e-commerce.⁷⁰

Ada 7 model bisnis *E-commerce* yang ada di Indonesia yaitu:

a. *Bussines to Bussines* (B2B)

⁷⁰ Anggraeni Elisabet Yunaeti, Miswan Gumanti, Ahmad Khumaidi dkk, *Buku Ajar E-Bussines dan E-Commerce*, (Indramayu Jawa Barat: CV. Abanu Abimata), tahun 2022.

Suatu transaksi bisnis antara pelaku bisnis dengan pelaku usaha, berupa kesepakatan keduanya untuk mendukung kelancaran bisnis yang dijalankan.

b. *Bussines to Consumer (B2C)*

Suatu aktivitas yang dilakukan penjual (produsen) dan pembeli (konsumen) secara langsung tanpa adanya perantara.

c. *Consumer to Consumer (C2C)*

Suatu aktivitas penjualan yang dilakukan konsumen kepada konsumen lainnya.

d. *Consumer to Bussines (C2B)*

Suatu model bisnis bahwa konsumen membentuk dan menciptakan nilai proses bisnis.

e. *Busines To Administrasion (T2A)* atau *Busines To Gonverment (B2G)*

Bisnis yang menjual produk, layanan dan informasi kepada lembaga pemerintah. Sistem ini menyediakan untuk para perusahaan swasta untuk mengajukan tender pada proyek pemerintah dan bisa saja dibeli oleh pemerintah dari perusahaan mereka.

f. *Consumer To Administration (C2A)* atau *Consumer To Government*

Suatu transaksi elektronik yang dilakukan oleh individu ke pemerintah.

g. *Online To Offline (O2O)*

Suatu jenis e-commerce yang menarik para konsumen secara online untuk toko fisik dengan cara mengidentifikasi lewat email, dan iklan, dan memberikan pendekatan supaya meninggalkan lingkungan online seperti Gojek, Gofood, Shopeefood dkk.⁷¹

Dari pengertian *E-commerce* diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa pengertian *E-commerce* yaitu suatu kegiatan jual beli barang atau jasa yang dilakukan melalui media sosial melalui internet, semua kegiatan jual beli yang berhubungan dengan jaringan internet seperti perdagangan atau penjualan penyedia jasa dan perbankan. merupakan transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli dalam menjual maupun membeli. Sedangkan *E-bussines* merupakan salah satu bisnis yang sangat diminati para

⁷¹ Adoes Vera Selvina, Marnida Yusufiana, Ayu Diana dkk, *Buku Ajar E-commerce*, (CV. Feniks Muda Sejahtera), Tahun 2022

pengusaha, E-bussnines sangat dibutuhkan dalam memasarkan, menjualkan dan pemenuhan pemasaran suatu produk karena dapat melakukan transaksi dimanapun, kapanpun saja tanpa terkendala oleh jarak dan waktu. *E-bussnies* sudah menjadi tren yang dapat mewarnai aktivitas suatu bisnis di negara maju maupun berkembang, karena salah satu kunci kesuksesan suatu perusahaan salah satunya karena kemajuan suatu teknologi dan paradigma dunia bisnis baru.

2. Dasar Hukum E-commerce

Dasar hukum e-commerce diatur dalam pasal 1457 sampai dengan pasal 1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menurut pasal 1457 KUHPerdata bahwa jual beli merupakan suatu perjanjian yang mengikat kedua belah pihak, pihak satu menyerahkan barang/benda dan pihak lain membayar harga yang sesuai dengan kesepakatan keduanya. Dan pada pasal 1458 KUHPerdata bahwa jual beli dianggap terjadi jika keduanya sudah mencapai kesepakatan mengenai barang dan harganya, walaupun barang belum diserahkan dan harganya belum dibayar.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Jual beli merupakan suatu perjanjian sehingga berlaku suatu ketentuan perikatan dalam buku III KUH Perdata.
- b. Jual beli adalah suatu perjanjian konsensual karena sudah terbentuk sejak adanya kesepakatan kedua belah pihak mengenai barang dan harga.
- c. Hak-hak dan kewajiban para pihak sudah terjadi sejak adanya kesepakatan kedua belah pihak walaupun uangnya belum dibayarkan.

Pada buku III KUH Perdata berisikan hukum yang mengatur (*Anvullendrecht*), oleh karena itu e-commerce kemungkinan juga menggunakan Buku III KUHPerdata, ketentuan jual beli dan KUHPerdata, namun karena memiliki sifat khusus maka dapat melakukan penyimpangan terhadap hal tersebut. Dalam hal ini maka perlu mendapatkan perhatian dalam peraturan perundang-undangan mengenai aktivitas dunia maya pada umumnya maupun khususnya peraturan perundang-undangan mengenai e-commerce.

BAB III

GAMBARAN UMUM *CASH ON DELIVERY* (COD) DI SHOPEE, TIKTOK DAN LAZADA

A. Pengertian *Cash On Delivery* (COD)

1. Cash On Delivery

Internet berkembang sangat cepat baik dilihat dari segi jumlah pengguna maupun nilai bisnis didalamnya. Kalangan bisnis berlomba lomba memanfaatkan keadaan ini sebagai strategi marketing yang baru dan media penjualan yang baru. *Cash On Delivery* (COD) adalah suatu metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat pada saat kurir sudah mengirim barang ke tempat tujuan dan membayar kepada kurir. Metode pembayaran ini berlaku tanpa minimal pembelian dan maksimal pembelian 5.000.000 per pesanan.⁷²

Menurut Halaweh, *Cash On Delivery* (COD) merupakan metode pembayaran yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli barang karena menimbulkan rasa nyaman, aman dan bersifat privasi. Pembayaran ini dinilai sangat mudah karena bagi

⁷² <https://Seller.shopee.co.id/edu/article/3360>, diakses pada tanggal 28 Maret 2023, Jam 15.26 WIB

orang yang tidak memiliki rekening bisa menggunakan metode ini.

Metode pembayaran ini biasanya hanya untuk wilayah terdekat, atau daerah lain yang memiliki jaringan di daerah itu, dan pembeli akan membayar barang yang dipesan setelah barang tersebut tiba di tempat. Dengan metode pembayaran ini memudahkan konsumen yang tidak memiliki ATM atau tidak bisa melakukan pembayaran dengan metode pembayaran yang lain, tentunya metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sangat memudahkan konsumen untuk melakukan jual beli online dan juga lebih memberikan keamanan bagi konsumen karena pembayaran dilakukan ketika barang sudah tiba sesuai alamat yang tertera.

Cash On Delivery bisa disingkat COD merupakan salah satu fitur pembayaran yang disediakan marketplace di mana para pihak sepakat dalam melakukan pembayaran di tempat ketika barang sudah sampai di alamat pembeli alamat ditentukan oleh pembeli dan transaksi pembayaran akan dilakukan di rumah ketika barang sudah datang, metode ini memberikan keuntungan bagi penjual maupun pembeli bagi penjual COD bisa meningkatkan

reputasi Bisnis keuntungan bagi pembeli bisa memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran dan mencegah terjadinya kecurangan yang dilakukan penjual dan tidak memiliki i'tikat baik dalam melakukan transaksi jual beli banyak kecurangan yang dilakukan penjual sebelum transaksi pengiriman COD.

Dari pengertian *Cash On Delivery* (COD) diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa jual beli Islam yaitu perjanjian tukar menukar barang yang memiliki nilai dengan kesepakatan kedua belah pihak, yang satu memberikan barang yang satu menerima barang dari pihak lain yang sesuai dengan perjanjian yang dibenarkan oleh syara' dan kesepakatan kedua belah pihak. Memenuhi ketentuan syara' artinya memenuhi rukun dan syarat dalam jual beli. Apabila rukun dan syarat jual beli tidak terpenuhi maka batal karena tidak sesuai dengan syara'.

2. Dasar Hukum Cash On Delivery

Berkembangnya teknologi yang sangat cepat tidak selalu menghasilkan hal-hal yang positif tetapi dapat juga menghasilkan dampak negatif. Disini salah satu arti penting perlunya peraturan perundangundangan dibidang teknologi informasi.

Banyak pihak yang mengatakan bahwa hukum selalu tertinggal dengan teknologi, karena tidak ada yang bisa memprediksi teknologi yang akan ditemukan di masa depan. Hukum terbentuk sesuai dengan yang dibutuhkan, cepat lambatnya pembentukan hukum berpengaruh pada kestabilan masyarakat, kedamaian dan ketertiban.

Dalam Buku III KUH Perdata pada BAB V Pasal 1457 sampai pasal 1540 tentang jual beli. Jual beli adalah suatu perikatan yang dimaksud dalam pasal 1313 KUH Perdata yaitu persetujuan adalah perbuatan satu orang atau lebih untuk meningkatkan diri terhadap satu orang lain maupun lebih.⁷³

Jual beli online juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) disebut sebagai *cyber law*. Dalam pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang menggunakan komputer dan jaringan media elektronik lainnya. Transaksi yang gampang digunakan dalam

⁷³ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016)

pembayaran di media sosial salah satunya *Cash On Delivery* (COD).⁷⁴

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur secara khusus mengenai transaksi elektronik pada bab V pasal 17 s.d Pasal 22 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pada Pasal 17 ayat (2) pihak yang melakukan transaksi elektronik harus beritikad baik dalam melakukan pertukaran informasi dan transaksi dan/atau dokumen elektronik selama selama transaksi berlangsung. Dalam pasal 18 ayat (1) UUIE mengatur transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.⁷⁵

B. Cash On Delivery (COD) di Shopee

1. Profil Shopee

a. Pengertian

Shopee adalah *platform* belanja online terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan. Diluncurkan tahun 2015, Shopee merupakan sebuah platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan

⁷⁴ Abdul halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017), 74.

⁷⁵ Nafa Sofiyana Reza, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD), di PT.Shopee Indonesia*, Universitas Islam Negeri Waliongo Semarang, Tahun 2020, 41.

pengalaman berbelanja online yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Kami percaya bahwa kegiatan belanja online harus terjangkau, mudah, dan menyenangkan. Ini adalah visi yang ingin Shopee berikan melalui platform kami, setiap harinya.⁷⁶

Sekarang setidaknya ada seratus orang telah bergabung sebagai karyawan di Shopee Indonesia. Dan bermarkas di Wisma 77 Slipi Jakarta Barat. Sasaran pasar yang paling utama adalah mengincar kalangan muda yang lebih banyak menggunakan gadget apalagi dalam kegiatan memilih barang tanpa ribet. Kesuksesan bisnis Shopee ini karena perusahaan sangat konsisten memfokuskan bisnisnya untuk menghadirkan pengalaman berbelanja melalui ponsel yang mudah digunakan.

b. Beberapa keunggulan Shopee :

- 1) Menjual barang dengan cukup cepat dan dapat dilakukan hanya dalam waktu 30 detik.
- 2) Memudahkan si penjual dalam memasarkan barang dagangannya dengan fitur foto. Sehingga bisa mengunggah foto barang

⁷⁶ Jasa kirim, apa itu metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) diakses pada tanggal 15 April 2023, pukul 08.40 WIB. <https://careers.shopee.co.id/about>.

hingga Sembilan foto. Hal ini dimaksudkan pembeli bisa menilik lebih jeli tentang barang yang akan ia beli.

- 3) Ada fitur pemberitahuan tentang sistem pembayaran sampai dengan penyelesaian transaksi. Sehingga memudahkan penjual dalam mengecek transaksi jual beli online.
- 4) Memberi kemudahan dalam memilih produk seperti memilih varian motif, warna hingga ukuran. Jadi jangan khawatir apabila tidak sesuai.
- 5) Memiliki layanan gratis ongkis atau ongkos kirim.
- 6) Memiliki layanan terbaru yang bisa digunakan untuk membayar tagihan listrik PLN.
- 7) Memiliki tampilan yang dikemas menarik dan dapat digunakan dengan mudah walaupun oleh pengguna yang baru.
- 8) Menghadirkan fitur Live Chat yang memudahkan pembeli agar bisa langsung berbicara dengan si penjual untuk bisa bertransaksi atau bernegosiasi. Fitur ini sangat memudahkan pengguna shopee karena mengingat pada situs e-commerce atau

aplikasi yang lain yang harus menyimpan nomor telepon terlebih dahulu ketiks ingin bertransaksi.

- 9) Memiliki fitur tawar menawar yang memungkinkan si pembeli untuk menawar harga.
- 10) Memiliki fitur berbagi yang lengkap agar dengan mudah menyebarkan info ke berbagai situs media sosial atau aplikasi messenger, seperti Facebook, Instagram, Twitter, Line, Pinterest, Whatsapp.
- 11) Shopee mengintegrasikan fitur media sosial yang mencakup fungsi hashtag, agar mempermudah pengguna dalam mencari barang atau produk yang sedang populer atau untuk mengikuti tren produk terbaru secara mudah.

Tabel 1.3

Skema Langkah-langkah Memesan Barang Di Shopee

No	Langkah-langkah Memesan Barang di Akun Shopee
1.	Masuk aplikasi Shopee

2.	Mencari barang yang diinginkan
3.	Klik barang yang ingin dibeli
4.	Klik beli sekarang
5.	Pilih alamat dan metode pembayaran
6.	Klik buat pesanan

Menurut BPS metode pembayaran COD merupakan metode yang sering dipilih banyak pembeli. Namun ada juga transaksi yang tidak dapat menggunakan metode COD, karena beberapa kemungkinan antara lain:

a. Penolakan pesanan

Pembeli pernah membatalkan pemesanan sebanyak dua kali atau lebih dalam 60 hari dari tanggal COD di nonaktifkan

b. Nilai pesanan melebihi batas maksimal

Nilai pesanan melebihi batas maksimal dalam ketentuan metode COD

c. Alamat pengirim tidak berada dalam area jangkauan toko

Alamat tidak masuk dalam jangkauan wilayah jasa kirim dan hanya berlaku dikota-kota besar saja.

- d. Melebihi batas maksimal pesanan mingguan
 Pembeli sudah mencapai batas maksimal mingguan untuk memesan barang dalam menggunakan metode pembayaran COD.
- e. Penjual tidak mengaktifkan fitur Shopee COD
 Penjual tidak mengaktifkan fitur COD, karena penjual memiliki hak dalam menentukan metode pembayaran yang tersedia.⁷⁷

Tabel 1.4

Cara pengembalian barang/dana di Shopee

No.	Cara Pengembalian Barang Di Shopee
1.	Pilih tab saya
2.	Pilih dikirim
3.	Pilih pesanan
4.	Pilih ajukan pengembalian
5.	Pilih status pengajuan
6.	Pilih produk yang diajukan pengembalian

⁷⁷ Melati Yudizwara, kenapa shopee tidak bisa COD ini alasan dan solusi, diakses pada Tanggal 28 Maret 2023, Jam 09.00 WIB, <http://everpro.id/blog/kenapa-shopee-tidak-bisa-cod/>.

7.	Pilih selanjutnya
8.	Pilih alasan
9.	Pilih alasan yang sesuai
10.	Pilih konfirmasi
11.	Isi deskripsi jika ada
12.	Upload foto bukti pendukung
13.	Pilih kirim

Catatan pengembalian barang

- a. Informai yang perlu diisi dalam pengajuan pengembalian barang/dana bisa berbeda-beda tergantung alasan yang dipilih
- b. Jika ingin mengajukan pengembalian dana dengan alasan semua pesanan tidak sampai ntu pesanan yang masih dalam proses pengiriman, perhatikan hal-hal berikut ini:
 - 1) Produk Shopee Mall: mohon untuk menunggu pengecekan dalam tujuh hari terhitung dari tanggal perkiraan pesanan terkirim di aplikasi. Produk dapat dicek kembali pada notifikaksi aplikasi untuk mengetahui status pengajuan.
 - 2) Produk non Shopee Mall: mohon untuk bisa menunggu respon penjual dalam

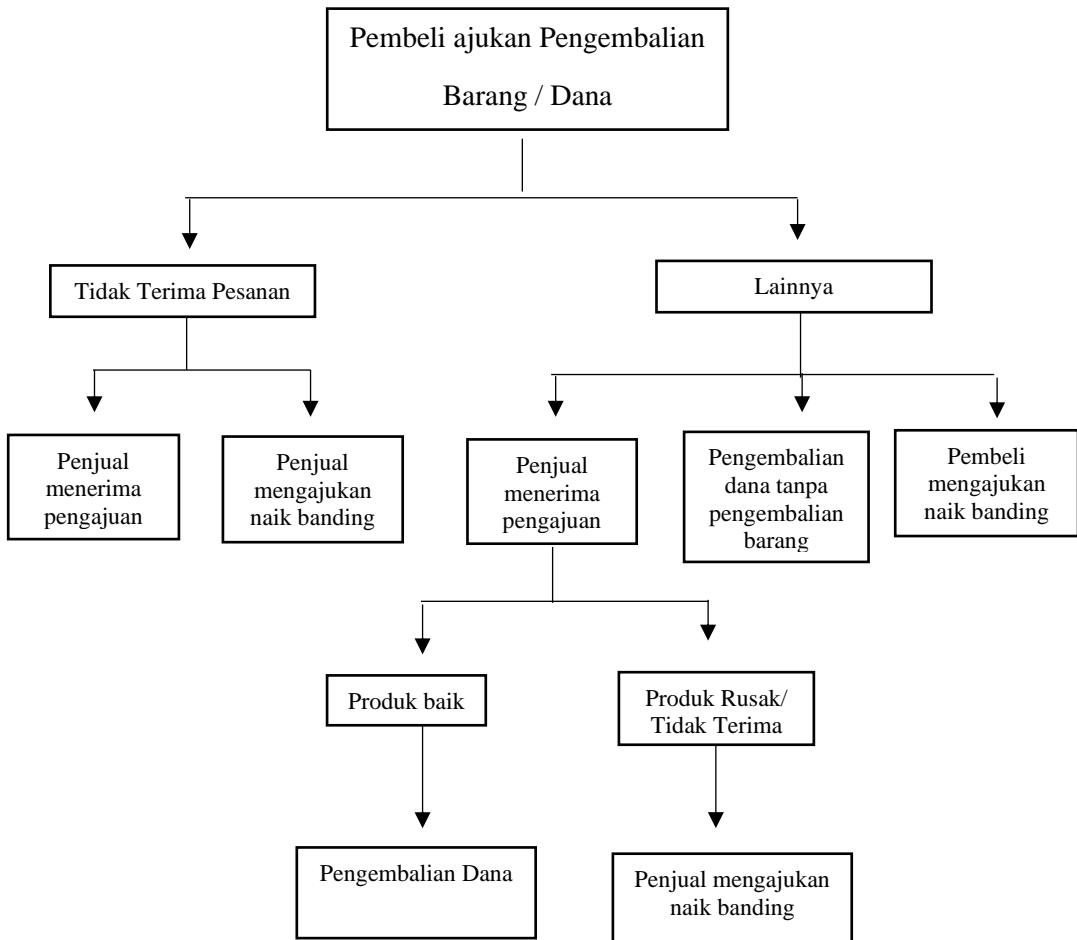
waktu 3x24 jam sejak anda mengajukan pengembalian. Jika penjual menolak pengajuan yang dilakukan, maka harap menunggu pengecekan dalam 7 hari terhitung sejak penjual menolak pengajuan. Untuk mengetahui informasi pengajuan diterima bisa lihat notifikasi.

- 3) Produk Shopee Mall pengembalian barang /dana diproses dalam waktu 3-5 hari kerja setelah pesanan yang dikembalikan telah sampai di gudang Shopee.
- 4) Produk non Shopee Mall pengembalian barang/dana akan diproses dalam hari sejak penginputan resi atau maks 2 hari sejak status pengiriman terkirim jika menggunakan resi dari pihak Shopee.⁷⁸

⁷⁸ Ananda, pengertian wanprestasi dan contoh surat gugatan wanprestasi, diakses pada tanggal 13 Mei 2023, Jam 12.20 WIB, <https://www.gramedia.com/best-seller/wanprestasi/>.

Tabel 1.2

Bagan Proses Mengembalikan Barang di Shopee



C. Cash On Delivery (COD) di Tiktok

1. Profil Tiktok

1) Pengertian

Aplikasi TikTok berasal dari negeri Tiongkok yang diluncurkan pada awal September tahun 2016 oleh seorang pengusaha bernama Zhang Yiming yang sekaligus pendiri dari sebuah perusahaan berbasis teknologi yaitu ByteDance. Sebelum dikenal luas oleh masyarakat dunia, aplikasi ini dulunya dikenal dengan sebutan Douyin di negara asalnya. Dimana pengguna hanya menggunakan aplikasi ini untuk membagikan video pendek dengan durasi 15 detik ke pada seluruh pengguna lainnya. Siapa sangka, aplikasi ini ternyata mendapat respon positif dari penggunaannya, sehingga aplikasi ini menjadi salah satu aplikasi yang cukup populer di negara asalnya. Karena merasa berhasil memperkenalkan di negara asalnya sendiri, ByteDance akhirnya mencoba untuk memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat Dunia. Sehingga *Byte Dance* memutuskan untuk mengganti nama *Douyin* menjadi Tik Tok.

Tiktok adalah aplikasi yang digunakan individu maupun kelompok dalam membuat video kreatif yang singkat. Kelebihan tiktok yaitu bisa melihat video

singkat dari berbagai orang mau sekrol keatas maupun kebawah, dan tiktok merupakan suatu platform jual beli yang berkembang pesat pada saat ini.⁷⁹ Pada tahun 2018, aplikasi Tik Tok menjadi salah satu aplikasi yang cukup viral di Indonesia. Pasalnya, pada tanggal 3 Juli 2018, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memblokir aplikasi ini karena di anggap tidak memberikan konten yang mendidik. Namun, hanya berselang sebulan kemudian, yaitu pada bulan Agustus 2018, aplikasi Tik Tok dapat di unduh kembali. Kendati memiliki history yang kurang mengenakan, pengguna Tik Tok di Indonesia sendiri mencapai angka 30,7 Juta yang tercatat pada bulan Juli tahun 2020 lalu. Bahkan hingga kini, aplikasi Tik Tok sudah di unduh lebih dari 100 juta pengguna di Google Play Store. Angka yang cukup fantastis bukan? Untuk dapat mencapai status sebagai salah satu platform yang populer sekarang ini tentu bukanlah hal yang mudah. Tik Tok sempat mengalami beberapa hambatan. Seperti yang telah disebutkan di atas sebelumnya.

⁷⁹ Tri Buana dan Dwi Maharani, “ Penggunaan Aplikasi Tiktok (Versi Terbaru) dan kreativitas Anak”, *Jurnal Inovasi*, Vol. 14, No 1 (2020)

Tabel 1.5

No	Langkah-langkah Memesan Barang sistem COD di Tiktok
1.	Buka aplikasi Tiktok pada handphone
2.	Login akun tiktok, jika belum bisa mendaftar terlebih dahulu
3.	Buka toko yang ingin kamu kunjungi
4.	Pilih produk yang mau dipesan yang bisa bayar dengan COD
5.	Klik ikon troli untuk checkout barang yang ingin dibeli
6.	Klik tombol checkout
7.	Periksa kelengkapan produk-produk yang ingin anda beli, jangan lupa cek alamat yang benar.
8.	Gunakan kupon untuk men-checkout jika memiliki
9.	Atur metode pembayaran dengan bayar ditempat.
10.	Klik tombol masukan pesan yang ada dibagian paling bawah
11.	Kemudian aplikasi akan memberitahu mengenai pesanan dikirim yang menandakan proses

	pembelian selesai dan barang menuju tempat tujuan. ⁸⁰
--	--

Tabel 1.6

Cara belanja di TikTok lewat live streaming

No	Cara Belanja di Tiktok Lewat Live Streaming
1.	Buka salah satu siaran live streaming yang ada di TikTok pada ikon sebelah kiri atas
2.	Produk yang dijual selama live streaming biasanya ditampilkan di jendela kecil di sudut kanan bawah halaman TikTok
3.	Jika Anda menemukan produk yang Anda sukai saat live streaming, Anda dapat langsung mengklik tombol 'beli' untuk melakukan pembelian. Kemudian klik 'beli sekarang'
4.	Setelah itu, Anda bisa langsung mengikuti langkah untuk men-checkout produk yang ingin Anda beli, yakni mengecek alamat, menambahkan pesan kepada penjual, dan memilih metode pembayaran

⁸⁰diakses pada tanggal 11 April 2023, Jam 11.30 WIB
<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tekno/read/2022/10/14/18150067>.

5.	Setelah itu, Anda bisa langsung mengikuti langkah untuk men-checkout produk yang ingin Anda beli, yakni mengecek alamat, menambahkan pesan kepada penjual, dan memilih metode pembayaran
6.	Kemudian klik ‘buat pesanan’ dan pembelian Anda telah selesai. ⁸¹

Ada beberapa kategori barang yang tidak bisa menggunakan metode COD, seperti barang elektronik, ponsel, perabotan rumah tangga dengan ukuran yang besar, gawai, dan perhiasan mewah yang memiliki nilai besar dan mahal diatas Rp. 1.450.000.⁸²

Cara retur barang di Tiktok Shop dengan mudah

- 1) Buka aplikasi Tiktok
- 2) Masuk ke bagian profil
- 3) Klik ikon tiga garis dibagian kanan
- 4) Klik pengaturan dan privasi
- 5) Klik My Orders kemudian klik view all

⁸¹ Soffya Ranti, 2 cara belanja di tiktok dengan mudah, diakses pada tanggal 11 April 2023, Jam 08.15 WIB <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tekno/read/2022/10/14/18150067/2-cara-belanja-di-tiktok-dengan-mudah>.

⁸²Admin, barang yang tidak isa menggunakan metode pembayaran COD, diakses pada tanggal 28 Maret 2023, Jam 18.20 WIB, <https://kumparan.com>.

- 6) Pilih barang yang ingin dikembalikan
- 7) Klik kanan pesanan dan klik request refund
- 8) Tunggu alamat pengiriman dari penjual
- 9) Kirim barang pada kurir yang telah disediakan
- 10) Proses selesai⁸³

D. Cash On Delivery (COD) di Lazada

1. Profil Lazada

a. pengertian

Lazada adalah aplikasi shopping online yang memungkinkan seseorang untuk membeli atau menjual barang apapun. Hadir di sejumlah negara Asia, termasuk Indonesia, Philippines, Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, dsb. Didirikan oleh Rocket Internet - Pierre Poignant kemudian dimiliki Alibaba Group pada 2014 silam. Sementara, di Indonesia perusahaan tersebut telah beroperasi sejak 2012 menurut situs Wikipedia.org. Mengadopsi sistem kombinasi model ritel dan pasar, dimana mengelola inventaris dari gudangnya sendiri. Serta membuka pintunya bagi penjual pihak ketiga. sementara

⁸³Desy Yulastuti, cara retur barang di tiktok Shoo mudah dan antiribet, <https://www.google.com/amp/s/www.fortuneidn.com/tech/amp/desy/cara-retur-barang-di-tiktok-shop-mudah-dan-antiribet> diakses pada 30 Mei 2023 Jam 01.14 WIB.

dalam hal menghasilkan pendapatan, lazada membebankan biaya komisi kepada pedagang untuk setiap barang yang terjual. Lazada APK merupakan salah satu pelopor aplikasi belanja online terbesar di kawasan ASEAN. Sebagai pelopor suatu ekosistem *E-Commerce* di Asia Tenggara, melalui platform marketplace yang didukung berbagai macam layanan jasa lain, lazada sudah membantu lebih dari 135.000 penjual lokal dan internasional dan 3000 brand dalam melayani 560 juta konsumen yang berada di kawasan Asia Tenggara. Lazada menyediakan berbagai macam produk yang ditawarkan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Lazada menyediakan berbagai macam pembayaran seperti COD, transfer, dan paylater, lazada juga menyediakan layanan pengembalian barang yang mudah melalui jasa pengiriman first dan last mile dan lebih dari 100 mitra logistiknya. Mayoritas saham Lazada group milik Alibaba Group Holding Limited.⁸⁴

sistem pembayaran lazada Platform menawarkan sistem pembayaran yang beragam agar memudahkan proses jual beli. Ada sejumlah pilihan diantaranya: Transfer Bank, Kartu kredit, Debit Instan, Virtual akun,

⁸⁴ Admin, Aplikasi Lazada, diakses pada Tanggal 28 Maret 2023, , Jam 01.45 WIB, <https://www.lazada.co.id>

Cicilan, Indomaret, Alfamart, dan DANA. Metode cash on delivery "COD" adalah transaksi yang paling populer bahkan sebagian besar pengguna sangat menyukai cara seperti ini, karena kita hanya akan membayar ketika kurir sudah sampai mengantarkan pesanan. Namun, COD tidak tersedia untuk semua jenis item atau hanya berlaku di beberapa lokasi saja, seluruhnya bergantung dari pemilik toko bersangkutan.

Tabel 1.7

Langkah-langkah Belanja di Lazada Metode COD

No.	Cara Belanja di Lazada dengan metode COD
1.	Buka aplikasi Lazada dan masuk menggunakan akun yang sudah dibuat.
2.	Cari produk yang akan dibeli. Jangan lupa untuk menggunakan filter pencarian agar mendapatkan produk yang bisa dibeli dengan sistem COD.
3.	Klik "Beli Sekarang".
4.	Kemudian masukan alamat pengiriman.
5.	Pilih jasa pengiriman lalu klik opsi "Konfirmasi".
6.	Selanjutnya pilih metode pembayaran. Untuk cara belanja di Lazada COD, Anda bisa pilih metode pembayaran "Bayar di Tempat".

7.	Masukan voucher yang dimiliki pada menu “VoucherClub”.
8.	Kemudian klik “Buat Pesanan” dan tunggu sampai paket sampai ke alamat yang tertera. ⁸⁵

Tidak semua barang yang ada di Lazada bisa melakukan pembayaran COD, salah satu penyebabnya pihak penjual tidak mengaktifkan fitur *Cash On Delivery* COD. Ada beberapa alasan yang menyebabkan metode pembayaran COD tidak muncul:

- a. Penjual tidak memiliki kurir pengiriman yang bisa COD
 - b. Konsumen memilih produk Non COD maupun yang lain yang di cek out bersamaan
 - c. Pengiriman diluar zona pembayaran COD
 - d. Metode pebayaran COD dinonaktifkan
- Konsumen yang menggunakan metode COD memiliki jumlah pesanan gagal dan tidak bisa menggunakan metode COD sampai waktu tertentu. Pesanan COD gagal kirim antara lain:

⁸⁵Siti Nur Aeni, cara belanja di Lazada dengan mudah dan cepat, diakses pada tanggal 28 Maret 2023, 13.00 WIB, <https://www.google.com/amp/s/katadata.co.id/amp/safrezi/digital/619710c16d451/cara-belanja-di-lazada-dengan-mudah-dan-cepat>.

- a) Pembeli sering membatalkan pesanan
- b) Pembeli menolak paket pesanan COD
- c) Pembeli melakukan transaksi palsu
- d) Pengiriman gagal secara berturut-turut setelah uji coba kedua dari kurir⁸⁶

Tabel 1.8

Cara pengembalian barang di Lazada

No	Proses pengembalian barang di Lazada
1.	Masuk kedalam halaman dan lihat semua pesanan
2.	Lihat list pesanan pada menu telah diterima dan pilih barang yang ingin kamu kembalikan
3.	Jika produk memenuhi syarat pengembalian, maka pilih ajukan pengembalian
4.	Pilih pengembalian barang dan dana
5.	Pilih alasan pengembalian barang sesuai keadaan yang dialami
6.	Patikan lokasi yang tertera sudah benar, jika ingin mengubah lokasi maka ubahlah lokasi pengiriman dengan benar

⁸⁶ Admin, Aplikasi Lazada, diakses pada tanggal 11 April 2023, Jam 08.20 WIB
<https://www.lazada.co.id>.

7.	Pilih Drop off pada halaman metode pengiriman kemudian pilih jasa pengiriman yang tersedia dalam box untuk mendapatkan pengembalian yang gratis. Pilih lokasi terdekat, pilih lokasi drop off
8.	Isi data, foto barang sebagai bukti pengajuan pengembalian barang, kemudian pilih kirim
9.	Mendapatkan nomor resi dan kode otorisasi pengembalian barang dan dana
10.	Kemas produk yang ingin dikembalikan secara aman
11.	Kunjungi kantor jasa pengiriman paket yang dipilih dalam pengembalian barang/dana
12.	Mohon tunjukkan nomor resi untuk mendapatkan gratis biaya pengiriman
13.	Kirim produk ke alamat yang tertera pada formulir pengembalian
14.	Minta nomor resi <i>Airway Bill</i> agar dapat melacak pengiriman produk
15.	Pihak pengirim akan mengirimkan produk ke gudang Lazada dengan estimasi waktu 5 hari.

Pengembalian barang sudah disediakan para E-commerce, konsumen dapat melakukan pengembalian

sesuai ketentuan yang diberikan E-commerce, namun menurut para konsumen hal ini sangat rumit dan susah karena langkah-langkah yang diberikan sangat banyak, apalagi kadang konsumen yang kurang teliti dan mengerti mengenai ketentuan tersebut dengan memberikan video unboxing alhasil banyak konsumen yang malas melakukan pengembalian barang dan malah langsung menyerahkan barang itu kembali kepada kurir dan tidak mau membayarnya.

E. Upaya E-Commerce Dalam Menangani Kasus Wanprestasi

Jual beli online atau biasa disebut *e-commerce* yang saling berkaitan dengan beberapa hal, salah satunya subyek hukum, konsumen dan pelaku usaha sebagai subyek hukum dalam hal ini. Kedua belah pihak ini melakukan transaksi jual beli melalui media sosial dimana keduanya memiliki tanggung jawab masing-masing. Dalam jual beli secara elektronik memiliki alat bukti seperti dokumen elektronik untuk menghindari penyalahgunaan perdagangan elektronik dalam kejahatan perdagangan secara online. Berkaitan dengan adanya perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi barang maupun jasa dapat diperjual belikan kepada konsumen melewati batas-batas wilayah, oleh karena itu

perlingan terhadap konsumen sangat diperlukan dan harus diperhatikan.⁸⁷

Transaksi jual beli online dari pihak konsumen maupun pelaku usaha harus saling ridho antar keduanya karena dalam jual beli ini keduanya tidak bertemu satu sama lain. Sebelum melakukan transaksi jual beli online kedua belah pihak harus mengetahui syarat-syarat perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPdata, yaitu:

1. Adanya keepakatan antara kedua belah pihak
2. Cakap dalam melakukan perbuatan hukum
3. Adanya objek atau suatu hal tertentu
4. Adanya kausa/sebab yang halal.

Selain UU ITE, UUPK juga memiliki hubungan hukum dengan yang lain, seperti hubungan perlindungan hukum dengan hukum pidana. Yang ada dalam BAB 13 Undang-Undang mengenai sanksi. Ketika ada salah satu pihak melanggar terhadap ketentuan-ketentuan yang ada di dalam UUPK maka akan dikenakan sanksi sesuai pasal yang dilanggar. Jika yang melanggar pelaku usaha maka akan dikenakan sanksi BAB 13, sedangkan jika konsumen

⁸⁷ Bagus Made and others, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run', 8, 1-7.

yang melanggar, maka yang berlaku ketentuan hukum pidana apabila konsumen tidak melakukan ganti rugi atas tindakannya yang merugikan pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan *Lex specialis derogate lex generalis* artinya hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum. Dalam pasal 38 KUHP merupakan *lex generalis* dalam ketentuan hukum pidana BAB 13 UUPK.⁸⁸

Apabila konsumen melakukan tindakan *hit and run* secara nyata melanggar kesepakatan dengan pelaku usaha, maka konsumen berhak membayar sesuai dengan kesepakatan kondisi dan nilai tukar yang sudah dijelaskan dalam pasal 5 dan 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha yang menjadi *reseller* maupun bagian *crafting*, pelaku usaha maupun *reseller* akan mengalami kerugian modal pembelian barang sedangkan pelaku usaha *crafting* akan mengalami kerugian bahan yang digunakan dalam usahanya.

Sanksi yang akan diterima konsumen dalam perlindungan hukum perspektif ini tidak dijelaskan dalam

⁸⁸ Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, and Muhamad Jodi Setianto, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja', 3.3 (2020), 166–75.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tetapi konsumen dalam hal ini melakukan wanprestasi yang akan dikenakan sanksi dalam membayar kerugian yang ditimpa pelaku usaha, peralihan resiko, pembatalan perjanjian, dan membayar biaya perkara jika sampai diperkarakan dipengadilan.⁸⁹

F. Hal yang dirasakan pelaku usaha dalam pengembalian sistem COD

COD adalah suatu metode pembayaran yang dilakukan setelah barang diterima oleh konsumen. Pada metode ini setelah pembeli menyelesaikan pesanan maka barang akan dikirim kerumah sesuai pesanan dan konsumen wajib membayar barang yang dipesan. Penjual mengaktifkan Sistem cod untuk memudahkan konsumen dalam pembayaran namun banyak konsumen yang menyalah gunakan metode ini dengan sewenang-wenang dengan tidak mau menerima barang dan membayar barang yang dipesan.

Untuk memperkuat data penelitian ini, peneliti wawancara beberapa pihak yang merasakan dampak akibat kasus retur sistem *Cash On Delivery* (COD), di

⁸⁹ Nindyo Pramono, *Hukum Komersil*, (Jakarta: Pusat Penerbitan UT), Tahun 2003.

beberapa aplikasi seperti Shopee, Tiktok dan Lazada antara lain yaitu:

Pertama, wawancara dengan Sofiya selaku admin toko Ikan Nusantara di Tiktok Barang yang dijual toko Ikan Nusantara, mengatakan bahwa:

“Toko Ikan Nusantara menjual berbagai macam ikan asin seperti, ikan peda merah, ikan cumi telur, ikan ebi, ikan sepat rawa, baby cumi, ikan layang, ikan teri nasi, ikan gabus, ikan cucut, ikan jambal roti, ikan rebon, ikan dendeng roti, ikan teri jengki belah, ikan bulu ayam, ikan teri jengki bulat dan ikan kapas, ketika mau lihat maupun pesan bisa langsung buka @Ikan Nusantara di Tiktok”.

Pembayaran yang disediakan toko apa saja, mengatakan bahwa:

“Toko kita menyediakan berbagai macam cara pembayaran seperti: Transfer antar bank, OVO, Dana, Kredit, dan bisa juga bayar di tempat (COD)”.

Apakah ketika toko menyediakan pembayaran COD, penjualan semakin banyak dan membeludak, mengatakan bahwa:

“ Alhamdulillah lumayan banyak kak, kami mengaktifkan sistem pembayaran COD bukan hanya kepentingan kita juga namun untuk memudahkan masyarakat yang tidak mempunyai ATM, dapat memesan produk kita dengan membayar ditempat ketika barang sudah diterima”.

Apakah toko pernah mendapatkan barang yang diretur oleh konsumen, mengatakan bahwa:

“Pernah kak, hal itu yang menjadi kereshan kita para seller, minta tolong untuk para konsumen yang budiman untuk lebih bijak lagi dalam memesan barang”.

Bagaimana cara meretur barang yang benar agar konsumen tidak salah dalam pengembalian barang, mengatakan bahwa:

“Cara meretur barang di Tiktok Shop dengan mudah karena pihak tiktok sudah menyediakan seperti: membuka Hp dan masuk ke Aplikasi, kemudian masuk ke profil, klikikon titik tiga garis bagian kanan, lalu klik pengaturan dan privasi, klik my orders, lalu klik view all, pilih barang yang akan dikembalikan, klik kanan pesan dan kilik request refund, tunggu alamat pengiriman dari penjual, kemudian kirim barang pada kurir yang telah disediakan, proses selesai”.

Kerugian yang didapat toko dalam retur yang dilakukan konsumen, mengatakan bahwa:

“Kerugian yang toko dapatkan basti banyak ya seperti, reputasi, waktu dan tenaga, *cash flow* terhambat, biaya packing, kadang ketika barang yang sudah rusak dan tidak layak untuk dijual maka akan dibuang hal ini sangat merugikan pihak seller, apalagi kita sudah effort banget dalam melayani konsumen dengan bak dengan memberikan barang yang kualitas bagus, pengemasan bagus dan mengirimkan dengan aman dan nyaman”.

Kasus yang pernah dialami seller ketika barang diretur konsumen seperti apa, mengatakan bahwa:

“Ada banyak alasan para konsumen menolak dan tidak mau menerima barang yang sudah dikirim

sampai ke alamat tujuan, salah satunya konsumen tidak mau menerima karena tidak mempunyai uang, sedang pergi, diluar kota dll. Namun ada aduan dari para konsumen mengenai barang retur bahwa barang belum sampai pada konsumen namun oleh pihak ekspedisi malah langsung retur ke pihak seller, hal ini yang menjadikan banyaknya retur menumpuk dan semakin banyak”.

Langkah-langkah yang dilakukan seller ketika menangani barang retur dan barang akan dikembalikan, mengatakan bahwa:

“Kita para seller sudah melakukan semaksimal mungkin dalam dalam pengemasan, pemilihan barang yang kualitasnya bagus namun tidak murahan, mengirimkan dengan aman namun malah dipersalah gunakan dan tidak mau menerima barang yang sudah kita kirim, hal yang perlu kita perhatikan lagi ketika ada pesanan yang nominalnya lumayan besar bahkan yang kecil juga lebih jeli, teliti dan lebih berhati-hati lagi, apakah pembeli benar-benar ingin membeli barang yang seller jual atau hanya ingin iseng saja. Ketika kita menerima barang retur pastinya kita sedih namun kita berusaha lebih baik lagi dan kita akan sortir ulang barang telah diretur apakah masih layak jual atau sudah tidak layak, dan barang yang sudah tidak layak akan kita buang tidak akan kita jual kembali”.

Dari hasil wawancara bersama Sofiya selaku admin Ikan Nusantara, toko menjual berbagai macam ikan asin yang menjelaskan bahwa jual beli ikan asin di Ikan Nusantara merupakan suatu transaksi jual beli pada umumnya, penjual menjual barang untuk mendapatkan keuntungan dan pembeli membeli barang karena ingin

merasakan dan ingin memasak ikan yang murah dan sedap itu. Sedangkan mengenai metode pembayaran seller menyediakan berbagai macam metode pembayaran untuk mempermudah konsumen dalam membayar ingin menggunakan yang mana saja. Pembayaran yang sering dipilih konsumen yaitu menggunakan metode bayar ditempat (COD) karena pembeli bisa membayar barang ketika barang sudah diterima, namun pada kasus yang terjadi pada toko Ikan Nusantara konsumen tidak mau menerima barang yang sudah dipesan dan sudah dikirim pada alamat yang benar namun tidak mau menerimanya dengan alasan tidak memiliki uang dan menolak dengan marah-marah. Namun pada aduan banyak konsumen bahwa mereka belum menerima dan menunggu barang pesanan namun tak kunjung sampai juga malah diretur langsung oleh pihak ekspedisi tanpa adanya konfirmasi terhadap konsumen. Menurut Sofiya selaku admin seller merasa sangat dirugikan karena barang yang dikembalikan tidak semua barang yang bagus namun ada juga barang yang dikembalikan dalam keadaan rusak bahkan sudah tidak bisa dikonsumsi karena lamanya pada pengiriman dan sudah tidak layak dijual kembali, hal ini seller dirugikan bukan hanya rugi tenaga, waktu bahkan juga rugi material barang yang seharusnya sudah menjadi uang namun dikembalikan barang yang tidak bisa diapa apain hanya bisa dibuang ditong sampah.⁹⁰

Kedua, wawancara dengan Sahila selaku admin toko Cacafood.idn di Shopee Barang yang dijual toko Cacafood.idn, mengatakan bahwa:

“Toko kita menjual berbagai macam cemilan masa kini seperti, kripik kaca (kripca), basreng, bakso aci, cimol kering, makaroni bantet, usus krispy, kripik tempe, makaroni kaca, dan kita juga

⁹⁰ Wawancara dengan Sofiya selaku admin Ikan Nusantara di Tiktok, pada tanggal 18 Maret 2023 Jam 08.32.

menjual berbagai macam paket bundling dan kemasan biasa mulai dari ukuran 250 gr”.

Apa saja pembayaran yang disediakan toko, mengatakan bahwa:

“Toko Cacafood.idn menyediakan berbagai macam pembayaran, konsumen bisa memilih pembayaran sesuai keinginan, seperti: bayar ditempat (COD), transfer antar bank, paylater, Shopeepay, dan OVO”.

Apakah dengan mengaktifkan metode pembayaran COD penjualan semakin banyak, mengatakan bahwa:

“ kalau keuntungan jelas lebih meningkat dan membantu juga untuk para konsumen yang daerah-daerahnya jauh dan belum terjangkau oleh bank bisa menggunakan metode COD karena barang akan diantarkan sampai ke alamat tujuan kemudian konsumen bisa membayar barang ditempat ketika barang sudah diterima”.

Apakah toko pernah mendapatkan barang retur dari konsumen, mengatakan bahwa:

“ Pernah dan sering terjadi, bahkan seller juga pernah mendapatkan barang retur sampai satu karung, hal ini begitu sangat merugikan, salah satu faktor yang menyebabkan barang diretur seperti konsumen tidak memiliki uang, iseng pencet, anaknya yang pencet, dan masih banyak lagi alasan yang dikatakan para konsumen, hal ini sangat merugikan pihak seller karena konsumen tidak memiliki itikad baik dalam pembayaran”.

Bagaimana cara meretur barang yang baik dan benar, mengatakan bahwa:

“ Cara pengembalian barang sudah disediakan oleh pihak shopee dan para konsumen tidak akan kesusahan lagi seperti, membuka Aplikasi Shopee, pilih pesanan saya, pilih dikirim, pilih pesanan, pilih ajukan pengembalian, pilih status pengajuan, pilih produk yang akan diajukan pengembalian, pilih lanjutkan, pilih alasan, kemudian isi deskripsi (jika ada), upload foto, dan video unboxing sebagai bukti pendukung, lalu kirim”.

Kerugian apa yang didapatkan toko pada kasus pengembalian barang ini, mengatakan bahwa:

“ Kerugian seller pastinya banyak seperti biaya packing, tenaga, waktu, bahkan jika ada barang yang diretur dalam keadaan sudah rusak dan tidak layak jual lagi, padahal kita sudah semaksimal mungkin memberikan barang yang terbaik, pengemasan yang baik dan aman, namun para konsumen menyia-nyiakan barang tersebut”.

Kasus yang pernah didapatkan seller ketika mendapatkan barang dan apa saja alasan yang dibuat para konsumen, mengatakan bahwa:

“ Banyak alasan yang dilontarkan konsumen ketika dihubungi seller dalam meretur barang, konsumen menjawab tidak ada uang, uang sudah dibuat keperluan anak, no respon, diluar kota, salah alamat dan memiliki alasan yang tidak logis dll”.

Langkah-langkah yang dilakukan toko ketika menerima barang retur, mengatakan bahwa:

“ Hal yang kita lakukan ketika menerima barang pastinya sangat kecewa, sedih kaena kita juga capek sudah effort dalam pengemasan, bahan dll. Karena barang yang kita kirim dan kita gunakan

juga beli jadi kita sangat rugi. Namun kita sebagai seller tetap akan melayani konsumen dengan baik dan kami mohon untuk para konsumen untuk menggunakan media sosial dan memesan barang dengan bijak dan bertanggung jawab, jangan mengulangi kesalahan yang sama karena hal ini sangat merugikan pihak seller”.

Dari hasil wawancara bersama sahila selaku admin Cacafood.idn, toko menjual berbagai macam cemilan yang menjelaskan bahwa jual beli snack cemilan di Cacafood.idn merupakan suatu transaksi jual beli pada umumnya, penjual menjual barang untuk mendapatkan keuntungan dan pembeli membeli barang karena ingin merasakan dan memakan cemilan yang lagi viral. Sedangkan mengenai metode pembayaran seller menyediakan berbagai macam metode pembayaran untuk mempermudah konsumen dalam membayar ingin menggunakan yang mana saja. Pembayaran yang sering dipilih konsumen yaitu menggunakan metode bayar ditempat (COD) karena pembeli bisa membayar barang ketika barang sudah diterima, namun pada kasus yang terjadi pada toko Cacafood.idn konsumen tidak mau menerima barang yang sudah dipesan dan sudah dikirim pada alamat yang benar namun tidak mau menerimanya dengan alasan tidak memiliki uang dan menolak dengan marah-marah. Menurut Sahila selaku admin seller merasa sangat dirugikan karena barang yang dikembalikan sering barang yang sudah remuk dan sudah tidak layak dijual kembali, hal ini seller dirugikan bukan hanya rugi tenaga, waktu bahkan juga barang yang sudah dikirim menjadi rusak.⁹¹

⁹¹ Wawancara dengan Sahila selaku Admin Cacafood.idn di Shopee, pada tanggal 23 Maret 2023, Jam 14.10, WIB.

Ketiga, wawancara dengan Manuel selaku pemilik toko Mano Kamera di Lazada, toko menjual barang apa saja, mengatakan bahwa:

“ Toko menjual berbagai macam antara lain seperti berbagai pemotong kertas A3, A4 dan A5 paper cutter, wireless connector, headset robot RE20, dan berbagai macam tripod hp dan kamera”.

Apa saja pembayaran yang disediakan toko, mengatakan bahwa:

“ Toko menyediakan berbagai macam pembayaran seperti transaksi bank, OVO, bayar ditempat (COD), dana dan bisa juga menggunakan kartu kredit/debit”

Apakah dengan mengaktifkan metode pembayaran COD penjualan semakin banyak, mengatakan bahwa:

“ Patinya sangat meningkat kak karena pembayaran COD banyak peminatnya, metode ini kalau untung juga tidak bagi saya, karena kalau membantu para customer itu lebih penting dan prinsip kita adalah utamakan customer terlebih dahulu”.

Apakah toko pernah mendapatkan barang retur dari konsumen, mengatakan bahwa:

“ Pernah kak bahkan yang lebih nyeseknya barang yang diretur bukan barang yang saya jual namun dikembalikan dengan barang lain”.

Bagaimana cara meretur barang dengan baik dan benar, mengatakan bahwa:

“ Cara meretur sudah disediakan pihak E-commerce seperti : buka aplikasi Lazada, pada halaman utama pilih menu akun kemudian klik pilih lihat semua

pesanan, lalu pilih pesanan yang ingin dikembalikan, masuk ke menu detail pesanan dan pilih opsi pengembalian saya, klik pilihan “saya ingin mengembalikan produk”.

Kerugian apa yang didapatkan toko pada kasus pengembalian barang ini, mengatakan bahwa:

“ Kalau dari saya ada dua sisi, jelas toko dirugikan dengan adanya kasus ini, selain itu nama baik toko juga tercoreng. Dalam jual beli online sebenarnya ada banyak 4 pihak yaitu penjual, pembeli, kurir dan marketplace, setiap kesalahanyang terjadi oleh pihak lain seperti marketplace, maupun kurir pasti yang kena reputasi toko atau seller”. Namun mengenai kerugian yang didapat seperti reputasi, waktu dan tenaga, cash flow terhambat, dan biaya packing karena kita juga butuh tenaga dalam membungkus pesanan para konsumen”.

Kasus yang pernah didapatkan seller ketika mendapatkan barang dan apa saja alasan yang dibuat para konsumen, mengatakan bahwa:

“ Salah kasus yang sangat viral waktu itu kita mendapatkan video unboxing konsumen yang beli di toko kita kemudian konsumen tersebut membuka barang dan mendapati barang bukan berisikan barang yang dipesan konsumen malahan mendapatkan air mineral, hal ini tidak tau kesalahan dari siapa namun kita sebagai seller yang mengutamakan konsumen dahulu sudah memerikan barang yang bagus, dan sesuai dengan pesanan konsumen dengan membungkus dan mengirim dengan aman, namun barang diganti oleh pihak yang kurang bertanggung jawab. Kita juga pernah mendapatkan barang retur namun bukan berisikan barang yang kita jual namun isi oli bekas hal ini sangat nyesek dan merugikan pihak seller. Kalau lagi beruntung kadang saya mendapat ganti rugi, tapi kebanyakan pasti penjual yang disalahkan karena alasan

packing tidak aman, tidak sesuai standar dll. Kalau kasus barang saya yang diretur berisi oli dan batu saya mendapatkan ganti rugi karena video saya viral, namun sumber dana tidak tahu, apakah dari asuransi, marketplace atau dari kurir soalnya langsung ada laporan dana masuk atas nomor transaksi xxxxx telah dilepaskan kepenjual”.

Langkah-langkah yang dilakukan toko ketika menerima barang retur, mengatakan bahwa:

“ Salah satu langkah yang dilakukan seller dalam menerima barang retur pasti kecewa karena barang yang diretur juga barang mahal namun malah diganti dengan barang yang lain. Namun seller dalam hal ini harus lebih berhati-hati lagi dalam menerima orderan dan untuk para konsumen lebih amanah lagi dalam memesan barang karena kita juga cari uang”.

Dari hasil wawancara bersama Manuel Budijono selaku owner Mano Kamera, toko menjual berbagai macam tripot dan lainnya yang menjelaskan bahwa jual beli macam-macam tripot di Mano kamera merupakan suatu transaksi jual beli pada umumnya, penjual menjual barang untuk mendapatkan keuntungan dan pembeli membeli barang karena ingin memanfaatkan barang itu dengan semestinya untuk kebutuhan konten maupun yang lain. Sedangkan mengenai metode pembayaran seller menyediakan berbagai macam metode pembayaran untuk mempermudah konsumen dalam membayar. Pembayaran yang sering dipilih konsumen yaitu menggunakan sistem bayar ditempat (COD) karena pembeli bisa membayar barang yang dipesan ketika barang sudah diterima, namun pada kasus yang terjadi pada toko Mano Kamera konsumen menerima barang yang diterima namun tidak sesuai dengan apa yang dipesan, konsumen kemudian meretur barang yang sudah dipesan yang tidak sesuai karena paket yang diterima konsumen berisi botol air

mineral bukan tripot yang ia pesan. Konsumen mengajukan pengembalian barang dan diterima seller karena menyediakan video unboxing, hal ini seller dirugikan karena seller sudah mengirim barang yang sesuai dengan pesanan konsumen namun ada pihak yang tidak bertanggung jawab dalam hal ini dengan mengganti barang yang asli dengan barang yang tidak ternilai. Seller bukan hanya barang, rugi tenaga, waktu bahkan juga rugi dari karena reputasi jelek yang membuat kepercayaan konsumen berkurang karena packing tidak aman, tidak sesuai setandar dll. Namun ada kasus lain seller juga mendapatkan ganti rugi namun tidak tau menau dana dari asuransi, marketplace atau dari kurir.⁹²

⁹² Wawancara dengan Manuel Budijono, selaku pemilik toko Mano Kamera di Lazada, pada tanggal 25 Maret 2023, pukul 10.56, WIB.

BAB IV

TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP IMPLEMENTASI HAK-HAK PELAKU USAHA DALAM PRAKTEK JUAL BELI SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD)

A. Tinjauan hukum Islam terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Di E-Commerce Shopee, Tiktok Dan Lazada.

Manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki berbagai kebutuhan hidup dan dalam memenuhi kebutuhan tersebut, tidak mungkin dapat menghasilkan sendiri berbagai keperluan yang dibutuhkannya.⁹³ kegiatan perekonomian yang dilakukan masyarakat salah satunya adalah jual beli. Jual beli merupakan suatu kegiatan tukar menukar benda atau barang dengan kerelaan antara keduanya, dalam hal jual beli yang satu menerima barang yang lain membayar barang sesuai kesepakatan dan ketentuan yang dibenarkan syara'.⁹⁴

⁹³ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalah* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 11.

⁹⁴ Ahmad wardi muslic, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : AMZAH,2015), 174.

Jual beli merupakan suatu kegiatan yang dilakukan saling tukar menukar sesuatu dengan barang lain yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli atas dasar saling rela satu sama lain. Sedangkan *Cash On Delivery* (COD) *Cash On Delivery* (COD) adalah suatu metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat pada saat kurir sudah mengirim barang ke tempat tujuan dan membayar kepada kurir. Menurut Halaweh, *Cash On Delivery* (COD) merupakan metode pembayaran yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli barang karena menimbulkan rasa nyaman, aman dan bersifat privasi. Pembayaran ini dinilai sangat mudah karena bagi orang yang tidak memiliki rekening bisa menggunakan metode ini.

Metode pembayaran ini biasanya hanya untuk wilayah terdekat, atau daerah lain yang memiliki jaringan di daerah itu, dan pembeli akan membayar barang yang dipesan setelah barang tersebut tiba di tempat. Dengan metode pembayaran ini memudahkan konsumen yang tidak memiliki ATM atau tidak bisa melakukan pembayaran dengan metode pembayaran yang lain, tentunya metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sangat memudahkan konsumen untuk melakukan jual beli online dan juga lebih memberikan keamanan bagi konsumen.

Akad yang dilakukan dalam transaksi jual beli dengan metode COD (Cash On Delivery) menggunakan akad jual beli biasa karena barang yang tertera sudah tersedia tinggal mengirim saja, dalam pengiriman barang menggunakan akad wakalah karena dalam hal ini karena pelaku usaha tidak dapat mengantar dan melakukan sendiri sehingga menggunakan jasa JNT, J&E dkk sebagai muwakil, yang dipandang mampu menggantikannya dalam penyerahan barang kepada konsumen. Menurut Muhammad Syafi'i Antonio, bahwa wakalah adalah akad perwakilan antara dua pihak dimana pihak pertama mewakilkan suatu urusan kepada pihak kedua untuk bertindak atas nama pihak pertama.⁹⁵

Dalam jual beli Islam sudah memberikan aturan-aturan mengenai rukun dan syarat jual beli dan yang dibolehkan maupun tidak boleh dilakukan dalam Islam.⁹⁶ Rukun dan syarat jual beli para ulama fiqih sepakat bahwa jual beli dianggap sah jika barang yang diperjual beli tidak dalam keadaan cacat, rusak, dan barang yang diperjual belikan konsumen harus mengetahui mengenai jenis, kualitas, harga dan dalam jual beli konsumen dalam melakukan akad tidak

⁹⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* cet 7, (Tangerang: Azkia Publisher, Tahun 2009), h 34.

⁹⁶ Abdul Aziz Muhammad, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : AMZAH,2014),

dalam unsur paksaan, tipuan dll yang menjadikan syarat jual beli rusak. ⁹⁷

Sedangkan menurut Imam Nawawi bahwa jual beli merupakan kegiatan saling tukar menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan hak milik. Dan menurut Ash-Shiddieqy jual beli merupakan akad yang dilakukan atas pertukaran harta dengan harta lain, hal ini terjadilah penukaran dengan milik tetap.⁹⁸

Kegiatan jual beli Muamalah pada dasarnya diperbolehkan dalam Hukum Islam, namun ada dalil yang melarangnya dan mengharamkannya.

الْأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَةِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلُّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya: "Hukum asal dalam muamalah adalah kebolehan sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya".

Pada saat ini muamalah semakin berkembang dalam kehidupan di masyarakat. Dan salah satu muamalah yang disyariatkan Allah SWT yaitu melalui jual beli. Karena jual

⁹⁷ M Afnan Nadhif, Anis Fittria, and Abdul Ghofur, 'Pembayaran Pada Jual Beli Online Shopee Cash On Delivery (COD)', *Al-Rasyad*. Vol. 1 No.2, Juli 2022, 15–27.

⁹⁸ Syaifullah, Etika Bisnis Dalam Islam, *Jurnal Studi Islamika*, Vol.11, No.2, Desember 2014.

beli merupakan suatu kegiatan yang telah dilakukan masyarakat dan dalam Islam sudah diatur mengenai peraturan dan dasar hukum yang jelas dan tegas, yang telah diungkapkan oleh para ulama mengenai rukun dan syarat jual beli yang diperbolehkan maupun tidak.⁹⁹

Sedangkan penjelasan rukun dan syarat pada jual beli *Cash On Delivery* (COD) di *E-Commerce*, sebagaimana pada umumnya jual beli yang dilakukan masyarakat sebagai berikut:

- a. Orang yang berakad *al-muta'aqaid* (penjual dan pembeli)

Kedua belah pihak harus berakal, atas kemauan sendiri, baligh bukan anak kecil, dan bukan orang yang boros dalam memenuhi diperolehkanya dalam unsur jual beli. Ulasan tersebut dalam transaksi jual beli barang di *E-commerce* juga melibatkan antara penjual dan pembeli. Dalam hal ini penjual menyediakan barang yang telah di posting di E-commerce dan

⁹⁹ M. Afnan Nadhif, *Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan dalam Pembataran Pada Jual Beli Online dengan Sistem Cash On Delivery (COD) (studi kasus pengguna Aplikasi Shopee di Kecamatan Kaliwunggu)*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Tahun 2022.

pembeli membeli barang yang telah diupload oleh penjual. Kedua belah pihak dalam berakad tidak dalam paksaan dan atas kemauan sendiri, berakal, baligh dan cakap secara hukum.

Pada kasus jual beli di E-Commerce Shopee, penjual dan pembeli sudah baligh dan berakal, dan dalam melakukan akad jual beli ini tidak dalam paksaan dari pihak manapun. Sehingga jual beli yang dilakukan konsumen dan pembeli memenuhi unsur jual beli.

Pada kasus jual beli di E-commerce Tiktok, kedua belah pihak antara pelaku usaha dan konsumen baligh dan berakal, dalam melakukan akad jual beli ini tidak dalam paksaan, jual beli yang dilakukan keduanya sudah memenuhi unsur jual beli.

Pada kasus jual beli di E-Commerce Lazada, penjual juga sudah baligh, berakal, bukan anak kecil dan tidak dalam tekanan dalam pembelian, sehingga jual beli yang dilakukan pada E-commerce lazada sesuai dengan unsur jual beli.

Pada kasus di 3 E-commerce dalam kasus yang terjadi yang sudah dijelaskan dalam BAB III

penjual dan pembeli sudah memenuhi syarat karena sudah baligh dan berakal.

b. Objek barang yang diperjual belikan (*Ma'qud alaih*)

Ma'qud alaih dalam buku Fiqh Muamalat karangan Abdul Aziz Muhammad Azzam memiliki makna memindahkan harta dari tangan salah seorang yang ingin berakad kepada orang lain baik berupa harta maupun barang berharga.¹⁰⁰ Syarat jual beli yang diperbolehkan yaitu barang yang suci, bermanfaat, barang dapat diserahkan, dan barang tersebut diketahui kedua belah pihak.¹⁰¹ Objek yang diperjual belikan dalam E-commerce Shopee, halal dan bukan barang yang dilarang diperjual belikan, toko menjual barang sesuai dengan gambar dan informasi yang tertera pada deskripsi. Pada E-commerce Lazada, barang yang diperjual belikan, halal, bermanfaat, berbentuk dan bukan barang yang dilarang sehingga sesuai dengan unsur jual beli. Pada E-

¹⁰⁰ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat: Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam* (Jakarta: Amzah: 2010)

¹⁰¹ Munir Salim, 'Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam', *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 6.2 (2017), 371–86.

commerce Tiktok barang yang diperjual belikan juga halal, bermanfaat dan bukan barang yang haram maupun dilarang diperjual belikan, hal ini sudah sesuai dengan unsur jual beli.

c. *Sighat* (ijab qabul)

Segala bentuk transaksi jual beli harus melakukan *sighat*. Proses ini yang menjadikan penjual dan pembeli tidak salah faham dan tujuan dilakukannya *sighat* agar transaksi pembayaran yang dilakukan berjalan sesuai mestinya tidak merugikan satu sama lain. Ijab qabul dalam jual beli di E-commerce dilakukan menggunakan media online. *Sighat* (ijab qabul) tidak harus diucapkan melalui chatting maupun langsung checkout. Karena sudah menjadi pemahaman bersama bahwa jika sudah checkout maka konsumen sudah mengetahui dan setuju atas barang tersebut. Pembayaran menggunakan berbagai macam bisa transfer antar bank, Shopeepay, paylater dan bisa juga menggunakan pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

Pada kasus di toko Cacafood.idn salah satu E-commerce di Shopee, *sighat* yang dilakukan keduanya sudah terjadi kesepakatan

karena konsumen sudah mengetahui mengenai informasi produk dengan jelas jadi ketika konsumen sudah memesan dan cekout maka sudah setuju dengan barang yang akan diterima. Namun dalam kasus ini konsumen tidak mau menerima barang yang sudah dikirimkan dan tidak berkenan membayar hal ini menjadikan akad keduanya rusak.¹⁰²

Pada kasus di toko Mano Kamera, salah satu E-commerce di Lazada, *sighat* yang dilakukan sudah terjadi kesepakatan antara keduanya karena konsumen sudah membaca dan mengetahui mengenai barang yang akan diterima. Namun dalam kasus ini konsumen tidak mau menerima barang karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan, padahal toko sudah mengirimkan barang sesuai dengan barang yang pesan namun barang yang diterima konsumen malah air mineral, hal ini yang menjadikan akadnya batal.¹⁰³

¹⁰² Wawancara dengan Sahila selaku Admin Cacafood.idn di Shopee, pada tanggal 23 Maret 2023, Jam 14.10 WIB.

¹⁰³ Wawancara dengan Manuel Budijono, selaku pemilik toko Mano Kamera di Lazada, pada tanggal 25 Maret 2023, pukul 10.56 WIB.

Pada kasus di toko Ikan Nusantara salah satu E-commerce di Tiktok, *sighat* yang dilakukan antara penjual dan pembeli sudah terlaksana sesuai dengan kesepakatan karena konsumen setuju untuk membeli, dengan mengetahui informasi pada deskripsi yang tertera dalam setiap jenis barang. Namun dalam kasus ini ada faktor yang menyebabkan barang tidak mau diterima namun faktor barang belum diterima namun oleh pihak ekspedisi sudah diretur ke pihak penjual. Hal ini yang menjadikan akad batal.¹⁰⁴

Kesimpulan dalam penjelasan diatas bahwa jual beli di E-commerce tidak dipermasalahkan, karena barang dapat diperjual belikan dan berbentuk, mengenai kemanfaatanya setiap barang memiliki manfaat yang berbeda-beda sesuai barang yang dibeli pemesan, namun yang sering menjadi permasalahan dalam pembayaran yang menjadikan akad menjadi batal karena salah satu pihak tidak ridha karena pengembalian yang dilakukan pembeli tanpa adanya kesepakatan terlebih dahulu, padahal setiap E-

¹⁰⁴ Wawancara dengan Sofiya selaku admin Ikan Nusantara di Tiktok, pada tanggal 18 Maret 2023 Jam 08.32 WIB.

commerce sudah menyediakan media pengembalian jika barang tidak sesuai dengan yang dipesan.

Pada praktek jual beli dalam kitab Fatkhul Qarib karangan Muhammad bin Qasim bin Muhammad Al-Ghazali ibn AL-Ghasabali Abu Abdillah Syamsuddin bahwa hak pelaku usaha tidak dijelaskan secara spesifik namun pelaku usaha boleh membuka lapak untuk berdagang, boleh menjual barang yang halal, terlihat dan dapat diserahkan, tidak boleh menjual belikan barang najis seperti Khamar, anjing, dan hewan yang lain yang termasuk hewan reptil dan tidak boleh menjual barang yang tidak memiliki manfaat. Penjual juga berhak mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan harga yang disepakati dan boleh memberikan harga yang wajar sesuai dengan kualitas barang.¹⁰⁵

Pembatalan akad yang dilakukan sepihak yang dilakukan konsumen pernah dilakukan pada E-commerce Shopee, tiktok dan Lazada yang menyebabkan batalnya akad sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku usaha. Dan pembatalan akad yang dilakukan pada saat barang sudah dikirim kealamat konsumen. Dalam hal ini sebenarnya pelaku usaha dan konsumen memiliki hak *khiyar*

¹⁰⁵ Muhammad bin Qasim bin Muhammad Al-Ghazali ibn AL-Ghasabali Abu Abdillah Syamsuddin, *kitab Fatkhul Qarib*, Tahun 2015.

sehingga ia dapat meneruskan akad atau ingin membatalkan akad tersebut jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan yang disepakati keduanya. Karena syarat *khiyar* yaitu ketika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang pesanan sesuai dengan perjanjian akad diawal. Karena timbulnya pembatalan sepihak oleh pihak konsumen maka dapat dikatakan bahwa konsumen tidak benar- benar dalam melakukan perjanjian akad jual beli. Penyelesaian yang dilakukan jika E-commerce menerima barang pengembalian dari konsumen melalui kurir dan diserahkan lagi kepada pelaku usaha nanti pihak pelaku usaha akan menanyakan lagi mengenai kebenaran pengembalian barang yang dikirim oleh pelaku usaha apakah barang yang dikirim tidak sesuai dan mengapa konsumen mengembalikan barang dan tidak mau membayar bahkan menerima barang tersebut. Agar kedua belah pihak tidak merasa dirugikan dalam hal tersebut.

Seperti dalam firman Allah SWT dalam surah Al-Maidah ayat 1:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أَحْشَلْتُمْ لَكُمْ تَهْمَةً إِلَّا

أَنْعَمَ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ

اللَّهُ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak kecuali yang akan dibacakan kepadamu. Yang demikian itu dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah SWT menetapkan hukum-hukum yang dikehendaki-Nya.” (Qs. Al-Maidah : 1)

Jadi ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan yang dipesan, cacat dan rusak maka konsumen boleh membatalkan akad tersebut dan mengembalikan barang tersebut. Hak untuk mengembalikan barang dalam Islam disebut *khiyar*, *khiyar* merupakan hak konsumen atau produsen untuk dapat membatalkan suatu akad. *Khiyar* ditetapkan syariat Islam bagi manusia untuk bermuamalah dalam bentuk transaksi yang tidak saling merugikan sehingga kemaslahatan dalam suatu transaksi bisa tercapai dan dilakukan sebaik-baiknya.¹⁰⁶

Pembayaran yang dilakukan sebelum pengiriman barang dalam transaksi jual beli menggunakan *khiyar* syarat dan *khiyar Aib*, karena hal ini dapat dilakukan konsumen jika pelaku usaha boleh melakukan komplain ketika barang yang diterima tidak sesuai dan terdapat cacat pada barang yang diterima. Namun *khiyar Aib* tidak berlaku jika pelaku usaha memberikan ketentuan bahwa barang yang sudah

¹⁰⁶ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 97

dibeli tidak dapat dikembalikan. Ketentuan mengenai hak *khiyar* setiap pembayaran berbeda-beda, sedangkan pembayaran COD termasuk *khiyar syarat* dan *khiyar Ru'yah* sampai pelaku usaha mengirim kurir mengantarkan barang yang telah dipesan oleh pihak konsumen, jika konsumen setuju dan mau menerima dan membayar barang yang telah dipesan maka transaksi berlangsung dengan baik, sedangkan jika konsumen tidak mau menerima barang yang telah diterima maka transaksi gagal dan menimbulkan kerugian kepada pihak pelaku usaha, rugi tenaga, waktu dalam melakukan pengiriman. Dalam Islam hal utama dalam jual beli yaitu kerelaan antar kedua belah pihak.¹⁰⁷

Jual beli sistem *Cash On Delivery* (COD) hak-hak pelaku usaha terpenuhi dan sesuai jika barang yang dikirim konsumen mau menerima dan membayar sesuai dengan kesepakatan, karena kedua belah pihak menunaikan hak dan kewajibannya selayaknya sebagai pelaku usaha dan konsumen. namun ada juga hak pelaku usaha tidak terpenuhi jika konsumen tidak mau menerima barang dan membayar sesuai dengan kesepakatan barang yang dipesan, hal ini salah satu hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha tidak terlaksana dan batal, hal ini yang dapat

¹⁰⁷ Jumarni, Konsep Khiyar Pada Online Shop Dengan Metode COD Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal* Volume 1 Nomor 2.

merugikan salah satu pihak adanya itikad kurang baik yang dilakukan konsumen.

B. Tinjauan hukum positif terhadap implementasi hak-hak pelaku usaha dalam praktek jual beli sistem pembayaran Cash On Delivery (COD) Di E-Commerce Shopee, Tiktok Dan Lazada.

Penjual dan pembeli juga memiliki hak dan kewajiban serta peraturan yang mengatur jual beli. Jual beli merupakan kegiatan antara kedua belah pihak yang saling mengikatkan dirinya, sehingga setiap konsumen ataupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhinya agar jual beli online dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya, oleh karena itu konsumen dan pelaku usaha harus mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Hak dan kewajiban tersebut terdapat dalam Pasal 4 sampai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), antara lain:

Pelaku usaha juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakannya, kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang apabila barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁰⁸

Pada penjelasan pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha sudah beritikad baik dengan melakukan usaha dengan jujur, pada E-commerce Shopee, Lazada, dan tiktok toko juga sudah memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai produk yang dijual pada deskripsi, pelaku usaha juga melayani konsumen dengan baik dengan mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan yang dipesan konsumen, ketika barang yang dikirimkan pelaku usaha tidak sesuai maka konsumen dapat mengembalikan

¹⁰⁸ Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

barang dengan menyertakan video unboxing pada barang yang telah dibeli, dengan mengembalikan barang disertai dengan video buka barang maka barang akan diterima oleh pelaku usaha dan akan mengganti barang yang tidak sesuai dengan barang yang sesuai pesanan atas kerugian yang didapat konsumen, dengan hal itu menjadikan konsumen tidak rugi atas barang yang tidak sesuai.

Pasal 6 UUPK Hak pelaku usaha yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Pada kasus pengembalian ini pelaku usaha Shopee tidak mendapatkan hak pembayaran sesuai kesepakatan diawal karena konsumen tidak mau menerima barang yang sudah diantar dengan memberikan alasan yang kurang jelas.

Pada kasus pengembalian ini pelaku usaha tidak mendapatkan hak pembayara yang sesuai dengan kesepakatan karena konsumen merasa belum menerima barang dan sudah dikembalikan kepada pelaku usaha oleh pihak yang kurang bertanggung jawab.

Pada kasus pengembalian ini pelaku usaha tidak mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan diawal karena konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan barang yang telah dicantumkan, namun pelaku usaha sudah memberikan barang yang sesuai namun ditukar oleh oknum yang tidak bertanggung jawab yang menjadikan kerugian pihak pelaku usaha.

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Perlindungan hukum dari E-commerce Shopee bagi pelaku usaha yaitu dengan memberikan upaya jika pembeli tidak dapat dihubungi bahkan menolak paket 2x dalam 60 hari akan diblokir dari metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) setelah dilakukannya penolakan kedua. Namun jika ada kasus COD hilang, rusak saat waktu pengiriman saat perjalanan dikirim ke pembeli atau dikembalikan ke penjual maka pelaku usaha dapat melaporkan dengan mengisi formulir bahwa barang rusak saat diterima

maupun saat dikembalikan dan pelaku usaha akan mendapat klaim 10x ongkos kirim maksimal 1.000.000 tergantung nominal terendahnya.¹⁰⁹

Perlindungan hukum dari E-commerce Tiktok bagi pelaku usaha yaitu Apabila paket ditolak oleh konsumen maka pihak tiktok akan menanggung biaya pengiriman untuk pengiriman yang gagal tersebut.¹¹⁰

Perlindungan hukum dari E-commerce Lazada bagi pelaku usaha yaitu pihak Lazada selalu memantau aktivitas para konsumen, jika ada aktivitas yang mencurigakan salah satu konsumen dan jika konsumen menolak paket barang yang telah dipesan maka pihak Lazada akan menghilangkan fitur COD dari akun pembeli tersebut.¹¹¹

¹⁰⁹ Seller Shooee, perlindungan penjual terhadap pembeli COD (Bayar di tempat) diakses pada tanggal 7 Juni 2023, pukul 11.31 WIB, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15308> .

¹¹⁰ Seller Tiktok, perlindungan penjual terhadap pembeli COD (Bayar ditempat), diakses pada tanggal 7 Juni 2023 jam 11.18 WIB, https://Seller-id.tiktok.com/university/essay?knowlwdge-id=6837729296221954&role=1&course_type=1&identity=1.

¹¹¹ Seller Lazada, kemudahan dalam peningkatan penjualan COD, diakses pada tanggal 7Juni 2023, Jam 11.38 WIB <https://sellercenter.lazada.co.id/seller/helpcenter/panduan-fitur-cod-6150.html>.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Pelaku usaha pada E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada dalam pembelaan yang dilakukan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa konsumen, bahwa pelaku usaha tidak melaporkan hal ini kepada pengadilan karena biaya yang dikeluarkan tidak sedikit, sehingga penyelesaian hukum sengketa tidak terjadi.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Hak rehabilitasi nama baik pelaku usaha yaitu dengan melakukan pernyataan permohonan maaf didepan umum maupun di media sosial, mengganti sejumlah uang, rehabilitasi dalam huku perdata dapat dilakukan langsung tanpa harus menunggu adanya putusan dari pengadilan. Namun dalam hal ini pelaku usaha dalam E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada tidak melaporkan ke pihak yang berwajib sehingga tidak

mendapatkan rehabilitas nama baik namun mendapatkan ganti rugi dari pihak E-commerce dengan mengajukan banding.

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap praktek jual beli sistem COD. Pembeli termasuk melanggar dan ingkar janji karena tidak memenuhi hak pelaku usaha dalam undang-undang ini dan tidak memenuhi kewajiban pembeli dalam jual beli sistem COD ini yang merugikan salah satu pihak. Teori pembatalan kontrak harus berdasarkan alasan hukum seperti penipuan, pemaksaan dan kesalahpahaman. Hak pengembalian barang tanpa alasan disebut "*right of withdrawal*". Tiongkok sebagai pasar e-commerce terbesar di dunia memasukan hak pengembalian barang barang kedalam hukum perlindungan konsumen pada tahaun 2013. Sedangkan di Indonesia undang-undang pelindungan konsumen belum mengatur mengenai hak pengembalian barang tanpa alasan, hal ini disebut pembatalan kontrak jual beli atau biasa disebut pembatalan sepihak. Dalam Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor

4/Yur/Pdt/2018, bahwa pemutusan perjanjian sepihak termasuk perbuatan yang melawan hukum.¹¹²

Pada saat ini peraturan pemerintah yang ada di Indonesia yang paling dekat dengan hukum pengembalian barang tanpa alasan ada pada pasal 53 PP Nomor 80 Tahun 201 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) dan dalam pasal 18 UU Nomor 8 Tahun 1 Tentang Perlindungan Konsumen. dalam pasal 53 ayat (1) huruf g peraturan pemerintah nomor 80 Tahun 201 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik bahwa prosedur pengembalian barang dan/atau jasa dalam hal ini terjadi ketidak sesuaian antara barang dan/atau jasa yang diperjanjikan sebelumnya.¹¹³ Pengembalian barang setiap platform di *e-commerce* berbeda-beda salah satunya yang menggunakan hak pengembalian barang tanpa alasan yaitu Lazada yang menetapkan kebijakan pengembalian barang dengan alasan berubah pikiran dan diperbolehkan untuk mengecek di halaman produk. E-commerce memungkinkan jika pelaku bisnis menggunakan hak pengembalian barang tanpa alasan untuk layanan mereka.

¹¹² Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹¹³ Vide Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 201 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Banyak *E-commerce* yang menyediakan metode *Cash On Delivery* (COD) sebagai metode pembayaran mempermudah para konsumen dan menyediakan metode pengembalian barang yang dapat dilakukan para konsumen, setiap *E-commerce* memiliki metode yang berbeda dalam pengembalian barang. Dalam pembayaran COD (bayar ditempat) sering terjadi kesalahan dan merugikan pihak penjual salah satunya tidak mau menerima barang yang telah diantar kealamat yang sudah tertera. Seperti contoh kasus sebagai berikut:

Kasus pada Aplikasi Shopee di toko Cacafood.idn bahwa toko menjual berbagai macam cemilan yang menjelaskan bahwa jual beli snack cemilan di Cacafood.idn merupakan suatu transaksi jual beli pada umumnya, penjual menjual barang untuk mendapatkan keuntungan dan pembeli membeli barang karena ingin merasakan dan memakan cemilan yang lagi viral. Metode pembayaran seller menyediakan berbagai macam metode pembayaran untuk mempermudah konsumen dalam membayar ingin menggunakan yang mana saja. Pembayaran yang sering dipilih konsumen yaitu menggunakan metode bayar ditempat (COD) karena pembeli bisa membayar barang ketika barang sudah diterima, namun pada kasus yang terjadi pada toko

Cacafood.idn konsumen tidak mau menerima barang yang sudah dipesan dan sudah dikirim pada alamat yang benar namun tidak mau menerimanya dengan alasan tidak memiliki uang, tidak ada respon dan menolak dengan cara marah-marah. Menurut Sahila selaku admin Cacafood.idn bahwa seller merasa sangat dirugikan karena barang yang dikembalikan sering barang yang sudah remuk dan sudah tidak layak dijual kembali, hal ini seller dirugikan bukan hanya rugi tenaga, waktu bahkan juga barang yang sudah dikirim menjadi rusak.¹¹⁴ Dalam hal ini syarat *Cash On Delivery* (COD) tidak tepenuhi karena syarat pembelian menggunakan COD salah satunya membayar di tempat dan kasus yang ditimpa bahwa konsumen tidak mau menerima barang yang telah dipesan dan tidak mau membayar barang sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan, dalam hal ini pelaku usaha sudah menyerahkan barang sesuai dengan keadaan dan dengan jumlah yang dipesan, menjamin keamanan barang.

Sofiya selaku admin Ikan Nusantara, toko menjual berbagai macam ikan asin yang menjelaskan bahwa jual beli ikan asin di Ikan Nusantara merupakan suatu transaksi jual beli pada umumnya, penjual menjual barang untuk

¹¹⁴ Wawancara dengan Sahila selaku Admin Cacafood.idn di Shopee, pada tanggal 23 Maret 2023, Jam 14.10.

mendapatkan keuntungan dan pembeli membeli barang karena ingin merasakan dan ingin memasak ikan yang murah dan sedap itu. Sedangkan mengenai metode pembayaran seller menyediakan berbagai macam metode pembayaran untuk mempermudah konsumen dalam membayar ingin menggunakan yang mana saja. Pembayaran yang sering dipilih konsumen yaitu menggunakan metode bayar ditempat (COD) karena pembeli bisa membayar barang ketika barang sudah diterima, namun pada kasus yang terjadi pada toko Ikan Nusantara konsumen tidak mau menerima barang yang sudah dipesan dan sudah dikirim pada alamat yang benar namun tidak mau menerimanya dengan alasan tidak memiliki uang dan menolak dengan marah-marah. Namun pada aduan banyak konsumen bahwa mereka belum menerima dan menunggu barang pesanan namun tak kunjung sampai juga malah diretur langsung oleh pihak ekspedisi tanpa adanya konfirmasi terhadap konsumen. Menurut Sofiya selaku admin seller merasa sangat dirugikan karena barang yang dikembalikan tidak semua barang yang bagus namun ada juga barang yang dikembalikan dalam keadaan rusak bahkan sudah tidak bisa dikonsumsi karena lamanya pada pengiriman dan sudah tidak layak dijual kembali, hal ini seller dirugikan

bukan hanya rugi tenaga, waktu bahkan juga rugi material barang yang seharusnya sudah menjadi uang namun dikembalikan barang yang tidak bisa diapa apain hanya bisa dibuang ditong sampah.¹¹⁵

Pada kasus di Aplikasi Lazada di toko Mano Kamera, Manuel Budijono selaku owner, toko menjual berbagai macam tripot dan lainnya yang menjelaskan bahwa jual beli macam-macam tripot di Mano kamera merupakan suatu transaksi jual beli pada umumnya, penjual menjual barang untuk mendapatkan keuntungan dan pembeli membeli barang karena ingin memanfaatkan barang itu dengan semestinya untuk kebutuhan konten maupun yang lain. Sedangkan mengenai metode pembayaran seller menyediakan berbagai macam metode pembayaran untuk mempermudah konsumen dalam membayar. Pembayaran yang sering dipilih konsumen yaitu menggunakan sistem bayar ditempat (COD) karena pembeli bisa membayar barang yang dipesan ketika barang sudah diterima, namun pada kasus yang terjadi pada toko Mano Kamera konsumen menerima barang yang diterima namun tidak sesuai dengan apa yang dipesan, konsumen kemudian meretur barang yang sudah dipesan yang tidak

¹¹⁵ Wawancara dengan Sofiya selaku admin Ikan Nusantara di Tiktok, pada tanggal 18 Maret 2023 Jam 08.32 WIB

sesuai karena paket yang diterima konsumen berisi botol air mineral bukan tripod yang ia pesan. Konsumen mengajukan pengembalian barang dan diterima seller karena menyediakan video unboxing, hal ini seller dirugikan karena seller sudah mengirim barang yang sesuai dengan pesanan konsumen namun ada pihak yang tidak bertanggung jawab dalam hal ini dengan mengganti barang yang asli dengan barang yang tidak ternilai. Seller bukan hanya barang, rugi tenaga, waktu bahkan juga rugi dari karena reputasi jelek yang mebuat kepercayaan konsumen berkurang karena packing tidak aman, tidak sesuai setandar dll. Namun ada kasus lain seller juga mendapatkan ganti rugi namun tidak tau menau dana dari asuransi, marketplace atau dari kurir.¹¹⁶

Upaya yang dilakukan E-commerce dalam dalam melindungi hak-hak pelaku usaha, Shopee, Tiktok dan Lazada antara lain:

a. Upaya E-commerce melindungi pelaku usaha di Aplikasi Shopee

Pada e-commerce ini jika pembeli tidak dapat dihubungi bahkan menolak paket 2x dalam 60 hari akan diblokir dari metode pembayaran

¹¹⁶ Wawancara dengan Manuel Budijono, selaku pemilik toko Mano Kamera di Lazada, pada tanggal 25 Maret 2023, pukul 10.56, WIB.

Cash On Delivery (COD) setelah dilakukannya penolakan kedua. Namun jika ada kasus COD hilang, rusak saat waktu pengiriman saat perjalanan dikirim ke pembeli atau dikembalikan ke penjual maka pelaku usaha dapat melaporkan dengan mengisi formulir bahwa barang rusak saat diterima maupun saat dikembalikan dan pelaku usaha akan mendapat klaim 10x ongkos kirim maksimal 1.000.000 tergantung nominal terendahnya.

Pihak tim customer service Shopee akan membantu dalam proses pelaporan kepada pihak jasa kirim selama pelaporan itu sudah diterima selama 14 hari setelah pengiriman telah diterima pembeli maupun sejak pengiriman dinyatakan telah dikembalikan.¹¹⁷

b. Upaya E-commerce melindungi pelaku usaha di Aplikasi Tiktok

Pada e-commerce ini konsumen tidak dapat meminta pengembalian dana sebelum barang paket dikirimkan, namun jika barang yang

¹¹⁷ Seller Shoee, perlindungan penjual terhadap pembeli COD (Bayar di tempat) diakses pada tanggal 7 Juni 2023, pukul 11.31 WIB, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15308>.

telah diterima namun barang dalam keadaan rusak maka konsumen harus mengajukan pengembalian produk tersebut dan berkomunikasi secara langsung dengan seller. Apabila pelaku usaha sudah menyerahkan pesanan COD ke penyedia layanan namun pihak layanan membatalkan, maka pelaku usaha dapat mengajukan kompensasi melalui pusat bantuan, dan penjual diminta untuk memberikan bukti bahwa pesanan telah dikirim, jika pihak tiktok menyetujui maka pelaku usaha akan mendapatkan kompensasi mengenai nilai pesanan dalam waktu 7-12 hari.

Apabila paket ditolak oleh konsumen maka pihak tiktok akan menanggung biaya pengiriman untuk pengiriman yang gagal tersebut. Tiktok shope tidak mengintervensi mengenai masalah purna jual beli antara pelaku usaha dan konsumen, namun tiktok shope layanan penanganan sengketa purna jual secara sukarela dalam menyelesaikan suatu masalah antar keduanya. Dan semua penanganan permasalahan purna jual akan dilakukan dengan pedoman

penanganan sengketa purna jual yang ada di Tiktok Shop.¹¹⁸

c. Upaya E-commerce melindungi pelaku usaha di Aplikasi Lazada

Pada e-commerce ini, pihak Lazada selalu memantau aktivitas para konsumen, jika ada aktivitas yang mencurigakan salah satu konsumen dan jika konsumen menolak paket barang yang telah dipesan maka pihak Lazada akan menghilangkan fitur COD dari akun pembeli tersebut, jadi penjual akan merasa aman atas fitur COD yang diaktifkan.¹¹⁹

Jadi dari paparan diatas bahwa hak pelaku usaha di E-commerce Shopee, Tiktok dan Lazada, pada sistem *Cash On Delivery* (COD) menggunakan dasar hukum Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan pihak E-commerce pelaku penyedia aplikasi

¹¹⁸ Seller Tiktok, perlindungan penjual terhadap pembeli COD (Bayar ditempat), diakses pada tanggal 7 Juni 2023 jam 11.18 WIB, https://Seller-id.tiktok.com/university/essay?knowlwdge-id=6837729296221954&role=1&course_type=1&identity=1.

¹¹⁹ Seller Lazada, kemudahan dalam peningkatan penjualan COD, diakses pada tanggal 7Juni 2023, Jam 11.38 WIB <https://sellercenter.lazada.co.id/seller/helpcenter/panduan-fitur-cod-6150.html>.

sudah mengupayakan adanya mengenai hak-hak pelaku usaha.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari keseluruhan pembahasan mengenai hak-hak pelaku usaha dalam praktek pengembalian dan penolakan yang dilakuakn konsumen menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD) dan analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka penulis mengambil kesimpulan sebaga berikut:

1. Tinjauan hukum Islam mengenai hak-hak pelaku usaha dengan sistem Cash On Delivery (COD) di Aplikasi Shopee, Lazada dan Tiktok yang dilakukan para konsumen. Dalam jual beli yang dilakukan sudah seperti pada umumnya menggunakan akad wakalah karena pihak pelaku usaha dalam mengirimkan barang dibantu kurir sehingga kurir sebagai muwakil dari pelaku usaha yang mengantarkan barang kepada konsumen. Pada akad ini menggunakan pembayaran yang dipilih para konsumen menggunakan sistem COD di E-Commerce. Pada praktek COD dalam Islam hak kedua belah pihak sudah terpenuhi namun ada sebagian oknum yang menjadikan hak salah satu pihak tidak terpenuhi karena salah satu pihak

membatalkan akadnya, penolakan pada transaksi pembayaran COD menggunakan *khiyar Ru'yah* karena jual beli ini konsumen belum melihat barang, konsumen dapat membatalkan jika pelaku usaha menerima komplan dan pengembalian barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan.

2. Tinjauan pada praktek akad jual beli menggunakan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dalam hukum positif pelaku usaha sudah mendapatkan haknya namun tidak semua praktek pembayaran COD hak para pelaku usaha terpenuhi karena adanya oknum yang tidak bertanggung jawab seperti dalam pasal 5 UUPK bahwa konsumen beritikad tidak baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan tidak mau menerima bahkan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati padahal dalam pasal 6 pelaku usaha juga memiliki hak atas pembayaran yang telah dipesan konsumen. Pada pasal 7 UUPK pelaku usaha sudah memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang pelaku usaha jual, sudah melayani dengan baik dan mengirimkan barang dengan baik dan aman. Namun adanya permasalahan ini, E-Commerce sudah memberikan upaya dalam

melindungi hak-hak pelaku usaha, Shopee, Tiktok dan Lazada.

B. Saran

1. Untuk pihak konsumen, jika ingin memesan barang di E-commerce Shopee, Lazada dan Tiktok agar membaca deskripsi yang telah disediakan para pelaku usaha.
2. Untuk para konsumen belajarlah menjadi konsumen yang amanah lagi dan tidak main-main dalam memesan barang dan mau menerima barang, apalagi menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD) ketika sudah tau barang yang akan diantar oleh kurir dan sudah dihubungi pihak kurir maka harus mempersiapkan terlebih dahulu nominal uang yang harus dibayarkan jangan seenaknya menolak barang dengan semauanya dengan berdalih banyak alasan.
3. Untuk pihak Expedisi lebih amanah lagi dalam mengirimkan barang, jangan langsung mengembalikan barang yang belum di kirim hal tersebut sangat merugikan pihak pelaku usaha.
4. Dan untuk pelaku usaha lebih teliti dan berhati-hati dalam menerima barang orderan, terlebih lagi orderan yang nominalnya tidak sedikit.

5. Untuk pihak yang berwajib untuk lebih respek lagi kepada pihak pelaku usaha karena bukan hanya konsumen saja yang perlu mendapatkan haknya namun pelaku usaha juga berhak mendapatkan haknya dalam jual beli sehingga proses jual beli yang dilakukan menjadi aman.

DAFTAR PUSTAKA

A. Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) jual beli diatur dalam Buku III, tepatnya pada BAB V pasal 1457 sampai pasal 1540 tentang jual beli.

Pasal 1457 s.d. Pasal 1450 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undnag-Undang No. 8 Pasal 4 Tentang Perlindungan Konsumen

Undnag-Undang No. 8 Pasal 5 Tentang Perlindungan Konsumen

Undnag-Undang No. 8 Pasal 6 Tentang Perlindungan Konsumen

Undnag-Undang No. 8 Pasal 7 Tentang Perlindungan Konsumen

B. Buku dan Jurnal

Abdurohman, Dede, Haris Maiza Putra, and Iwan Nurdin, 'Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur TINJAUAN FIQIH MUAMALAH TERHADAP JUAL BELI ONLINE Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon , 2 STAI Al Falah Cicalengka Bandung ', 1 (2020), 35–48

Ahmad wardi *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : AMZAH,2015).

Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan,
6.2 (2017), 371–86

Al-Asqalani, Al-Hafizh Ibnu Hajar, *Bulughul Maram Dan
Pejelasannya* Al-Jaziri,

Al-Hafizh Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram Dan
Pejelasannya*.

Ali, Daud, Tahun 1991, "*Asas-Asas Hukum Islam* (Jakarta:
Rajawali Press).

Amalia, Vivi Ayu, Tahun 2020, "*Tinjauan Hukum Islam
Terhadap Jual Beli Akun Gojek (Studi Kasus di Area
Kota Semarang)*, (Skripsi Mahasiswa Universitas Uin
Walisongo Semarang Fakultas Syariah dan Hukum).

Aqil, Nabil Abduh, Chelsea Mutiara Putri, Dinda Yunisa,
Tahun 2022, 'Evaluasi Sistem Cash On Delivery
Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam
Perkembangan Transaksi Elektronik Di Indonesia
Evaluation of Cash On Delivery System For
Improving Legal Certainty In The Development of
Eletronic In Indonesia', 2.2, Universitas Nusantara,
251–64

Aqil, Nabila Abduh, Chelsea Mutiara Putri, Dinda Yunisa,
Tahun 2022, "Evaluasi Sistem Cash On Delivery
Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam

Perkembangan Transaksi Elektronik di Indonesia”,
vol.2, No.2.

Ardhinata, Ahliwan, Tahun 2018, Keridhaan (Antaradhin)
Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya
Kabupaten Gresik), JESTT. Vol.2 No.1) 50.

Ash-Shidieqy, Hasbi, Tahun 1987, *Pengantar Fiqh
Muamalah* (Jakarta: Bulan Bintang, Tahun 1987)

Azzam, Abdul Aziz Muhammad, Fiqih Muamalat: Sistem
Transaksi Dalam Fiqh Islam (Jakarta: Amzah: 2010)

Azzam, Abdul Aziz Muhammad, Tahun 2010, *Fiqh
Muamalat*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset)

Az-Zuhaili, Wahbah, Tahun 2011, Fiqh Islam Wa
Adilatuhu, terj. Abdul Hayyie al-Kattani, dkk,
(Jakarta: Gema Insani).

Bachtiar, Tahun 2018, *Metodologi Penelitian Hukum*,
(Tangerang Selatan: UNPAM Press), 148.

Bagus Made and others, ‘Perlindungan Hukum Terhadap
Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan
Konsumen Dengan Cara Hit and Run’, 8, 1–7.

Barkatullah, Abdul halim, Tahun 2017 *Hukum Transaksi
Elektronik* (Bandung: Nusa Media), 74.

Benuf, Kornelius dan Muhamad Azar, Tahun 2020,
“Metode Penelitian Hukum sebagai Instrumen

- Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer,”
Jurnal Gema Keadilan vol.7 No.1, 20.
- Buana Tri dan Dwi Maharani, Tahun 2020, “ Penggunaan Aplikasi Tiktok (Versi Terbaru) dan kreativitas Anak”, *Jurnal Inovasi*, Vol. 14, No 1.
- Celina, Tri Siwi Kristrianti, Tahun 2008 *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika 2008), 41.
- Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, and Muhamad Jodi Setianto, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja’, 3.3 (2020), 166–75.
- Defri, Doni, Tahun 2021, ‘Jual Beli Online Sistem Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Muamalah (Tinjauan Terhadap Keberadaan Khiyar)’, 64–66
- Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Maghfirah dan Terjemahan*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka), Tahun 2006
- Efendi, Jonaedi dan Johnny Ibrahim, Tahun 2018, “*Metode Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris)*”, (Depok: Prenada Media Group), 3.
- Eka Puji Lestari, “*Pembatalan Akad Pada Sistem Cash On Delivery Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi kasus*

- Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sumatra Utara)*”, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara,
Eletronic In Indonesia’, 2.2 (2022), 251–64
- Guan, Yue and Eni Oktaviani, Tahun 2020, ‘Landasan Teori Hukum Hak Pengembalian Barang Tanpa Alasan Dalam E- Commerce’, 1, 162–69
- Guan, Yue, and Eni Oktaviani, Tahun 2020, ‘Landasan Teori Hukum Hak Pengembalian Barang Tanpa Alasan Dalam E Commerce’, 1, 162–69
- Haryanti, Tuti, Tahun 2021, ‘Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum’, 8.2 113–20
- Hilman, Muhammad, Tahun 2022, “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Praktek Jual Beli NFT Melalui Aplikasi Opensea (Studi kasus Jual Beli Foto selfi oleh Sultan Gustaf Al-Ghazali) UIN Walisongo Semarang.
- Ariyanda, Zulliya, Tahun 2017, “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur (Studi kasus Pada Toko Roti Berkah Jaya di Pekon Kunyayan Kecamatan Wonosobo Kabupaten tamangus)*”, Universitas Islam Negeri raden Intan Lampung.
- Aziz, Muhammad Abdul, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : AMZAH,2014), hlm 23

- Basyir, Ahmad Azhar *Asas-asas Hukum Muamalah* (Yogyakarta: UII Press, 2000).
- Ibrahim, Johnny, Tahun 2006, “*Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*,” (Malang: Bayumedia publishing)
- Ghazaly, Abdul Rahman *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010).
- Ja’far, A Khumedi *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2014).
- Mughits, Abdul, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penetapan Khiyar, Sistem Garansi dan Retur dalam Jual Beli Tas Secara Online di www.Centralfemalestore.com*” ,Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2014.
- Muslic, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).
- Pranata, Alza, “*Dampak Kerugian Sistem Returnable Barang Harian Pada Grosir Mitra Mujur di Kecamatan Tapung Menurut Ekonomi Islam*”, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, Tahun 2021.

- Prianbodo, Bagus, Tahun 2018, “*Pengaruh Tiktok Terhadap Kreativitas Remaja Surabaya*”, (Skripsi, Stik Almamater Wartawan Surabaya) 2
- Putra, Dicky Anjasmara, Tahun 2021, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pengawasan Jual Beli di Marketplace*”, Universitas Muhammadiyah Surakarta,
- Qardhawi, Yusuf, Tahun 1997, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Terj. Arifin, (Jakarta: Gema Insani Press, 173.
- Khairah, M. Syahrul, Tahun 2020 “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Atas Tindakan Hit And Run Yang Dilakukan Konsumen*”, *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* vol. 3, no. 3,
- kusuma, Andika wera, Tahun 2022, Pentingnya Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Melalui Yayasan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Indonesia, *Jurnal Sol Justicia, Vol.5 No.2*, pp.166-15
- Made, Bagus, Bama Anandika, Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, and Universitas Udayana, ‘*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run*’, 8, 1–7’

Mardani, Tahun 2019, “*Fiqh Ekonomi Syariah*”, (Jakarta: Rawamangun)59.

Martin, Luh Kadek Budi dan Luh Komang Candra Dewi, Tahun 2021, “Pengaruh Media Promosi Tiktok Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen, Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian-Denpasar.

Maylaksita, Amanda, Tahun 2017, *Perlindungan Knsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Handphone Di Yogyakarta*, UIIY

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 38.

Mubarok, Jaih, dan Hasanudin, Tahun 2017, *Fikih Mu’amalah Maliyyah*, (Bandung: Simbiosia Rekatama Media),

Muhammad bin Qasim bin Muhammad Al-Ghazali ibn AL-Ghasabili Abu Abdillah Syamsuddin, Tahun 2015, *kitab Fatkhul Qarib*,

Mulyadi, Tahun 2020, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta: Salemba empat).

Munir, Salim, ‘Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam’,

- Nadhif, M. Afnan, Tahun 2022 Analisis Hukum Islam Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Dengan Sistem *Cash On Delivery* (COD) (Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee Di Kecamatan Kaliwungu)", Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2017 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Pramono, Nindyo, Tahun 2003, "*Hukum Komersil*, (Jakarta: Pusat Penerbitan UT).
- Pratama, Gama, 'Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19', 1 (2020), 21–34
- Pratama, Gama, Tahun 2020, Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneu*, vol 1 No. 1, 21–34.
- Rahman, Abdul, *Op,Cit*Al-Quzawaeni, Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Ibn Majah, *Sarah Ibn Majah*

- (Darul Fikri)Ali, H. M. Daud, Tahun 1991, *Asas-Asas Hukum Islam* (Jakarta: Rajawali Pres)
- Retnowati, May Shinta dan Namira Muthia Rosalina, Devid Frastiawan Amir Sup, Muhammad Irkham Firdaus, Mohammad Syifa Urrosyidin, Tahun 2022, “Analisis Asas Itikad Baik Dalam Jual Beli Online Berbasis COD (Cash On Delivery)” volume 3, No. 1.
- Reza, Nafa Sofiana, Tahun 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di PT. Shopee Indonesia*, UIN Walisongo Semarang.
- Reza, Nafa Sofiyana, Tahun 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD), di PT.Shopee Indonesia*, Universitas Islam Negeri Waliongo Semarang, 41.
- Risnaida, Tahun 2013, *Praktek Istishna’ dalam Usaha Percetakan Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam*, Universitas Negeri Sultan syarif kasim Riau Pekanbaru 33-34.
- S, Nona Faradiba, Tahun 2021, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Ushaa Dalam Konsep Businnes To*

Bussines Melalui Transaksi Elektronik”, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Safira, Alif Ilham Akbar Desi dan Fatriansyah, Tahun 2020, “Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam,” *Jurnal Hasil Kajian dan Penelitian Dalam Bidang Keislaman dan Pendidikan* 5, No. 1 : 61-64

Salim, Munir, Tahun 2017, ‘Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam’, *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 6.2, 371–86.

Salim, Munir, Tahun 2017, ‘Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam’, *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 6.2 , 371–86.

Saputra, Imam, Tahun 2002, *Problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta: Prenhallindo), 92

Sari, Helda Mustika, Tahun 2020, “*Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Hak Khiyar DALam Jual Beli Yang Menggunakan Klausula Baku (studi Kasus di Distributor PT. Inti Kertasindo Sinar Cemerlang Kota Metro)*”, Institut Agama Islam Negeri Metro.

Sayid dan Marzuki, Kamaludin A, *Terjemah Fiqih Sunnah* (Bandung: Al-Ma’arif, 1987)

- Soimin, Soedharyo, Tahun 2016, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika), 528
- Sugesti, Chory Ayu, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja*”, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Tahun 2021.
- Sugesti, Chory Ayu, Si Ngurah Ardhya, and Muhamad Jodi Setianto, Tahun 2022, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja’, 3.3 (2020), 166–75
- Syaik Abdillah, Devi Melindah, “Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dalam Jual Beli Dengan Metode Cash On Delivery (COD) Di E-Commerce Shopee”, volume 01, No. 01.
- Surdita, I Ketut, Tahun 2017 *Pengenalan bahan Hukum (PBH)*, Universits Udayana,
- Syaifullah, Tahun 2014, Etika Bisnis Dalam Islam, *Jurnal Studi Islamika*, Vol.11, No.2,
- Tahqiq oleh Abdul Rahman bin Muhammad bin Qasim Ibnu Taimiyah, *Majumu’ Fatawa*, No Title (Madinah Munawwarah: Majma’ al-Malik Fahd, n.d).

- Tendiyanto, Teten Destri Tsurayya, dan Suwandoko, Tahun 2023, “Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli dengan Sistem Pembayaran COD”, *Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial*, Vol. 5, no.1.
- Tri Buana dan Dwi Maharani, “ Penggunaan Aplikasi Tiktok (Versi Terbaru) dan kreativitas Anak”, *Jurnal Inovasi*, Vol. 14, No 1 (2020)
- Yunaeti, Anggraeni Elisabet, Miswan Gumanti,Ahmad Khumaidi dkk, tahun 2022.*Buku Ajar E-Bussines dan E-Commerce*, (Indramayu Jawa Barat: CV. Abanu Abimata),
- Zahara, Fonna, Tahun 2021, *Implementasi Akad Istishna’ Dalam Transaksi Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Ekonomi Islam (Studi Kasus Komplek Mutiara, Kecamatan. Muara Dua)*, Institut Agama Islam Negeri Ljokseumawe,
- Zahara, Fonna, Tahun 2021, *Implementasi Akad Istishna’ Dalam Transaksi Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Ekonomi Islam (Studi Kasus Komplek Mutiara, Kecamatan. Muara Dua)*, Institut Agama Islam Negeri Ljokseumawe.

C. Website

<http://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Me>
mahami-Metode-Penelitian, diakses pada tanggal

<http://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Me>
mahami-Metode-Penelitian, diakses pada tanggal 20
Januari 2023.

<https://alsofwa.com/hak-penjual-dan-pembeli/>, diakses
pada tanggal 4 Januari 2023, Jam 06.15 WIB

<https://doi.org/10.24252/ad.v6i2.4890>, diakses pada tang

[https://islam.nu.or.id/syariah/halal-haram-unsur-
spekulasi-dalam-jual-beli-sistem-cod-GIApf](https://islam.nu.or.id/syariah/halal-haram-unsur-spekulasi-dalam-jual-beli-sistem-cod-GIApf), diakses pada
tanggal 18 Mei 2023, Jam 12.00 WIB.

[https://islam.nu.or.id/syariah/halal-haram-unsur-
spekulasi-dalam-jual-beli-sistem-cod-GIApf](https://islam.nu.or.id/syariah/halal-haram-unsur-spekulasi-dalam-jual-beli-sistem-cod-GIApf), diakses pada
tanggal

[https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/articl/do
wnload/1494/1372](https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/articl/download/1494/1372), pada tanggal 06 Septeber

<https://kumparan.com>, diakses pada tanggal 28 Maret
2023, Jam 18.20 WIB

[https://mh.uma.ac.id/tips-dalam-perikatan-jual-beli-
berdasarkan-kuh-perdata/](https://mh.uma.ac.id/tips-dalam-perikatan-jual-beli-berdasarkan-kuh-perdata/), diakses pada tanggal

<https://news.detik.com/berita/d-6541425/kurir-paket-di-sumsel-nyaris-tewas-ditusuk-konsumen-yang-ogah-bayar-cod>, diakses pada tanggal 12 Maret 2023

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/15308>, diakses pada tanggal 7 Juni 2023, pukul 11.31 WIB.

<https://Seller.shopee.co.id/edu/article/3360>, diakses pada tanggal 28 Maret 2023, Jam 15.26 WIB

<https://sellercenter.lazada.co.id/seller/helpcenter/panduan-fitur-cod-6150.html>, diakses pada tanggal 7 Juni 2023, Jam 11.38 WIB.

https://Seller-id.tiktok.com/university/essay?knowlwdge-id=6837729296221954&role=1&course_type=1&identity=1, diakses pada tanggal 7 Juni 2023 jam 11.18 WIB.

<https://tiktokrepair.com/terms-and-conditions/>, diakses pada tanggal

<https://WWW.google.com/amp/s/amp.kompas.com/teknoread/2021/06/07/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan>, diakses pada tanggal 12 Maret 2023

<https://WWW.google.com/amp/s/amp.kompas.com/teknoread/2021/06/07/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan>, diakses pada tanggal 12 Maret 2023

<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tekno/read/2022/10/14/18150067>, diakses pada tanggal 11 April 2023, Jam 11.30 WIB

<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tekno/read/2022/10/14/18150067/2-cara-belanja-di-tiktok-dengan-mudah>, diakses pada tanggal 11 April 2023, Jam 08.15 WIB

<https://www.google.com/amp/s/katadata.co.id/amp/safrezi/digital/619710c16d451/cara-belanja-di-lazada-dengan-mudah-dan-cepat>, diakses pada tanggal 28 Maret 2023, 13.00 WIB.

<https://www.google.com/amp/s/katadata.co.id/amp/safrezi/digital/619710c16d451/cara-belanja-dilazada-dengan-mudah-dan-cepat><https://careers.shopee.co.id/about>, diakses pada tanggal 28 April 2023

<https://www.google.com/amp/s/www.fortuneidn.com/tech/amp/desy/cara-retur-barang-di-tiktok-shop-mudah-dan-antiribet> diakses pada 30 Mei 2023 Jam 01.14 WIB.

<https://WWW.google.com/amp/s/WWW.Suaramerdeka.com/Semarangraya/amp/048005174/gunakan-uang-palsu-untuk-transaksi-cod-pemuda-magelang-ditangkap-di-Salatiga>, diakses pada tanggal 12 Maret 2023

<https://www.gramedia.com/best-seller/wanprestasi/>, diakses pada tanggal

<https://www.lazada.co.id>, diakses pada Tanggal 28 Maret 2023, Jam 01.45 WIB

D. Wawancara

Wawancara dengan Manuel Budijono, selaku pemilik toko Mano kamera di lazada, pada tanggal 25 Maret 2023, pukul 13.00.

Wawancara dengan Sahila, selaku admin toko cacafood.idn di Shopee, pada tanggal 23 Maret 2023, pukul 14.10.

wawancara dengan Sofiya, selaku admin toko Ikan Nusantara di tiktok, Pada tanggal 18 Februari 2023 pukul 08.32

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara Kepada Penjual di Aplikasi
Shopee

Wawancara dengan toko Cacafood.idn di Shopee

PERTANYAAN:

1. Maaf sebelumnya dengan kakak siapa saya berbicara?
2. Apa saja Produk yang dijual toko Cacafood.idn?
3. Apa saja metode pembayaran yang disediakan toko Cacafood.idn?
4. Apakah dengan mengaktifkan metode pembayaran Cash On Delivery (COD) penjualan semakin banyak?
5. Apakah toko pernah menerima barang retur dari konsumen?
6. Bagaimana cara meretur barang yang baik dan benar?
7. Kerugian apa saja yang toko dapatkan?
8. Kasus yang pernah dialami tokosaat menerima barang retur salah satunya apa ya kak?
9. Langkah-langkah yang terakhir yang dilakukan toko ketika menangani kasus retur seperti ini?
10. Apakah pedagang merasa jika hak-haknya sudah terpebuhi jika barang dikembalikan oleh pihak konsumen?

Wawancara dengan toko Mano Kamera di Lazada.

PERTANYAAN:

1. Maaf sebelumnya dengan kakak siapa saya berbicara?
2. Apa saja Produk yang dijual toko Mano Kamera?
3. Apa saja metode pembayaran yang disediakan toko Mano Kamera?
4. Apakah dengan mengaktifkan metode pembayaran Cash On Delivery (COD) penjualan semakin banyak?
5. Apakah toko pernah menerima barang retur dari konsumen?
6. Bagaimana cara meretur barang yang baik dan benar?
7. Kerugian apa saja yang toko dapatkan?
8. Kasus yang pernah dialami tokosaat menerima barang retur salah satunya apa ya kak?
9. Langkah-langkah yang terakhir yang dilakukan toko ketika menangani kasus retur seperti ini?
10. Apakah pedagang merasa jika hak-haknya sudah terpebuhi jika barang dikembalikan oleh pihak konsumen?

Wawancara dengan toko @Ikan Nusantara di Tiktok

PERTANYAAN:

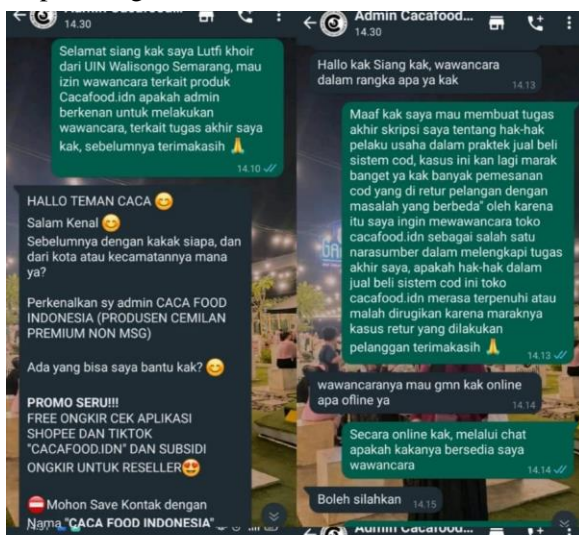
1. Maaf sebelumnya dengan kakak siapa saya berbicara?
2. Apa saja Produk yang dijual toko Ikan Nusantara?
3. Apa saja metode pembayaran yang disediakan toko Ikan

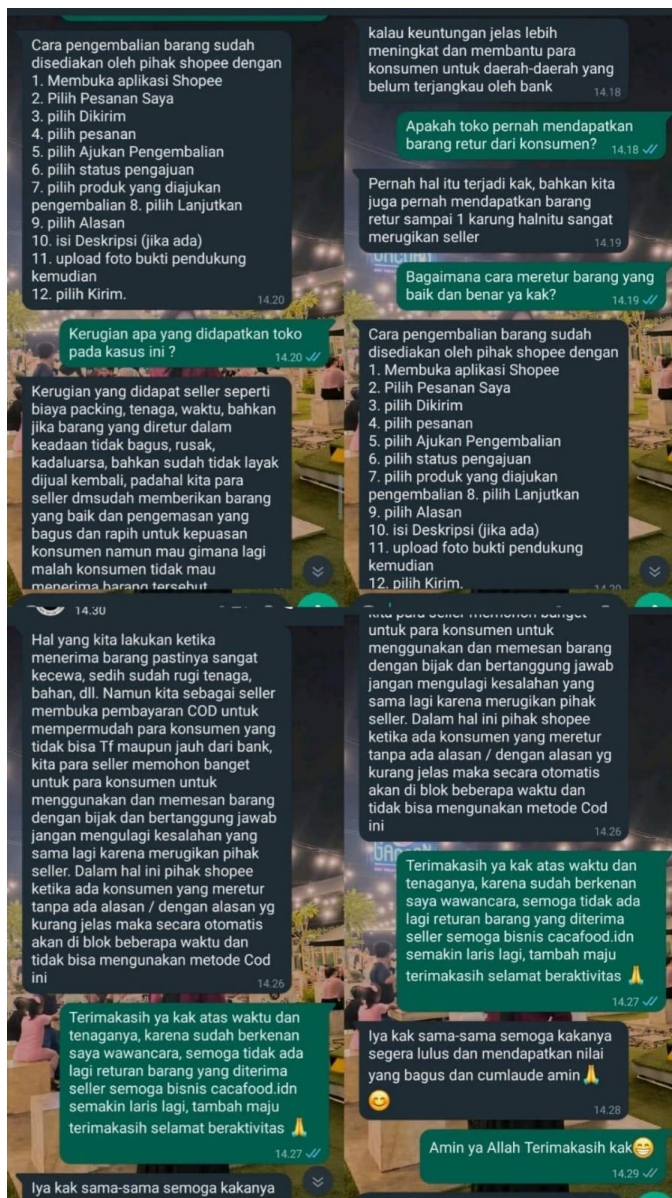
Nusantara?

4. Apakah dengan mengaktifkan metode pembayaran Cash On Delivery (COD) penjualan semakin banyak?
5. Apakah toko pernah menerima barang retur dari konsumen?
6. Bagaimana cara meretur barang yang baik dan benar?
7. Kerugian apa saja yang toko dapatkan?
8. Kasus yang pernah dialami tokosaat menerima barang retur salah satunya apa ya kak?
9. Langkah-langkah yang terakhir yang dilakukan toko ketika menangani kasus retur seperti ini?
10. Apakah pedagang merasa jika hak-haknya sudah terpenuhi jika barang dikembalikan oleh pihak konsumen?

Lampiran-lampiran wawancara bukti chatting dengan Toko di E-commerce Lazada, Tiktok dan Shopee

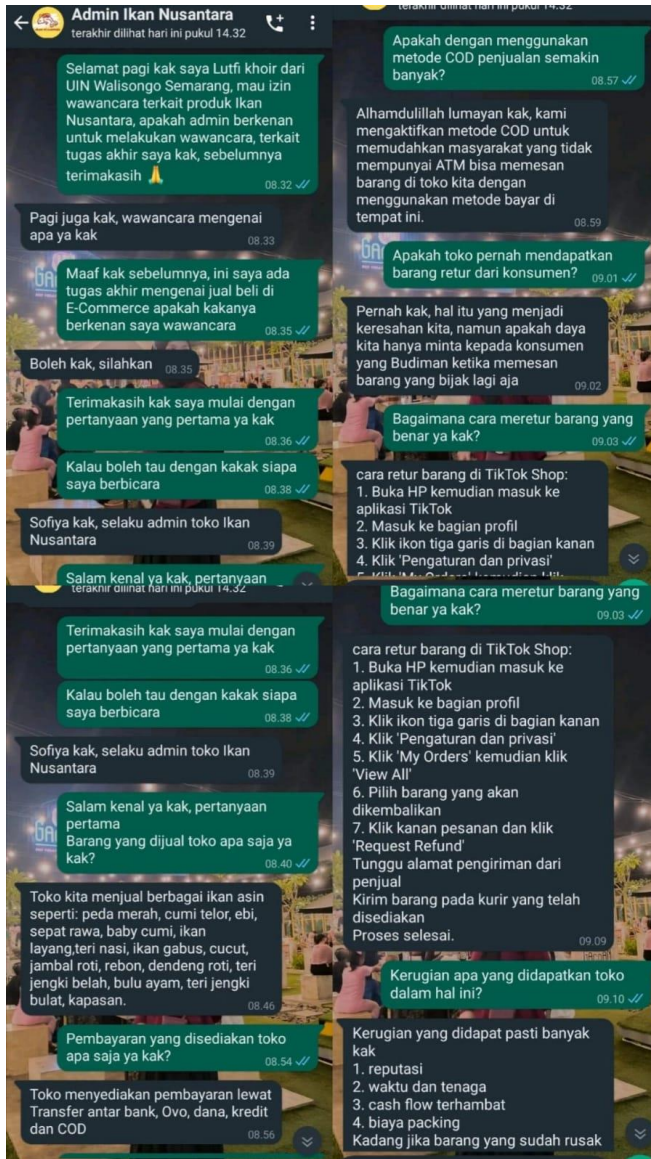
1. Lampiran-lampiran bukti chatting wawancara pada Aplikasi Shopee dengan toko Cacafood.idn

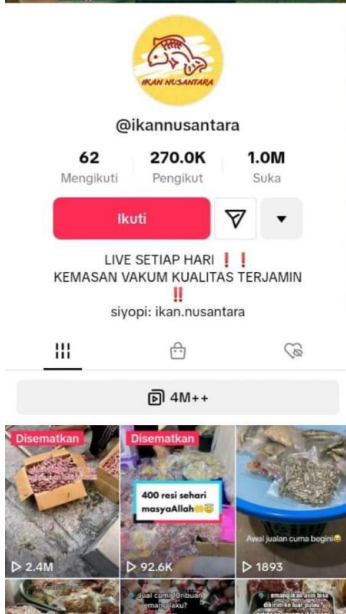
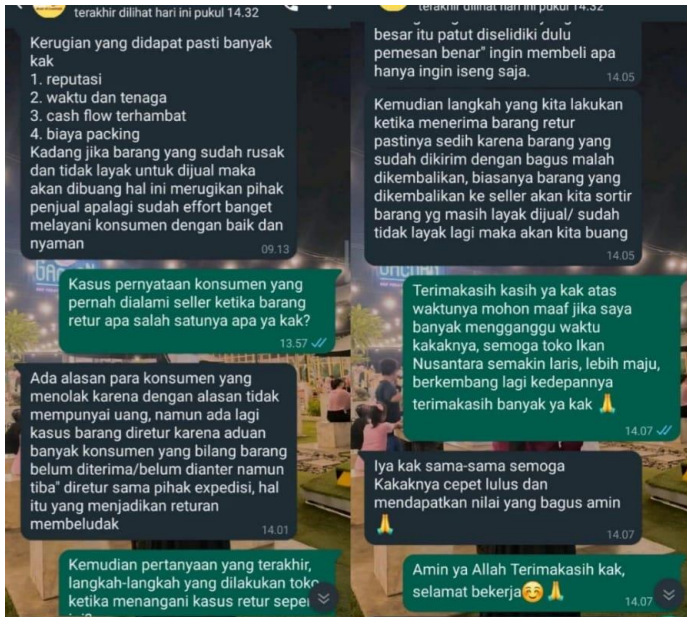




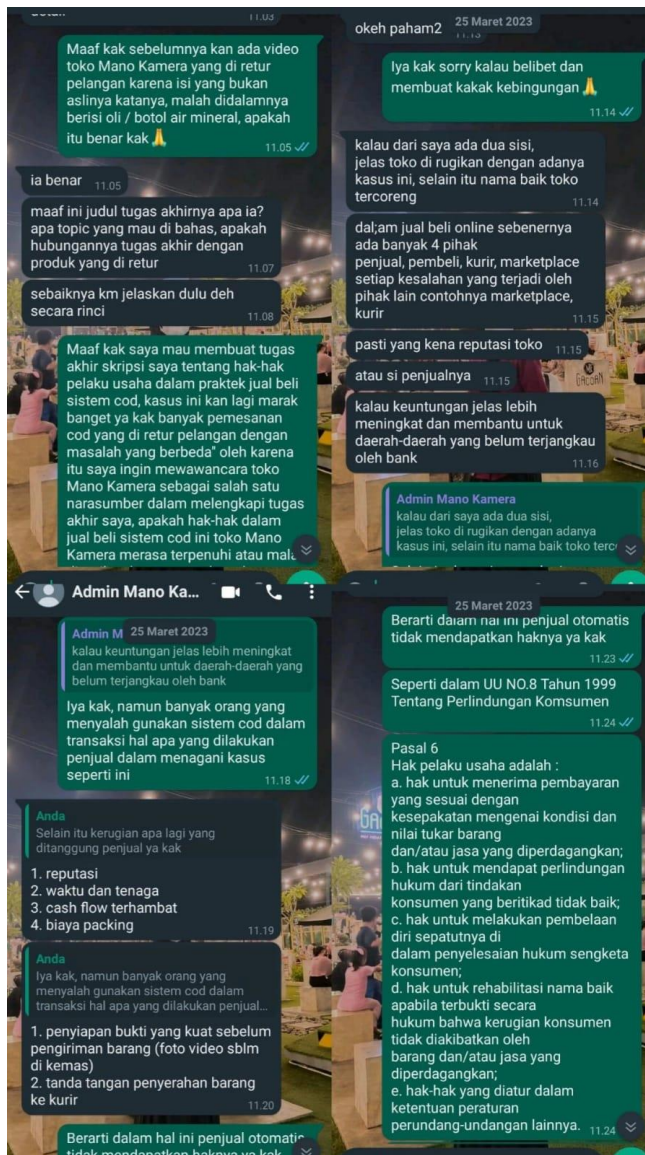


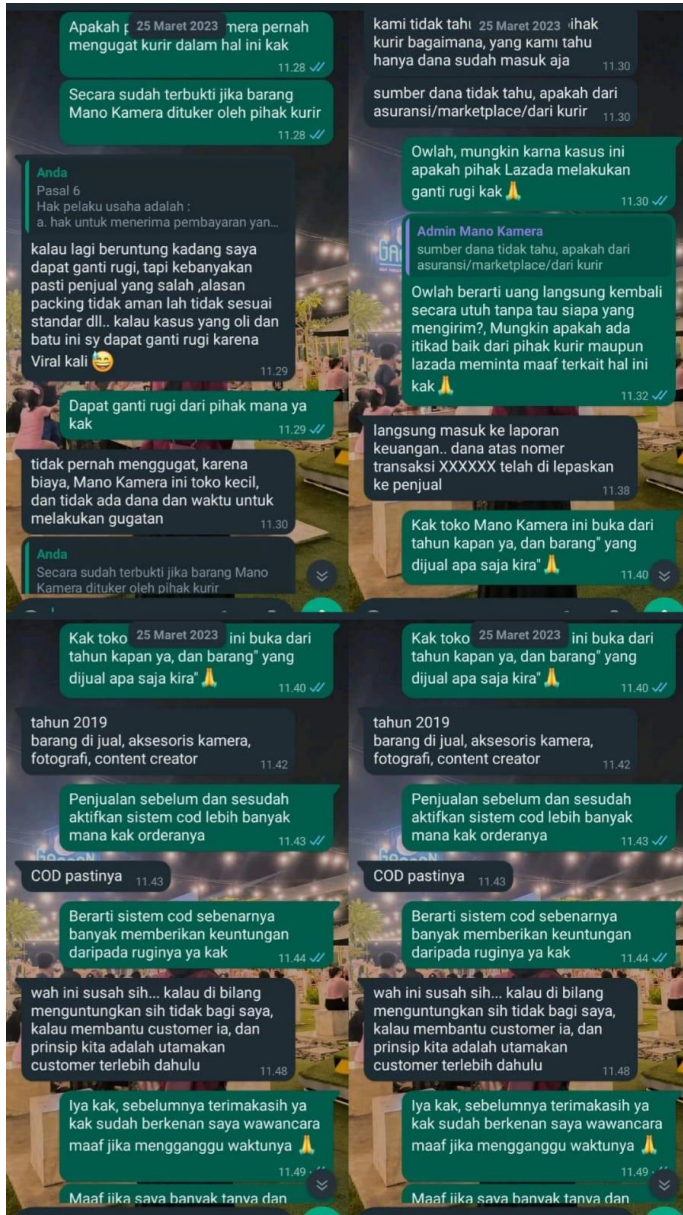
2. Lampiran-lampiran bukti chatting wawancara pada Aplikasi Tiktok dengan toko @Ikan Nusantara





3. Lampiran-lampiran bukti chatting wawancara pada Aplikasi Lazada dengan toko Mano Kamera





← Manuel Budijono 🔔 ↻

☰ 🛒 📌

Showcase Manuel Budijono >

<p>JOYKO PC-3846 Pemotong Kertas A...</p> <p>Rp324.550</p> <p>XTRA Voucher Ongkir</p>	<p>ROBOT Wireless Mic RS20 Wireless Con...</p> <p>Gratis ongkir</p> <p>Rp170.000</p> <p>XTRA Voucher Ongkir</p>
<p>deli Small Paper Trimmer Portable/ P...</p> <p>Gratis ongkir</p> <p>Rp64.000</p> <p>XTRA Voucher Ongkir</p>	<p>VS - A4 Paper Cutter Trimmer Alat Pemot...</p> <p>Gratis ongkir</p> <p>Rp127.900</p> <p>Rp154.330</p> <p>XTRA Voucher Ongkir</p>

RED WIRE HEADSET ARTEMIS 203 TRIPOD

jualan di Lazada Rugi puluhan juta

14.08

← Ha

barang saya di Shunsin no Jutsu oleh ninja Express

@lazadaid @ninjapressid

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lutfi Khoiriyah

Tempat/Tanggal Lahir : Kendal, 4 April 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat Asal : Ds. Sumur Rt.05/Rw.07 Kec.Brangsong
Kab. Kendal

Alamat Sekarang : Ponpes Al-Ma'rufiyah Jl. Raya
Beringin Timur RT.02/ Rw.08 Tambak
Aji Ngaliyan Kota Semarang (50185)

No.Hp : 081228997573

E-Mail : Lutfikhoircans99@gmail.com

Jenjang Pendidikan Formal:

- | | | |
|----|------------------------|------------------|
| 1. | SDN 2 Sumur | (2006-2012) |
| 2. | SMP NU 07 Brangsong | (2012-2015) |
| 3. | MAN Kendal | (2015-2018) |
| 4. | UIN Walisongo Semarang | (2018- Sekarang) |

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-
benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang Juni 2023



Lutfi Khoiriyah
1802036097