

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. PAPARAN DATA**

Berdasarkan apa yang peneliti dapatkan di lapangan, baik dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan yang menurut peneliti membantu melengkapi data-data dan informasi yang dibutuhkan, maka yang dapat diuraikan oleh peneliti melalui penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Profil Skincare Colista Pamekasan**

Skincare Colista Pamekasan berdiri pada bulan Januari tahun 2016 tepatnya di Dusun Asampitu, Kecamatan Pademawu, Kabupaten Pamekasan. Colista Skincare adalah produk yang diproduksi oleh UD. Fonda Mas yang berlokasi di Surabaya, Jawa Timur. Produk Colista Skincare yakni kosmetik, perawatan wajah dan peratan tubuh lainnya. Produk perawatan dari Colista biasanya terdiri dari satu paket perawatan.

Semua produk berupa kosmetik dan perawatan tubuh pun harus mendapatkan izin dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). BPOM adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang tugasnya mengawasi peredaran makanan dan obat-obatan di Indonesia. BPOM tersebut mengeluarkan nomor regetrasi yang fungsinya untuk menjamin keamanan untuk produk makanan maupun obat-obatan. Untuk produk kosmetik maupun perawatan tubuh biasanya bahan yang dinilai membahayakan seperti merkuri. Colista Skincare telah teruji oleh labotarium Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) Republik Indonesia dan dinilai aman dalam penggunaan.

##### **a. Visi dan Misi Skincare Colista Pamekasan**

###### **a) Visi**

Menjadi distributor yang sangat terpercaya dalam menyediakan produk skincare yang memiliki kualitas tinggi, dan aman untuk memberikan kepuasan pelanggan.

b) Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara menerapkan tata krama yang baik kepada seluruh customer
- 2) Memasarkan produk dengan kualitas terbaik
- 3) Tetap menjaga keunggulan terutama pada bidang kecantikan kulit sehingga dapat menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan customer

b. Produk di Skincare Colista Pamekasan

Adapun berbagai produk yang ditawarkan oleh distributor Skincare Colista Pamekasan diantaranya:

1) Produk Wajah

Pada Produk wajah terdapat beberapa paket diantaranya:

a) Paket Platinum

Paket Platinum memiliki kandungan yang berasal dari bahan alami yang mampu mencerahkan kulit. Paket glowing memiliki 3 jenis cream yaitu *Radiant Glow Day Cream*, *Whitening Multi Glow Night Cream* dan *UV Shield Sunscreen*. Serta terdapat *Facial Wash*, *Luxury Gold Serum* yang mampu mencegah 7 tanda penuaan dan toner-toner yang mengandung tea tree extract yang mampu mengontrol kadar minyak pada wajah. Paket Platinum cocok digunakan untuk kulit normal, susah putih dan flek.

b) Paket Acne

Paket Acne memiliki kandungan yang berasal dari bahan alami yang mampu mengatasi kulit berjerawat. Paket Acne memiliki 2 jenis cream

yaitu *Radiant Glow Day Cream* dan *Acne Defense Night Cream*. *Radiant Glow Day Cream* mengandung SPF 15 yang efektif melindungi kulit dari paparan sinar matahari. Sedangkan *Acne Defense Night Cream* dan *Acne Intensive Serum* mengandung *Centella Asiatica Extract* yang membantu melawan jerawat. *Facial Wash* memiliki kandungan moisturizer yang mampu menjaga kelembapan dan mengenyalkan kulit, sedangkan toner memiliki kandungan *tea tree extract* yang mampu mengontrol kadar minyak pada wajah. Paket acne cocok digunakan untuk kulit berjerawat dan bruntusan.

c) Paket *Glowing*

Paket *Glowing* memiliki kandungan yang berasal dari bahan alami yang mampu mengglowkan kulit. Paket *Glowing* memiliki dua jenis cream yaitu *Radiant Glow Day Cream* dan *Whitening Multi Glow Night Cream*. *Radiant Glow Day Cream* mengandung SPF 15 yang efektif melindungi kulit dari paparan sinar matahari. Sedangkan *Whitening Multi Glow Night Cream* dan *Multi Glow Serum* mengandung *Niacinamide* yang membantu mencerahkan kulit. *Facial Wash* memiliki kandungan moisturizer yang mampu menjaga kelembapan dan mengenyalkan kulit. Paket *Glowing* cocok digunakan untuk kulit normal dan susah putih.

d) Paket Normal

Paket Normal memiliki kandungan yang berasal dari bahan alami yang mampu menutrisi kulit. Paket Normal memiliki 2 jenis Cream yaitu *Radiant Glow Day Cream* dan *Whitening Multi Glow Night Cream*. *Radiant Glow Day Cream* mengandung SPF 15 yang efektif melindungi kulit dari paparan sinar matahari. Sedangkan *Whitening Multi Glow Night Cream*

mengandung *Nacinamide* yang membantu untuk mencerahkan kulit. *Facial Wash* pada Paket Normal memiliki kandungan *moisturizer* yang mampu menjaga kelembapan dan mengenyalkan kulit, sedangkan toner memiliki kandungan *tea tree extract* yang mampu mengontrol kadar minyak pada wajah. Paket Normal cocok digunakan untuk kulit normal dan berminyak

## 2) Produk Badan

Terdiri hanya satu paket saja yaitu Paket *Body Super Whitening*.

Manfaat paket *body super whitening* sebagai berikut:

- a) Memutihkan kulit dalam jangka waktu yang cepat, sekali oles langsung menghasilkan kulit yang putih dan glowing. Gunakan setiap hari setelah mandi pagi dan setelah mandi sore, tidak hanya itu body lotion super whitening ini juga dapat melembabkan kulit, menutrisi kulit, serta meremajakan kulit tubuh.
- b) *Body scrub* digunakan setiap hari sebelum mandi pagi atau sebelum mandi sore, dapat mencerahkan kulit, menghilangkan kotoran pada kulit tubuh, mencerahkan kulit, serta dapat menghilangkan bekas luka, baik luka kecelakaan maupun luka bakar.
- c) *Body Wash Glamorous Rose Gold*, mengandung serpihan emas di dalamnya sehingga membuat kulit tampak 7x lipat lebih cerah, melembabkan kulit, melembutkan kulit tubuh dan aromanya sangat wangi, sekali pakai wanginya awet seharian. Digunakan saat mandi setiap hari.

## 2. Data Lapangan

Berdasarkan apa yang telah diperoleh oleh peneliti saat di lapangan, baik dengan metode wawancara, observasi ataupun dokumentasi. Maka peneliti akan paparkan data dari hasil penelitian tersebut:

#### **a. Mekanisme praktik jual beli Skincare Colista pada media shopee**

Jual beli online merupakan transaksi yang dilakukan oleh kedua belah pihak tanpa bertemu secara langsung, untuk melakukan negosiasi dan transaksi jual beli yang dilakukan melalui alat komunikasi seperti handphone dengan cara, chatting, telpon, sms, website dan lain-lain. Jual beli online dapat dikategorikan jual beli yang non tunai karena biasanya pada sistem ini menggunakan sistem jual beli online dimana pembayaran dapat dilakukan melalui transfer maupun lain sebagainya. Saat terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak antara pembeli dan penjual, maka penjual akan meminta pembeli untuk melakukan pembayaran, setelah pembayaran selesai dilakukan maka barang yang di pesan akan dikemas dan dikirimkan kepada pembeli.<sup>1</sup>

Banyak orang-orang lebih memilih membeli atau menjual barang dengan online, karena lebih gampang dan mudah. Tidak perlu mendatangi toko secara langsung, melainkan cukup menggunakan handphone dan cari barang yang diinginkan di shopee.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti peroleh dari wawancara dengan distributor Colista pamekasan, berikut petikan wawancaranya :<sup>2</sup>

“Saya berbisnis Skincare Colista ini sudah berjalan selama kurang lebih 6 tahun. Saya mulai berbisnis pada tahun 2016 tepatnya pada bulan Januari, saya memilih berbisnis Skincare karena pada tahun 2016 itu yang memulai berbisnis Skincare tidak terlalu banyak, sehingga saya memutuskan untuk menjadi distributor Skincare khususnya Colista Skincare Pamekasan. Saya memulai berjualan melalui online menggunakan media shopee sejak tahun 2019. Saya memilih shopee sebagai media berjualan secara online karena di shopee lebih banyak keuntungannya salah satunya lebih hemat ongkos kirim, sehingga banyak customer dari luar madura yang order lewat shopee dan tidak perlu datang langsung ke toko saya, melainkan cukup membeli melalui shopee dengan hanya menggunakan handphone. Mengenai pembayaran kepada shopee untuk jasa pengiriman tidak perlu membayar tetapi penjualan melalui

---

<sup>1</sup> Isnawati, *Jual Beli Online Sesuai Syariah*, (Jakarta: Rumah Fiqih Publiding, 2018), 8

<sup>2</sup> Cahya, Distributor Colista Skincare Pamekasan. Wawancara langsung tanggal 26 Desember 2021.

media shopee terdapat pemotongan pajak sebesar 25% setiap produk. Enaknya berjualan di shopee langsung terima pendapatan bersih meskipun di potong pajak dan lebih banyak peminat di shopee. Pembayaran di shopee juga variatif dapat membayar ditempat atau bisa disebut dengan sistem COD, dapat dilakukan dengan cara transfer melalui ATM maupun m-banking, dapat melalui indomareet maupun alfamart dan lain-lain. Saya senang berbelanja melalui shopee dikarenakan menggunakan sistem pembayaran melalui indomaret/alfamart sangat memudahkan bagi saya karena kebetulan rumah saya berrdekatan dengan indomaret/alfamart sehingga sangat memudahkan bagi saya untuk melakukan pembayaran.”

Hal ini senada dengan yang dikatakan customer Skincare Colista, berikut petikan wawancaranya :<sup>3</sup>

“Saya memilih shopee sebagai *E-Commerce* jual beli online Skincare Colista dikarenakan di shopee sangat mudah karena saya tidak usah repot-repot pergi ke toko melainkan hanya menggunakan handphone saja dan di shopee juga terdapat gratis ongkos kirim sehingga sangat menghemat biaya karena tidak usah membayar ongkos kirim dan juga terkadang terdapat potongan harga atau diskon sehingga membuat saya lebih menghemat biaya.”

Senada juga dengan yang dikatakan customer Skincare Colista Pamekasan, berikut petikan Wawancaranya:<sup>4</sup>

“Saya suka berbelanja lewat shopee karena di shopee terdapat pembayaran sistem COD yaitu pembayaran yang dilakukan saat barang sampai ditempat, jadi saya langsung membayar ke pihak jasa kirim. Di shopee juga terdapat pembayaran melalui transfer melalui ATM maupun M-banking. Saya hanya perlu transfer kepada penjual sesuai harga yang tertera di shopee, ketika penjual sudah mengkonfirmasi bahwa pembayaran telah berhasil maka penjual akan langsung mengirim barang tersebut dan itu membuat saya senang berbelanja melalui shopee dikarenakan sangat mudah dan sangat menghemat waktu.”

Sehingga dari wawancara tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa pembeli lebih memilih shopee sebagai media jual beli online dikarenakan shopee merupakan media jual beli online yang lebih fokus pada platform mobile yang sangat mudah dan cepat. Dan berdasarkan hasil observasi yang peneliti temui bahwa banyak pembeli yang menggunakan shopee karena media shopee dapat dipercaya dikarenakan jika barang tidak sesuai dapat dikembalikan sesuai dengan prosedur yang ada di toko tersebut dan shopee menawarkan bermacam-macam

---

<sup>3</sup> Dewi, Customer Colista Skincare Pamekasan. Wawancara langsung tanggal 02 Januari 2022.

<sup>4</sup> Shinta, Customer Colista Skincare Pamekasan,. Wawancara tidak langsung 03 Januari 2022

barang, produk Skincare merupakan salah satunya. Shopee juga merupakan media yang sangat terpercaya jika terdapat kendala maupun barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang dibeli maka barang tersebut dapat dikembalikan sesuai dengan prosedur yang ada di shopee.

Pada shopee juga terdapat voucher diskon, gratis ongkir sehingga dapat lebih menghemat biaya dan juga menghemat waktu karena tidak usah pergi ke toko dan tidak perlu membayar ongkos pengiriman dari barang tersebut. Karena terdapat voucher ongkos kirim sehingga ongkos pengiriman sudah di tanggung oleh shopee dan tidak perlu membayar lagi, melainkan hanya membayar barang yang dibeli sesuai dengan harga yang dibeli jika yang dipesan COD (atau bayar ditempat). Pembayaran di shopee juga variatif dapat membayar ditempat atau bisa disebut dengan sistem COD, dapat dilakukan dengan cara transfer melalui ATM maupun m-banking, dapat melalui indomareet maupun alfamart dan lain-lain.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti peroleh dari wawancara yang dilakukan dengan distributor Skincare Colista Pamekasan berikut kutipan wawancaranya:<sup>5</sup>

“Saya menggunakan shopee sebagai media penjualan online dikarenakan customer saya banyak yang berada di luar madura dan memudahkan bagi customer saya tidak perlu datang ke madura melainkan hanya memesan melalui shopee. Saya lebih senang berjualan online melalui shopee karena keuntungan yang didapat lebih banyak, karena customer banyak membeli melalui shopee”

Hal ini senada dengan apa yang dikatakan oleh customer Skincare Colista Pamekasan berikut petikan wawancaranya:<sup>6</sup>

“Ya benar saya lebih memilih shopee untuk membeli Skincare Colista dikarenakan jarak saya dengan toko tersebut jauh, maka dari itu dengan adanya shopee sangat membantu saya untuk membeli Skincare Colista

---

<sup>5</sup> Cahya, Distributor Colista Skincare Pamekasan. Wawancara langsung tanggal 26 Desember 2021.

<sup>6</sup> Siska, Customer Colista Skincare Pamekasan, Wawancar tidak langsung tanggal 03 Januari 2022.

dan juga terdapat gratis ongkir sehingga saya dapat menghemat ongkos kirim dan hanya cukup membayar barang tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa banyak yang senang berbelanja maupun berjualan melalui shopee, dikarenakan jika jarak antara customer dan penjual yang jauh, maka mau tidak mau banyak yang memilih shopee untuk menghemat biaya ongkos pengiriman dan banyak orang yang memilih untuk membeli melalui shopee dikarenakan tidak perlu datang langsung ke toko melainkan hanya melalui hp untuk membeli produk-produk yang terdapat di Skincare Colista.

Berikut data yang peneliti peroleh dari hasil dokumentasi lapangan, sebagai berikut:

Tabel 1 Data Keuangan

Bulan	Pendapatan
November 2021	16.146.000
Desember 2021	15.746.000
Januari 2022	11.859.000
Total	43.751.000

**Sumber:** Data penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pada bulan November 2021 penjualan pada Skincare Colista pamekasan adalah penjualan terbanyak yakni penghasilan yang didapatkan sebesar RP. 16.146.000. Pada bulan Desember 2021 penjualan pada Skincare Colista pamekasan mengalami penurunan dari bulan November menjadi RP. 15.746.000. Pada bulan Januari 2022 penjualan pada Skincare Colista Pamekasan merupakan penjualan paling rendah dibanding dengan bulan November dan desember yaitu sebesar RP. 11.859.000. Total

keseluruhan pendapatan Skincare Colista Pamekasan dari bulan November 2021 samapi Bulan Januari 2022 adalah sebesar 43.751.000

Berikut adalah hasil data lapangan dokumentasi pembelian customer sincare Colista Pamekasan :

Gambar 1 Penjualan di Shopee



Sumber : Data dokumentasi, 2022

Berdasarkan hasil wawancara dengan distributor Colista Skincare yang peneliti tanyakan dengan diperkuat oleh hasil dokumentasi dari lapangan dapat disimpulkan bahwa total pemesanan Skincare Colista Pamekasan melalui media shopee mencapai Rp. 25.504.896 dari bulan Desember sampai bulan Februari, pendapatan tersebut sudah dipotong modal awal.

### b. Pandangan Ekonomi Islam Pada Jual Beli Online Skincare di Shopee

Setelah peneliti menanyakan tentang mekanisme praktik jual beli Skincare Colista di media shopee, kemudian peneliti menanyakan tentang pandangan ekonomi Islam pada jual beli online Skincare di shopee. Berikut kutipan wawancara dengan distributor Colista Skincare pamekasan:<sup>7</sup>

“Saya berjualan di media shopee awalnya dengan cara mempromosikan lewat Whatsapp, Instagram, maupun Facebook bahwa saya menjual produk-produk Skincare Colista di shopee. Saya berjualan di shopee

<sup>7</sup> Cahya, Distributor Colista Skincare Pamekasan, Wawancara langsung tanggal 26 Desember 2021

dengan cara menunggu jika ada pembeli yang membeli produk maka akan terdapat notifikasi sehingga barang yang dibeli akan saya packing atau dikemas supaya meminimalisir barang tidak mudah lecet dan rusak, setelah barang selesai di packing, barang akan diambil oleh kurir ke toko, setelah itu baru barang tersebut dikirim ke pembeli. Produk yang saya jual sudah sesuai dengan produk tersebut, karena produk tersebut sudah tersegel dari pusat Skincare Colista. Di dalam produk tersebut terdapat informasi maupun langkah-langkah pemakaian dan kandungan apa saja yang terdapat di Skincare Colista tersebut sehingga sangat memudahkan bagi para pembeli yang masih awam dengan pemakaian Skincare Colista dan untuk yang masih belum mengerti dapat konsultasi dengan saya melalui whatsapp maupun lewat Shopee.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan distributor Colista Skincare pamekasan dapat disimpulkan bahwa distributor Skincare Colista berjualan di shopee dengan cara mempromosikan melalui media sosial agar para pembeli tahu bahwa Skincare Colista juga terdapat di shopee dan telah memasarkan atau menjual produk Skincare tersebut sudah sesuai dengan kondisi produk yaitu masih dalam keadaan tersegel. Distributor Skincare Colista telah meminimalisir agar barang tidak mudah lecet atau rusak dengan cara dilakukan pengemasan sebelum barang dikirim, sehingga kerusakan akan minim.

Senada juga disampaikan oleh customer/pembeli Skincare Colista, yang berpendapat:<sup>8</sup>

“Benar, barang yang saya terima sesuai dengan saya beli di shopee. Dan barang yang saya terima sampai dengan selamat tidak mengalami kecacatan pada barang yang saya pesan. Sehingga saya senang berbelanja online melalui shopee.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa barang yang diterima oleh konsumen kebanyakan sesuai dengan apa yang dipesan di shopee. Senada dengan hasil observasi yang peneliti temui bahwa customer Skincare Colista pamekasan menerima pesanan sudah sesuai dengan yang customer beli melalui shopee dengan wajah yang senang karena pesanan yang dibeli sudah sesuai.

---

<sup>8</sup> Indah, Customer Colista Skincare Pamekasan, Wawancar tidak langsung tanggal 03 Januari 2022

Tetapi, terkadang terjadi kelecetan terhadap barang yang diterima oleh konsumen, dalam meminimalisir terjadinya kecacatan barang, distributor saat mempacking barang lebih berhati-hati atau melapisi dengan bubble wrap agar barang yang dipesan pembeli aman dan tidak rusak. Distributor lebih teliti lagi dalam pengemasan agar barang yang dipesan oleh pembeli tidak tertukar dengan pembeli yang lain.

Senada juga yang disampaikan oleh customer Skincare Colista Pamekasan, yang berpendapat sebagai berikut:<sup>9</sup>

“Tetapi, terkadang barang yang saya terima itu lecet, dan barang yang saya terima tidak sesuai dengan yang saya pesan di shopee. Mungkin barang tersebut tertukar dengan pembeli lain pada saat dilakukan pengemasan oleh penjual. Saya melakukan komplain kepada distributor bahwa barang yang saya pesan tidak sesuai sehingga oleh penjual diminta untuk melakukan pengembalian barang, ketika barang yang tidak sesuai sampai kepada penjual, maka barang yang sesuai akan dikirimkan ulang”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa barang yang diterima oleh konsumen pernah mengalami kerusakan atau kecacatan pada barang tersebut, karena terjadi kesalahan dari kurir saat pengiriman karena kurang hati-hati dalam melakukan pengiriman barang. Untuk kesalahan barang yang terjadi pada customer karena kurang teliti distributor melakukan pengecekan barang pada pemesanan customer Skincare Colista sehingga terjadi kesalahan barang.

Pernyataan dari hasil wawancara kepada distributor Skincare Colista pamekasan, berikut kutipan wawancaranya :<sup>10</sup>

“Untuk pengiriman barang tersebut sesuai dengan ekspedisi atau jarak customer untuk pengiriman wilayah jawa timur 2-3 hari pengiriman, pengiriman ke jawa tengah sama 2-3 hari, pengiriman ke jawa barat dan jakarta 3-5 hari, sedangkan pengiriman untuk kalimantan selama 5-7 hari.”

---

<sup>9</sup> Dewi, Customer Skincare Colista Pamekasan. Wawancara langsung tanggal 04 Januari 2022

<sup>10</sup> Cahya Distributor Colista Skincare Pamekasan. Wawancara langsung tanggal 26 Desember 2021.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk pengiriman tergantung jarak customer dan jasa kirim yang dipilih. Untuk beberapa jasa kirim dikarenakan sabtu minggu tidak beroperasi maka barang yang sampai estimasinya akan bertambah sehingga banyak yg komplain mengenai pengiriman. Padahal di shopee dapat memilih jasa kirim yang selalu beroperasi dari hari senin-minggu, mungkin banyak customer yang tidak tahu mengenai cara memilih pihak jasa kirim.

Berikut hasil wawancara dengan distributor Skincare Colista Pamekasan :

“Produk Skincare Colista Pamekasan sudah berlisensi MUI dan sudah halal. Produk Skincare Colista ini sudah mempunyai sertifikat halal dan sudah memiliki lisensi BPOM.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Produk Skincare Colista sudah memiliki sertifikat halal dan BPOM. Skincare Colista juga telah memiliki lisensi dari MUI yang artinya bahwa Skincare Colista ini sudah aman digunakan dan tidak berbahaya.

## **B. TEMUAN PENELITIAN**

Berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat diperoleh beberapa temuan. Hasil temuan yang didapatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Mekanisme Praktik Jual Beli Skincare Colista di Media Shopee**

- a) Adanya keterlambatan proses pengiriman barang, yang disebabkan oleh jasa pengiriman.
- b) Terdapat kesalahan barang yang dikirim atau barang yang tertukar dengan pembeli lain oleh Owner Colista Skincare dikarenakan kurang teliti saat pengemasan barang karena banyaknya pesanan.
- c) Adanya konsumen yang meminta pemotongan harga, padahal harga dari Skincare nya sendiri sudah diberi diskon.

- d) Barang tidak sampai ke pembeli dikarenakan kurang teliti dari jasa pengiriman, sehingga barang sampai ke orang lain.

## **2. Pandangan Ekonomi Islam Pada Jual Beli Online Skincare di Shopee**

- a) Terdapat kecacatan barang yang disebabkan oleh pihak jasa kirim, dikarenakan pada saat pengiriman barang terkadang dilempar oleh pihak jasa kirim.
- b) Adanya komplain dari pembeli terhadap barang dikarenakan isi dari cream nya sedikit sedangkan untuk produk sudah tersegel.
- c) Adanya pembeli yang tidak menerima barang yang dipesan dengan sistem pembayaran COD atau pembayaran ditempat di shopee, pembeli tidak mau membayar dengan alasan tidak memiliki uang, sehingga barang dikembalikan ke owner Skincare Colista pamekasan dan terkadang mengakibatkan barang rusak saat diterima lagi oleh penjual.

## **C. PEMBAHASAN**

### **1. Mekanisme Praktik Jual Beli Skincare Colista secara online di media shopee**

Jual beli online merupakan kegiatan dimana antara penjual dan pembeli tidak harus bertatap muka secara langsung untuk melakukan negosiasi maupun transaksi secara langsung. Yang digunakan oleh penjual dan pembeli sebagai alat komunikasi secara online diantaranya melalui chatting via handphone, komputer, telepon dan lain-lain. Dalam transaksi jual beli online antara penjual dan pembeli membutuhkan pihak ketiga untuk melakukan penyerahan atau pengiriman barang yang dilakukan oleh penjual dan pemberian atau penyerahan uang oleh pembeli.<sup>11</sup> Skincare Colista juga menggunakan jual beli secara online melalui media shopee, dimana tidak harus

---

<sup>11</sup> Desy Safira, "Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam", "Bidang Keislaman dan Pendidikan Terakreditasi Kemenristekdikti", Vol.5 No 1( Mei, 2020): 58

bertemu antara penjual dan pembeli cukup menggunakan *hanphone* untuk berbelanja.

Aplikasi Shopee adalah sebuah aplikasi marketplace online yang digunakan sebagai aplikasi berbelanja yang efisien dan lebih efektif. Marketplace online shopee memberikan fitur yang menarik untuk para pengguna baik penjual maupun pembeli. Untuk para penjual shopee memberikan beberapa fitur yang gratis maupun yang berbayar. Fitur gratis seperti menaikkan pengunjung yang mengunjungi toko secara manual, fitur chat penjual untuk merespon secara cepat, dan yang terakhir fitur shopee Feed. Marketplace online shopee memiliki banyak kegunaan yang sama dengan sebuah pasar tradisional., hanya saja marketplace online shopee ini lebih modern atau harus menggunakan teknologi inovasi dengan bantuan sebuah jaringan internet untuk membantu suatu pasar sehingga dapat digunakan secara efektif dan efisien dalam memberikan berbagai update-an informasi serta layanan bagi pembeli maupun penjual yang berbeda.

Skincare Colista Pamekasan menggunakan penjualan lewat shopee untuk mempermudah customer Skincare Colista yang berada di luar Madura. Shopee merupakan website jual beli atau *marketplace* online yang khusus menyediakan transaksi jual beli. Sarana jual beli ini menyediakan banyak produk Skincare Colista, dari paket acne, paket glowing, paket platinum dan paket lain sebagainya. Dengan banyaknya kemudahan dalam bertransaksi shopee, membuat antusias minat konsumen Skincare Colista untuk berbelanja di website Skincare Colista semakin meningkat. Sehingga tidak heran hampir setiap harinya website Skincare Colista dikunjungi oleh konsumen skinacre Colista lebih 1000 pengunjung.

Dalam mekanisme jua beli online bisa melalui beberapa tahapan yaitu: *information sharing*, adalah proses paling awal dalam bertransaksi. Pada tahap ini

calon pembeli atau customer biasanya melakukan *browsing* di internet supaya mendapatkan informasi mengenai produk tertentu dapat diperoleh langsung baik melalui website penjual dan atau perusahaan yang memproduksi barang tersebut. Terkait informasi ada 2 hal yang dapat dilakukan *users* di dunia maya. Selanjutnya terdapat *online orders*, yaitu terdapat tahapan pemesanan dari calon pembeli yang tertarik dengan produk (barang atau jasa) yang ditawarkan. Karena itu agar memenuhi suatu kebutuhan tersebut, perusahaan perlu memiliki pusat data yang menyediakan informasi yang memadai baik terkait dengan berbagai produk yang akan ditawarkan ataupun tata cara pembelinya selain itu ada *online transaction*, merupakan suatu proses berdagang yang dilakukan secara online. Pada Skincare Colista sudah jelas informasi mengenai produk yang dijual maupun dari spesifikasi dan langkah-langkah cara pemakaiannya.

Sebelum menjadi pengguna shopee, pengguna yang baru saja mendownload harus membaca dan menerima semua persyaratan serta ketentuan dalam shopee, dan yang berkaitan dengan persyaratan layanan dan pengguna harus memberikan persetujuan atas pemrosesan data-data pribadi sebagaimana dijelaskan dalam kebijakan dan privasi yang terkait dengan persyaratan pada layanan shopee tersebut.

Untuk melakukan transaksi online, terdapat banyak cara yang dapat digunakan. Misalnya, melalui media internet pengguna dapat melakukan transaksi online dengan cara *chatting*, atau *video conference* dengan cara audio visual. Terdapat juga *E-payment*, *e-payment* adalah suatu pembayaran sistem secara online, lembaga keuangan sebagai perusahaan penerbit, sebelumnya perlu menjalin kerja sama

dengan perusahaan yang menyediakan jaringan. *E-payment* dapat digunakan dalam berbagai bentuk, yaitu dalam bentuk *Credit Card*, *E-Check*, serta *Digital Cash*.<sup>12</sup>

Terdapat beberapa jenis transaksi jual beli online, transaksi yang pertama yaitu transaksi melalui bank adalah transaksi yang paling sering dan paling umum digunakan oleh para penjual maupun pembeli secara online. Distributor Skincare Colista juga menggunakan transaksi antar bank yang dimana pembeli memberikan bukti transfer uang kepada penjual Skincare Colista sesuai harga Skincare yang di pesan oleh konsumen. Barulah barang tersebut akan dikirimkan ketika uang yang dikirim ke rekening penjual sudah masuk saat dilakukan pengecekan.<sup>13</sup> Untuk melakukan pembayaran secara online pastikan uang yang ditransfer oleh pembeli masuk terlebih dahulu ke rekening sebelum melakukan pengiriman barang yang dipesan kepada pembeli. Pastikan barang atau jasa memberikan informasi yang etail sehingga tidak ada kesalah pahaman antar penjual dan pembeli.

Selanjutnya transaksi yang kedua yaitu transaksi dengan menggunakan sistem *Cash On Delivery (COD)* adalah layanan yang diberikan oleh shopee untuk konsumen agar bisa membayar secara *cash* atau langsung kepada pihak jasa pengiriman sesudah menerima produk/barang yang dibeli.<sup>14</sup> Distributor Skincare Colista juga menggunakan sistem *Cash On Delivery (COD)*, dimana metode ini akan mempermudah pembeli yang tidak mempunyai rekening atau *M-banking*. Sehingga dapat langsung menggunakan transaksi dengan sistem COD ini dimana penjual dan pembeli akan bertemu dan melakukan kesepakatan jual beli.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Desy Safira, "Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam", "Bidang Kelislaman dan Pendidikan Terakreditasi Kemenristekdikti", Vol.5 No 1( Mei, 2020): 62

<sup>13</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah, Customer Colista Skincare Pamekasan.

<sup>14</sup> Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara", "Ilmiah Ekonomi Islam", Vol. 03, No. 01( Maret, 2017): 65

<sup>15</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan Cahya, Distributor Colista Skincare Pamekasan

Pembayaran melalui alfamart, Alfamidi, Indomaret. Pembayaran menggunakan metode ini setelah selesai membuat pesanan maka pengguna (customer) akan mendapatkan kode, kode tersebut kemudian dapat digunakan untuk melakukan pembayaran di salah satu mart yang dipilih. Setelah pembayaran selesai dilakukan maka barang akan dikirim oleh penjual. Distributor Skincare Colista juga menggunakan metode pembayaran melalui Alfamrt, alfamidi dan juga Indomart, jika konsumen memilih pembayaran metode tersebut. Di Skincare Colista juga terdapat pembayaran dengan menggunakan metode ini, menggunakan metode pembayaran melalui alfamart, alfamidi dan indomart.

Proses transaksi jual beli online melalui e-commerce shopee menggunakan sistem rekening bersama (rekber). Ketika konsumen melakukan pembayaran pada produk yang di beli, konsumen akan mentransferkan dana pembelian ke pihak shopee tidak langsung ke pihak penjual. Sedangkan pada pihak penjual atau distributor harus menunggu terlebih dahulu beberapa waktu agar uang dapat dicairkan ke saldo penjual. Hal tersebut merupakan pengaturan dan menjaga fasilitas yang diberikan oleh pihak shopee untuk para penggunanya. Hal yang perlu diperhatikan oleh pembeli merupakan konsumen harus berhati-hati dalam melakukan transaksi. Saat konsumen sudah yakin dengan transaksi yang dilakukan maka konsumen bisa melanjutkan transaksi yang akhirnya terdapat kesepakatan untuk mengirim sejumlah dana yang sesuai dengan harga produk yang di beli. Pada Colista Skincare juga menggunakan sistem rekber ini dikarenakan memudahkan konsumen dan menghindari penipuan agar mempertahankan kepercayaan konsumen.

Skincare Colista menggunakan dompet virtual di shopee, dompet virtual merupakan tempat penyimpanan uang melalui dunia maya, cara kerjanya sama seperti kartu debit. Selain itu, dompet virtual juga dapat digunakan oleh pengguna

atau Distributor Skincare Colista di shopee untuk menyimpan dana hasil penjualan Skincare Colista di shopee.

Berikut ini adalah cara berbelanja produk Skincare Colista *marketplace shopee*

:

- a) Langkah pertama adalah memilih barang yang ingin dibeli kemudian klik tombol beli sekarang atau klik gambar keranjang.
- b) Jika barang atau produk yang diinginkan sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kemudian dapat mengklik tulisan *checkout*.
- c) Setelah mengklik tanda *checkout* maka akan disuruh memasukkan alamat pengiriman barang serta memilih jasa pengiriman.
- d) Kemudian yang terakhir memilih metode pembayaran, jika sudah selesai klik konfirmasi dan membuat pesanan.
- e) Setelah menggunakan metode pembayaran yang sudah dipilih sebelumnya. Jika metode yang dipilih COD atau bayar ditempat maka pembeli cukup menunggu sampai pesanan atau barangnya sampai dan diantar oleh kurir kemudian melakukan pembayaran pada jasa kurir saat pesanan sudah diterima.

Pada aplikasi shopee pembeli dapat memeriksa barang yang dibeli , seperti produk telah dikirim, dapat melalui cek status pesanan yang berada di menu “Akun” pengguna shopee pada bagian “pesanan saya” jika terdapat tulisan “dikemas” menandakan bahwa produk belum dikirim oleh penjual melainkan barang masih dalam proses pengemasan. Konsumen bisa menanyakan produk tersebut akan dikirim kapan dengan menghubungi penjual di shopee.

Jual beli melalui online memerlukan pihak jasa pengiriman sebagai kontak yang menghubungkan antara konsumen dan distributor untuk

pengiriman produk. Pihak jasa kirim yang dipercayai pada situs online shopee diantaranya J&T Express, Shopee Express, Sicepat REG, Anteraja, JNE dan lain sebagainya. Jasa kurir pengiriman yang sering dipilih oleh customer di Skincare Colista yaitu J&T Express, dikarenakan banyak para konsumen menggunakan sistem COD.

## **2. Pandangan Ekonomi Islam Pada Jual Beli Online Skincare di Shopee**

Di dalam ekonomi Islam berbisnis lewat online diperbolehkan selagi tidak terdapat unsur-unsur riba, kedzaliman, monopoli dan penipuan. Jika berbisnis lewat online tidak sesuai dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sudah dijelaskan di atas, maka hukumnya merupakan “Haram” tidak dibolehkan. Kemaslahatan dan perlindungan terhadap umat dalam berbisnis serta usaha harus terdapat perlindungan dari negara maupun lembaga yang berkompeten. Agar tidak terjadi hal-hal yang membawa kemudharatan, penipuan dan juga kehancuran terhadap masyarakat dan juga negaranya. Berbisnis melalui online satu sisi dapat memberikan kemudahan dan menguntungkan bagi masyarakat. Namun kemudahan dan keuntungan itu tidak diiringi dengan etika budaya dan hukum yang tegas sehingga akan mudah terjebak dalam tipu muslihat, saling mencurangi dan mendzalami. Transaksi melalui online jika sesuai dengan aturan-aturan dalam syariat Islam.

Setiap transaksi jual beli yang memberi peluang terjadi persengketaan, karena barang yang dijual tidak transparan, atau terdapat unsur penipuan yang dapat membangkitkan permusuhan antara dua pihak dalam bertransaksi, atau salah satu pihak menipu pihak yang lain. Jual beli online merupakan jual beli yang terjadi melalui media elektronik, yang mana transaksi jual beli tidak mengharuskan penjual maupun pembeli bertemu secara langsung atau saling bertatap muka secara langsung, dengan menentukan ciri-ciri, jenis dari barang, sedangkan untuk harganya

akan sesuai dengan yang ditentukan penjual kemudian barang dibayar terlebih dahulu setelah itu barang akan diserahkan.<sup>16</sup>

Berikut adalah syarat-syarat bagi harga barang yang dijual:

- 1) Harga jual yang telah disepakati oleh kedua belah pihak antara pembeli dan penjual harus jelas jumlahnya
- 2) Nilai tukar dari barang tersebut dapat di serah terimakan pada saat waktu transaksi jual beli walaupun secara hukum seperti pembayaran melalui atau menggunakan kartu kredit
- 3) Jika jual beli dilakukan secara *al-muqayyadah* atau bertukar barang artinya nilai tukar dari barang yang dijual tidak berupa uang melainkan harus berupa barang juga.<sup>17</sup>

Jadi, distributor Skincare Colista pamekasan terlebih dahulu menanyakan perihal barang dan harga. Tertarik atau tidak dengan barang yang dijual dan setuju atau tidaknya mengenai harga yang telah ditentukan. Jika konsumen tertarik dan sepakat dengan barang yang akan dibeli dan tidak memberatkan konsumen maka barang tersebut akan dikirim oleh penjual kepada konsumen tersebut.<sup>18</sup>

Konsumen bisa mengajukan pengembalian barang maupun produk dan dana dikarenakan suatu alasan. Konsumen bisa memilih untuk mengajukan alasan yang dikomplainkan contohnya penjual tidak mengirimkan barang atau produk yang dipesan dalam kurun waktu 5 hari, terdapat kesalahan pengiriman produk serta lain-lain. Setelah itu jika penjual menyetujui akan mengirimkan

---

<sup>16</sup> Tira Nur Fitria, “*Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*”, “*Ilmiah Ekonomi Islam*”, Vol. 03, No. 01( Maret, 2017): 59

<sup>17</sup> Sri Sudiarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Medan :FEBI UIN-SU Press, 2018), 84

<sup>18</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan Cahya, Distributor Colista Skincare Pamekasan

kembali atau segera mengembalikan dana ke pembeli tanpa pengembalian barang ke penjual.

Langkah-langkah maupun syarat yang dapat ditempuh agar jual beli melalui online dibolehkan, halal dan sah menurut syariat Islam:

- 1) Produk yang dijual halal, kewajiban hukum halal-haram dalam suatu objek perdagangan tetap berlaku, termasuk dalam perdagangan barang ataupun layanan jasa yang harom, sebagaimana dijelaskan dalam suatu hadits “ sesungguhnya bila Allah telah mengharamkan atas suatu kaum untuk memakan sesuatu, pasti ia mengharamkan pula hasil penjualannya”. Bisa jadi saat berniaga melalui online, rasa sungkan ataupun segan terhadap orang lain kurang atau sirna.
- 2) Kejelasan status barang ataupun produk, diantara poin penting lain yang harus diperhatikan dalam setiap perdagangan merupakan kejelasan status dari barangnya.
- 3) Kesesuaian harga dengan kualitas dari barang, dalam jual beli online terdapat banyak sekali kita temui banyak konsumen merasa kecewa saat melihat pakaian yang sudah dibeli melalui online.<sup>19</sup>

Menurut ekonomi Islam jual beli online itu diperbolehkan apabila barang yang dijual itu tidak mengandung maqhrif (halal) seperti pada halnya yang dijual oleh Skincare Colista sudah halal dan sudah mempunyai sertifikat MUI serta produk Skincare yang dijual sudah BPOM. Sehingga aman dipakai tidak mengandung bahan atau zat yang berbahaya seperti merkuri. Selanjutnya mengenai kejelasan status pada barang yang dijual karena dalam ekonomi Islam kejelasan status barang tersebut

---

<sup>19</sup> Tira Nur Fitria, “*Bisnis Jual Beli Online ( Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*”, Vol. 03, No.01 (Maret, 2017) : 61.

penting. Pada Skincare Colista telah memberikan informasi dan komposisi, manfaat serta langkah-langkah pemakaian pada produk Skincare Colista. Dalam ekonomi Islam kesesuaian harga dan kualitas itu juga penting. Skincare Colista mematok harga yang telah sesuai dengan produk yang dijual karena manfaat yang didapat pada produk Skincare Colista sangat banyak sehingga kualitas dari produk yang dijual harus sesuai dengan harga yang sudah tertera.<sup>20</sup>

Pihak yang memiliki akad dalam jual beli online telah jelas, terdapat yang bertindak sebagai penjual dan terdapat yang bertindak juga sebagai pembeli. *Sigbab* didalam penjualan online biasanya berupa syarat dan juga kondisi yang sudah disetujui oleh konsumen. Syarat dan juga kondisi yang dipahami dapat disetujui sebagai sebuah *sigbab* yang dapat dipahami baik oleh konsumen maupun produsen.

Akad dalam bertransaksi di media khususnya shopee berbeda dengan akad secara langsung ataupun tatap muka. Transaksi melalui media shopee sudah pasti menggunakan akad secara tertulis atau menggunakan telepon secara lisan maupun video seperti teleconference. Jual beli lewat media shopee merupakan transaksi jual beli yang dilakukan melalui teknologi modern sebagaimana yang telah disebutkan keasliannya tergantung saat terpenuhi atau tidaknya rukun serta syarat yang berlaku pada jual beli. Jika rukun dan juga syarat sudah terpenuhi maka transaksi seperti ini sah sebagai suatu transaksi yang mengikat. Sebaliknya, apabila syarat dan rukun tidak terpenuhi maka transaksi tersebut tidak sah.

Sistem yang berlaku pada transaksi jual beli Skincare Colista hampir sama dengan transaksi jual beli salam yang. Pembeli harus memilih barang dengan spesifikasi tertentu setelah itu membayarnya, kemudian barang yang sudah dibeli akan dikirimkan pada pembeli. Jika sistem jual beli salam yang dilakukan dalam jual

---

<sup>20</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan Cahya, Distributor Colista Skincare Pamekasan

beli via media shopee, maka rukun dan syarat nya juga harus sesuai dengan transaksi jual beli salam, rukun salam diantaranya : a. muslim (konsumen atau pemesan), b. muslim ilaih (penjual atau yang menerima pemesanan), c. muslim fih (barang yang dibeli), d. ra'sul mal (harga barang pesanan atau modal yang telah dibayarkan), e. sighthat ijab-qobul (ucapan serah terima).<sup>21</sup>

Skincare Colista ini sudah sesuai dengan akad salam dimana transaksi Skincare Colista dishopee ini sudah sesuai dengan rukun salam yaitu muslim (konsumen atau yang membuat pesanan), muslim ilaih (penjual atau yang menerima pesanan), muslim fih (barang yang dibeli), ra'sul mal (harga barang pesanan atau modal yang telah dibayarkan) dan sighthat ijab-qobul (ucapan serah terima). Karena pada shopee Skincare Colista sudah terdapat interaksi antara penjual dan pembeli, juga barang yang di pesan dan juga sudah tertera harga yang dijual di shopee dan terdapat serah terima barang meskipun tidak melalui tatap muka ataupun secara langsung antara penjual dan pembeli melainkan melalui jasa pengiriman atau kurir.

---

<sup>21</sup> Darhami Astuti, "Perspektif Masyarakat Terhadap Akad jual Beli Online Perspektif Ekonomi Syariah", "*Jurnal RumpunEkonomi Syariah*", Vol.1, No. 1, (Juni, 2018):19