

ABSTRAK

Firdalia, 2020, Kepuasan Konsumen pada Transaksi Akad Salam dalam Layanan di *Marketplace* Shopee (Studi Kasus Konsumen Mahasiswa), Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Rudy Haryanto. MM.

Kata Kunci: *Marketplace, Akad Salam, Ekonomi islam*

Shopee merupakan *marketplace* jual beli *online* berbasis aplikasi *mobile*, yang sedang *trend* di kalangan mahasiswa. Pada zaman modern ini segala aktivitas telah menggunakan internet dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu gaya hidup *online* masyarakat yaitu *online shop*. Aktivitas jual beli secara tidak langsung yang dapat dilakukan dengan menggunakan internet. Adanya media teknologi jual beli dapat dilakukan secara modern dengan meniadakan aktivitas tradisional. Di *marketplace* jual beli *online* secara pesanan disebut dengan ba'i as-salam yang menyerahkan suatu barang yang ciri-cirinya jelas dengan membayar modal lebih awal sedangkan barangnya di serahkan kemudian hari. Ekonomi islam memiliki prinsip jual beli yang harus dihindari, salah satunya adalah gharar (ketidakpastian) jual beli seperti ini yang dilarang dalam islam. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa bagaimana implementasi transaksi akad salam di *marketplace* shopee, dan mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi islam terhadap kepuasan konsumen pada layanan di *marketplace* shopee.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian yang bersifat komparatif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Madura prodi

ekonomi syariah angkatan 2016, 2017,2018,2019. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, Jual beli *online* termasuk aspek muamalah yang pada dasarnya mubah (boleh),kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Sistem jual beli online pada *marketplace* Shopee di perbolehkan dalam ekonomi islam dari segi akad dan kesesuaian dengan prinsip dasar ekonomi islam karena jika melihat bentuk aplikasinya dapat mengadopsi sistem transaksi akad salam (pesanan) yang berarti pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan pada saat awal transaksi dilakukan. Barang yang diperjualbelikan belum tersedia pada saat transaksi dan harus diproduksi terlebih dahulu, dari segi kesesuaiannya dengan ekonomi islam, marketplace Shopee sudah menerapkannya. *Kedua*, Dalam tinjauan ekonomi islam tentang estimasi barang yang tidak tepat waktu itu tidak sah dengan begitu pembeli dapat membatalkan kontrak dan meminta uang kembali, pembatalan kontrak dengan pengembalian uang pembelian di mungkinkan dalam kontrak salam. sedangkan untuk produk yang tidak sesuai dengan deskripsi marketplace dilarang karena mengandung unsur garar atau penipuan dan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Dalam akad salam mengenai jual beli online yang terdapat ketidaksesuaian antara apa yang dideskripsikan marketplace dengan barang yang diterima oleh pembeli, maka pembeli berhak khiyar, apakah ingin mengambil barang itu atau mengembalikannya kepada penjual.