

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

Dalam penelitian ini, paparan data merupakan salah satu hal penting dalam berjalannya suatu penelitian. Paparan data di hasilkan dari hasil temuan dari penelitian yakni dengan melakukan tinjauan langsung atau melakukan observasi langsung ketempat penelitian yang akan di teliti.

1. Profil Sheli Olshop

a. Sejarah Sheli Olshop

Sheli Olshop merupakan salah satu bentuk kegiatan jual beli dengan sistem online yang dikelola oleh Sri Astutik pada tahun 2020, tepatnya pada tanggal 22 Agustus 2020. Awalnya *gadget* digunakan oleh Sri Astutik hanya sebatas untuk browsing, chatingan, facebook dan menonton youtube saja. Dengan bermodalkan sebuah pengalaman yang sering dilakukan oleh Sri Astutik untuk membantu menjualkan barang dagangan milik temannya, pada akhirnya Sri Astutik mempunyai keinginan untuk menggunakan *gadget* sebagai salah satu cara berjualan online sekaligus sebagai penambah penghasilan. Dengan adanya keseriusan, sehingga mempunyai modal sendiri dari hasil membantu berjualan barang dagangan teman. Dari situlah akhirnya terinspirasi dan adanya ketertarikan untuk membuka usaha jualan online sendiri dengan memberi nama “Sheli Olshop”. Menurutnya, alasan berjualan online

karena modal yang relatif kecil, pasar yang tidak terbatas, dan sarana untuk melakukan promosi yang cukup mudah.¹

b. Barang-Barang Yang Dijual

Barang-barang yang dijual oleh Sheli Olshop merupakan barang berkualitas, yang banyak diminati oleh konsumen. Adapun produk yang ditawarkan di sosial media seperti halnya Fashion, kosmetik dan perawatan diri, perabot rumah, aksesoris cewek maupun cowok, hiasan dinding rumah, tas, baju, sandal atau sepatu, dan lain sebagainya. Semua barang yang ditawarkan di sosial media merupakan barang dengan sistem *pre order*.²

Jual beli *pre order* merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang sistemnya berbasis online dimana pembeli melakukan pemesanan melalui berbagai sosial media dan menyatakan suatu perjanjian atau kesepakatan kepada penjual. Dimana suatu barang yang dipesan belum ada karena barang masih dalam produksi. Akan tetapi, pihak pembeli melakukan pembayaran terlebih dahulu sebelum barang itu ada, kemudian barang tersebut akan dikirimkan selang jangka waktu beberapa hari sesuai dengan perjanjian yang dilakukan antara kedua belah pihak.

Dalam akad *pre order* pada Sheli Olshop ini, pembeli tidak perlu membayar terlebih dahulu jika barang yang dipesan seharga

¹ Wawancara Langsung Dengan Sri Astutik, Selaku Penjual Online Sheli Olshop , Tanggal 22 Januari 2022, Pada Jam 09.30-10.15, Di Rumah Sri Astutik.

² Wawancara Langsung Dengan Sri Astutik, Selaku Penjual Online Sheli Olshop , Tanggal 22 Januari 2022, Pada Jam 09.30-10.15, Di Rumah Sri Astutik.

Rp.100.000 kebawah, akan tetapi jika pembelian barang tersebut seharga Rp.100.000 keatas maka diwajibkan untuk membayar separuh harga terlebih dahulu, dan setelah barang datang pihak pembeli harus melunasi pembayaran tersebut.³

c. Pelaksanaan Jual Beli Online Pada Sheli Olshop

Adapun pelaksanaan jual beli online yang diterapkan oleh Sheli Olshop yaitu pembeli harus melakukan langkah-langkah pemesanan diantaranya:

- 1) Pembeli melihat gambar yang diposting disosial media seeperti halnya *Whatsapp, Facebook, dan Instagram*.
- 2) Kemudian pembeli melakukan pemesanan barang belanjaan sesuai dengan kriteri yang diinginkan.
- 3) Jika Pembeli sudah yakin terhadap barang yang akan dipesan, maka pihak Sheli Olshop akan mengkonfirmasi dan melayani permintaan dari pihak konsumen kemudian mengecek stok barang yang diminta oleh konsumennya. Jika barang tersebut ada, pihak pelaku usaha memberikan konfirmasi kepada konsumen.
- 4) Pihak pembeli diharuskan mengisi data diri yang lengkap untuk memproses barang yang telah dipesan.

³Wawancara Langsung Dengan Sri Astutik, Selaku Penjual Online Sheli Olshop , Tanggal 22 Januari 2022, Pada Jam 09.30-10.15, Di Rumah Sri Astutik.

- 5) Pembeli melakukan pembayaran dengan mentransfer sejumlah uang sesuai dengan harga nominal belanjaan kepada rekening Sheli Olshop.
- 6) Pengiriman barang akan dikirimkan sesuai dengan waktu yang telah disepakati antara kedua belah pihak.⁴

2. Data Wawancara

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian dilapangan baik berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dimana data wawancara diperoleh dari beberapa informan atau beberapa narasumber yang terlibat didalamnya.

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan membuat sebagian masyarakat melakukan media online sebagai sarana berbisnis, salah satunya yaitu dengan berjualan online. Jual beli online saat ini sedang marak-maraknya dikalangan masyarakat, karena masyarakat dapat dengan mudah berbelanja sesuai dengan apa yang dibutuhkan tanpa harus datang secara langsung ketempat jualan tersebut. Salah satu contohnya yaitu Sheli Olshop yang merupakan nama olshop yang dikelola oleh Sri Astutik. Adapun data wawancara yang diperoleh oleh peneliti:

Wawancara dengan Sri Astutik selaku penjual online (Sheli Olshop)

:

“Dalam sistem pemasaran biasanya dilakukan melalui sosial media seperti halnya Whatsapp, Facebook, Instagram, dan Story Whatsapp. Akan tetapi, bukan cuman di media sosial saja untuk melakukan

⁴ Wawancara Langsung Dengan Sri Astutik, Selaku Penjual Online Sheli Olshop , Tanggal 22 Januari 2022, Pada Jam 09.30-10.15, Di Rumah Sri Astutik.

promosi, ketika bertemu dengan kerabat atau tetangga saya juga menawarkan barang dagangan saya.”⁵

Dari data hasil wawancara tersebut pemasaran yang digunakan oleh Sheli Olshop lebih mengutamakan sosial media seperti halnya Whatsapp, Facebook, Instagram, dan Story Whatsapp. Karena sosial media pada zaman sekarang ini merupakan satu-satunya untuk melakukan promosi atau pemasaran.

Berikut kelanjutan wawancara dengan Sri Astutik selaku penjual online shop (Sheli Olshop) :

“Untuk pembelian jual beli online disini pembeli melihat gambar yang telah diposting di sosial media seperti halnya Whatsapp, Facebook, Instagram, dan Story Whatsapp, kemudian pembeli atau customer memesan barang atau produk yang sesuai dengan gambar yang telah diposting. Apabila pembeli sudah yakin dengan barang yang akan dipesan, maka penjual mengkonfirmasi kapan pengiriman barang akan dilakukan. Mengenai pembayaran customer disini harus membayar DP terlebih dahulu untuk harga yang lebih dari Rp. 100.000 keatas. Untuk produk yang saya jual belikan disini banyak mbak seperti halnya Fashion, kosmetik dan perawatan diri, perabot rumah, aksesoris cewek maupun cowok, hiasan dinding rumah, tas, baju, sandal atau sepatu, dan lain sebagainya. Akan tetapi, kebanyakan customer minat untuk membeli Fashion, kecantikan dan sandal/sepatu.”⁶

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk pembelian jual beli online pada Sheli Olshop disini pembeli dapat melihat sebuah gambar disosial media yang telah di posting oleh pihak Sheli Olshop. Adapun produk yang ditawarkan dapat berupa Fashion, kosmetik,

⁵Wawancara Langsung Dengan Sri Astutik, Selaku Penjual Online Sheli Olshop , Tanggal 22 Januari 2022, Pada Jam 09.30-10.15, Di Rumah Sri Astutik.

⁶Wawancara Langsung Dengan Sri Astutik, Selaku Penjual Online Sheli Olshop , Tanggal 22 Januari 2022, Pada Jam 09.30-10.15, Di Rumah Sri Astutik.

perawatan diri dan lain sebagainya. Namun, untuk pembayaran pada Sheli Olshop harus membayar separuh harga terlebih dahulu.

Wawancara dengan Sri Astutik selaku penjual online shop (Sheli Olshop) :

“Terkait potongan harga tidak ada. Akan tetapi, ada harga khusus untuk pelanggan tetap yang harga pembeliannya lebih dari Rp. 500.000 keatas.”

Wawancara dengan Sri Astutik selaku penjual online shop (Sheli Olshop) :

“Barang yang sudah dipesan atau di *keep* tidak boleh dibatalkan, namun apabila pesanan tersebut murni karena kesalahan dari saya mbak maka saya akan memberikan potongan harga jika konsumen tersebut mau atau menerapkan hak opsi *Khiyar* yaitu hak *Khiyar Ru'yah* yang sudah saya terapkan pada jual beli di Sheli Olshop Ini mbak.”

Wawancara dengan Sri Astutik selaku penjual online shop (Sheli Olshop) :

“Untuk pengiriman barang yang datang tergantung permintaan konsumennya mbak, ada yang mintak COD, ada juga yang dijemput kerumah terus ada juga yang dikirim lewat jasku atau dipaketin lewat ekspedisi JNT.”⁷

Dari hasil wawancara tersebut Sheli Olshop memberikan perjanjian kepada konsumen dan pihak Sheli Olshop tidak memberikan harga khusus untuk pelanggan yang tidak tetap. Akan tetapi, jika pelanggan tetap dan pembeliannya melebihi Rp. 500.000 keatas diberikan harga khusus oleh pihak Sheli Olshop. Untuk sistem pengiriman barang yang telah dipesan

⁷ Wawancara Langsung Dengan Sri Astutik, Selaku Penjual Online Sheli Olshop , Tanggal 22 Januari 2022, Pada Jam 09.30-10.15, Di Rumah Sri Astutik.

oleh pihak konsumen tergantung permintaan dari konsumen biasanya melalui jasa kurir, ekspedisi JNT dan ada juga yang COD.

Berikut keterangan wawancara dengan Sri Astutik selaku penjual online shop (Sheli Olshop) :

“Masalah yang pernah saya temui mbk biasanya pembeli atau customer membatalkan orderannya seperti halnya dikarenakan pesanannya kelamaan, terkadang ada customer yang membatalkan pesanannya karena disebabkan tidak dapat melunasi uang pembayaran harga barang yang dibeli, ada juga customer yang tidak bertanggung jawab ketika barang yang dibeli sudah datang tidak diambil, dan customer tersebut hilang kontak.”⁸

Dari pemaparan data wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak Sheli Olshop pernah mengalami kasus pembatalan sepihak yang dilakukan oleh beberapa konsumen yang diantaranya ada 4 kasus dengan alasan pesanan yang terlalu lama datangnya barang, adanya pembeli yang tidak bertanggung jawab atas barang yang telah di pesan.

Berikut wawancara dari Ustad Sudari selaku Tokoh Masyarakat di Desa Teja Timur:

“Jual beli Online hukumnya boleh, dengan syarat harus jujur, tau sama tau. Tidak boleh ada yg disembunyikan. Dan barang harus sesuai dengan yang dipesan dan disepakati.”⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hukum jual beli online dibolehkan oleh syariat islam, dengan syarat harus adanya kejujuran, dan barang yang datang harus sesuai dengan yang dipesan dan disepakati.

⁸ Wawancara Langsung Dengan Sri Astutik, Selaku Penjual Online Sheli Olshop , Tanggal 22 Januari 2022, Pada Jam 09.30-10.15, Di Rumah Sri Astutik.

⁹ Wawancara Langsung Denga Ustad Sudari, Selaku Tokoh Masyarakat di Desa Teja Timur, Tanggal 24 Januari 2022, Pada Jam 10.47-11.05, Di rumah Ustad Sudari.

Berikut hasil wawancara dari *customer* Sheli Olshop yaitu Mbak

Melly:

“Alasan saya memilih Sheli Olshop sebagai olshop kesukaan saya karena pelayanan disini cukup memuaskan bagi saya, yang mana respon penjual sangat baik. Jika saya memberi complain pun adminnya terima dengan ramah. Namun, sayapernah membatalkan pesanan di Sheli Olshop karena pelayanannya tidak sesuai dengan perjanjian diawalnya. Saya kan waktu itu pesan baju dan kacamata, terus janjinya mbaknya itu datengnya tiga harian, tapi kenyataannya melebihi batas waktu yang telah disepakati, kalo tidak salah hampir satu minggu barangnya datang. Karena hal itu saya memutuskan untuk membatalkan pesanan saya, dengan alasan barang itu keburu saya pakai.”¹⁰

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Sheli Olshop cukup memuaskan dan respon penjual sangat baik. Namun, ada beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian di awal salah satunya batas waktu pengiriman barang yang tidak sesuai dengan perjanjian.

Adapun wawancara dengan Mbak Eni selaku *customer* Sheli Olshop:

“Saya memilih Sheli Olshop sebagai tempat berbelanja saya karena sheli olshop pelayanannya cukup baik dan terkadang mengantar barang yang saya pesan, sehingga mempermudah saya untuk berbelanja. Saya juga pernah memberikan complain kepada pihak sheli olshop mengenai responnya terhadap konsumen yang kurang cepat. Alasan saya membatalkan pesanan karenabarang yang saya pesan warnanya tidak sesuai dengan kriteria yang saya minta. Pada awalnya saya memesan kerudung berwarna putih akan tetapi pada saat barang itu datang warnanya tidak sesuai dengan kriteria yang saya mau, padahal saya sudah menjelaskan kriteria yang saya mau. Akan tetapi pada saat sheli olshop mengkonfirmasi bahwa barang yang sudah saya pesan itu datang, tapi ketika saya sudah melakukan

¹⁰Wawancara Langsung Dengan Mbak Melly, Selaku Konsumen dari Sheli Olshop, Tanggal 24 Januari 2022, Pada Jam 08.30-09.00, Di rumah Melly.

COD barang itu tidak sesuai dengan kriteria yang saya pesan diawal, sehingga saya membatalkan pesanan tersebut.”¹¹

Adapun wawancara dengan Mbak Lili selaku customer Sheli

Olshop:

“Alasan saya memilih Sheli Olshop karena barang yang ditawarkan berkualitas, sehingga saya memilih sheli olshop sebagai olshop kesukaan saya. Jika terjadi complain pihak sheli olshop merespon dengan baik, akan tetapi responnya terkadang lama. Dan saya juga pernah membatalkan pesannya mbak karena ada perubahan harga secara tiba-tiba saat pemesanan baju, yang awalnya harga barang yang saya pesan sebesar Rp. 170.000 ternyata selang beberapa hari pihak sheli olshop mengkonfirmasi saya bahwasanya terjadi kesalahan harga saat mencantumkan harga baju di story whatsappnya, dari kejadian itu akhirnya saya membatalkan pesanan tersebut.”¹²

Adapun hasil wawancara dengan Mas Ansori selaku pembeli pada

Sheli Olshop:

“Alasan saya memilih sheli olshop karena menurut saya barang-barang yang di posting bagus, saya juga pernah membatalkan pesanan karena saat barang yang saya pesan datangya melebihi batas waktu, sehingga uang yang disediakan untuk membayar pesanan tersebut dipakai untuk kebutuhan lain. Sehingga saya menghilang tanpa mengkabari kembali kepada pihak penjual.”¹³

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Sheli Olshop cukup baik, *owner* nya cukup ramah terhadap pembeli. Namun, permasalahan pada konsumen sheli olshop dalam praktiknya rata-rata disebabkan oleh ketidaksesuainya suatu barang, *budget* yang tidak mencukupi, dan adanya perubahan harga dari pihak penjual.

¹¹Wawancara Langsung Dengan Mbak Ani, Selaku Konsumen dari Sheli Olshop, Tanggal 25 Januari 2022, Pada Jam 08.45-09.15, Di rumah Ani.

¹²Wawancara Langsung Dengan Mbak Lili, Selaku Konsumen dari Sheli Olshop, Tanggal 26 Januari 2022, Pada Jam 08.30-09.00, Di rumah Lili.

¹³Wawancara Langsung Dengan Mas Ansori, Selaku Konsumen dari Sheli Olshop, Tanggal 27 Januari 2022, Pada Jam 09.00-09.30, Di rumah Ansori.

Berdasarkan hasil Observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait jual beli online pada Sheli Olshop memiliki kesesuaian dengan apa yang peneliti amati, yang mana terdapat suatu permasalahan dalam pembatalan yang dilakukan secara sepihak dalam kegiatan jual beli online. Sedangkan Pihak Sheli Olshop sudah menerapkan hak *Khiyar Ru'yah* kepada pembelinya dalam transaksi jual beli online untuk menghindari suatu pembatalan.¹⁴

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan paparan data diatas terdapat beberapa hasil temuan yang diperoleh oleh peneliti. Temuan tersebut diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Temuan tersebut yakni sebagai berikut:

1. Pihak konsumen melakukan pembatalan secara sepihak seperti halnya disebabkan karena keterlambatan pada barang yang dipesan yang tidak sesuai dengan perjanjian, konsumen tidak menepati janji, minimnya *budget* dari pihak konsumen, terdapat suatu kecacatan atas barang yang telah dipesan.
2. Pelaku usaha yaitu sheli olshop memberikan pemaparan mengenai pelaksanaan jual beli online dengan sistem *pree order* yang mana dalam akad muamalah disebut dengan *istishna*, dimana konsumen harus memesan terlebih dahulu mengenai barang yang ingin dibeli atau dipesan dan mengenai sistem pembayarannya pada sheli olshop bisa dibayar diawal maupun diakhir.

¹⁴ Peneliti, Observasi Langsung (22 Januari 2022).

3. Pihak pelaku usaha yaitu sheli olshop memberikan suatu bentuk perjanjian agar terhindar wanprestasi dari salah satu pihak.
4. Setiap pelaku usaha mempunyai bentuk pelayanan yang berbeda pada setiap konsumennya, seperti halnya pada sistem pembayaran yang mana jika harga barang yang dibeli seharga Rp. 100.000 kebawah maka pembayarannya boleh diakhir, akan tetapi jika harga pembelian barangnya seharga Rp. 100.000 keatas maka diharuskan membayar separuh harga terlebih dahulu.
5. Tokoh agama di desa Teja Timur memiliki pandangan mengenai jual beli online yang mana sistem jual beli online diperbolehkan (mubah) dengan syarat tidak ada unsur penipuan.

C. Pembahasan

Pada pembahasan ini peneliti akan membahas hasil temuan penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Praktik Pembatalan atau Cancel Dalam Jual Beli Online Pada Sheli Olshop

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya tidak bisa lepas dengan bantuan orang lain. Hal ini, kehidupan setiap manusia tidak lepas dari jasa orang lain. Salah satu bentuk muamalah yang saat ini banyak diminati yaitu jual beli online. Jual beli merupakan suatu transaksi tukar-menukar pertukaran benda dengan uang yang mempunyai nilai yang sama dengan adanya unsur kerelaan antara kedua belah pihak. Sedangkan jual beli online merupakan suatu kegiatan dimana penjual dan pembelinya tidak harus

bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi secara langsung.¹⁵ Hukum jual beli online merupakan salah satu akad yang diperbolehkan karena merupakan suatu kegiatan muamalah. Di era zaman modern saat ini jual beli online banyak diminati oleh kalangan masyarakat karena dengan adanya transaksi jual beli online kita dapat berbelanja dengan cara yang cukup mudah hanya melalui gadget (Hp, laptop dan lain sebagainya) tanpa harus meluangkan banyak waktu untuk mendatangi tempat perbelanjaan. Dalam praktiknya jual beli online pada Sheli Olshop menggunakan sistem *pre order*. Sistem *Pre Order* merupakan suatu barang yang dipesan belum ada karena barang masih dalam produksi atau barang masih di supplier.¹⁶

Praktik jual beli online pada Sheli Olshop menggunakan sistem akad *pre order* yang dalam muamalah disebut dengan akad *istishna* yang mana konsumen harus memesan terlebih dahulu barang yang ingin dibeli. Jual beli online sistem *pre order* pada Sheli Olshop dilakukan dengan cara mempromosikan barang pada sosial media dan mendeskripsikan barang tersebut kepada *customer*, kemudian *customer* memesan barang sesuai dengan kriteria atau keinginannya kepada pihak Sheli Olshop kemudian barang pesanan akan diserahkan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dan disepakati kedua belah pihak, sedangkan untuk sistem pembayarannya pada sheli olshop tergantung nominal harga yang dibeli, jika harga barang yang dibeli seharga Rp. 100.000 kebawah maka

¹⁵Desy Safira dan Alif Ilham Akbar Fatriansyah, "Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam", 61.

¹⁶ Sholihatun Nurul Jannah, "Analisis Open Order dan Close Order Terhadap Minat Beli Produk Online Shop Studi Pada SNJCOLLECTION", *Kompetensi*, Vol 11, No. 02 (Oktober, 2017), 245.

pembayarannya boleh diakhir, akan tetapi jika harga pembeliannya seharga Rp. 100.000 keatas maka diwajibkan untuk membayar separuh harga terlebih dahulu (DP).

Adapun tahap-tahap pemesanan praktik jual beli online pada Sheli Olshop yaitu:

- 1) Langkah pertama, pelaku usaha melakukan penawaran pada produk yang diperjual belikan dengan cara memposting gambar pada sosial media berupa *Whatshapp, Facebook, Instagram*, dengan mencantumkan harga, jenis bahan, dan lain sebagainya untuk menarik minat konsumennya.
- 2) Setiap mendapatkan pesan dari konsumen, pelaku usaha (sheli olshop) melayani permintaan dari pihak konsumen kemudian mengecek stok barang yang diminta oleh konsumennya. Jika barang tersebut ada, pihak pelaku usaha memberikan konfirmasi kepada konsumen.
- 3) Jika penjual dan pembeli sudah melakukan kesepakatan maka pihak pelaku usaha meminta data diri yang lengkap untuk memproses barang yang telah dipesan.
- 4) Setelah pihak konsumen sudah mengisi data diri, maka pelaku usaha akan memesankan pesanan tersebut kepada *supplier* (pemasok).
- 5) Setelah transaksi itu terjadi, pihak pelaku usaha meminta konsumen untuk melakukan pembayaran separuh harga dari barang yang telah dipesan.

6) Kemudian pihak pelaku usaha memberikan konfirmasi kepada konsumen mengenai barang yang telah dipesan untuk dikirimkan kepada pihak konsumen.

Terkait produk yang ditawarkan, sheli olshop menawarkan berbagai macam produk diantaranya:

- 1) Baju
- 2) Celana
- 3) Kosmetik
- 4) Jasa Titip Makanan
- 5) Perabotan rumah
- 6) Hiasan dinding
- 7) Sandal/sepatu
- 8) Aksesoris
- 9) Tas, dan lain sebagainya

Namun terkait dengan barang yang sering mengalami pembatalan pada jual beli online di Sheli Olshop yaitu mengenai barang yang berupa pakaian baik baju maupun celana. Sehingga dalam pelaksanaan jual beli pada sheli olshop tidak selamanya usahanya berjalan dengan lancar. Hal ini tentunya disebabkan karena suatu permasalahan yang terjadi akibat pembatalan yang dilakukan secara sepihak oleh konsumen. Pembatalan yang dilakukan konsumen biasanya dibatalkan melalui pesan singkat yang dikirimkan kepada pihak pelaku usaha. Salah satu bentuk alasan yang terjadi akibat pembatalan sepihak antara lain:

- 1) Barang yang dipublikasikan di sosial media terkadang tidak sesuai dengan barang yang telah dipesan. Sehingga hal ini pihak konsumen memandang pelaku usaha melakukan unsur penipuan.
- 2) Adanya perubahan harga yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha yang membuat konsumen membatalkan pesannya karena menurutnya terlalu mahal.
- 3) Keterlambatan pada barang yang dipesan yang tidak sesuai dengan perjanjiannya. Hal ini terkadang membuat konsumen menunggu terlalu lama sehingga mengakibatkan konsumen membatalkan pesannya.
- 4) Tidak menepati janji. Ketika barang yang dipesan tersebut sudah datang, konsumen menghilang dan tidak merespon kembali saat dikonfirmasi oleh pihak penjual. Hal ini jelas sangat merugikan pelaku usaha.
- 5) Terdapat suatu kecacatan pada barang yang telah dipesan oleh konsumen seperti halnya ketidaksesuaian jenis barang yang dipesan.
- 6) Minimnya *budget*. Hal ini banyak terjadi karena adanya unsur keterlambatan pada saat pemesanan barang sehingga membuat pihak konsumen mengalihkan uang tersebut kepada kepentingan yang lain. Dengan hal ini, konsumen mencari berbagai macam alasan untuk membatalkan pesannya.

Dalam hal ini, terkait dengan praktik pembatalan pada jual beli online menimbulkan rasa kecewa terhadap pelaku usaha karena penjual/pelaku usaha sudah merasa barang yang ditawarkan laku terjual dan

mendapatkan suatu keuntungan. Namun, karena terjadinya pembatalan yang dilakukan oleh pihak konsumen membuat pihak penjual harus mengalihkan barang yang sudah dipesan kepada konsumen lain dengan harga yang berbeda dari harga yang sebelumnya.

Dapat ditarik kesimpulan dari temuan peneliti bahwa jual beli online pada sheli olshop terjadi suatu pembatalan yang dilakukan secara sepihak oleh pihak konsumen dengan alasan yang tentunya berbeda-beda pada setiap konsumennya. Sehingga dalam hal ini membuat pihak penjual menimbulkan rasa kecewa dan merugikan.

2. Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Pembatalan atau Cancel Dalam Jual Beli Online Pada Sheli Olshop

Jual beli merupakan suatu bentuk kegiatan perdagangan yang tidak dapat dipisahkan sejak dahulu dalam kehidupan setiap manusia. Jual beli merupakan kegiatan aktivitas manusia sebagai sarana untuk mendapatkan penghasilan dan mencari keuntungan dengan cara berdagang yang halal. Dengan adanya jual beli tentunya mempunyai tujuan tertentu, salah satunya yaitu untuk mempererat tali persaudaraan antar sesama manusia. Dalam hukum islam jual beli disebut *al-ba'i* yang berarti menyerahkan barang dan menerima pembayaran.¹⁷ Jika berbicara mengenai jual beli, tentunya jual beli online yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat di era perkembangan zaman saat ini. Jual beli online merupakan bentuk perniagaan yang tidak mempertemukan penjual dan pembelinya. Dalam

¹⁷ Sri Sudiarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Medan: FEBI UIN-SU Press), 74.

praktik jual beli online tentunya tidak selamanya berjalan dengan lancar, terkadang terdapat beberapa hambatan atau permasalahan yang dialami oleh pihak penjual ataupun pembeli sehingga dalam islam memperbolehkan adanya hak *khiyar* untuk mendatangkan kemaslahatan bagi pelaku usaha jual beli online. *Khiyar* merupakan hak pilih antara penjual ataupun pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan jual belinya. Dalam hukum islam setiap orang yang akan melakukan akad diberikan haknya agar saling ridha terhadap akad yang dijalankannya. Sebagaimana tercantum dalam Firman Allah SWT QS. An-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ بِجَارَةٍ عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا

تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”¹⁸

Dalam jual beli online pada Sheli Olshop diidentifikasi bahwasanya dalam praktiknya terdapat suatu permasalahan seperti halnya pembatalan yang dilakukan oleh pihak konsumen sehingga menimbulkan rasa kecewa dan kerugian oleh pihak penjual online. Adapun Jual beli online yang

¹⁸QS. An-Nisa (4) : 29, 199

dilakukan pihak Sheli Olshop dengan menggunakan sistem akad *pree order* yang mana dalam muamalah disebut dengan *istishna'*, dimana harus melakukan pemesanan terlebih dahulu mengenai barang yang diinginkan. Dalam sistem *pree order*, harga barang yang telah dipesan tidak boleh berubah selama jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Apabila barang yang dikirim pihak Sheli Olshop tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan oleh pembeli, maka pihak Sheli Olshop menerapkan hak-hak *Khiyar* kepada si pembeli, agar terciptanya rarasuka sama suka antar kedua belah pihak. Sedangkan pihak Sheli Olshop juga memberikan kesempatan kepada konsumennya untuk menerapkan hak *Khiyarnya*. Salah satu hak *khiyar* yang diterapkan di Sheli Olshop yaitu hak *Khiyar Ru'yah*. *Khiyar Ru'yah* merupakan pilihan untuk meneruskan atau membatalkan suatu akad setelah barang yang dijadikan objek akad sudah dilihat oleh pembeli. Hal ini terjadi pada kondisi dimana barang yang dijadikan objek akad tidak ada dimajlis akad meskipun ada hanya berupa gambar saja. Sehingga pembeli tidak mengetahui apakah barang tersebut baik atau tidak. Ketika pembeli melihat langsung kondisi barang yang dibeli pihak pembeli diberikan haknya untuk melakukan persetujuan, apabila pihak pembeli setuju maka akad transaksi tersebut boleh diteruskan, dan sebaliknya apabila tidak setuju pihak konsumen berhak mengembalikan barang yang dibeli kepada penjual dan akad jual beli tersebut boleh dibatalkan. Adapun kesempatan yang diberikan pihak Sheli Olshop kepada konsumennya yaitu hak *Khiyar Aib* yang merupakan pembatalan jual beli dan pengembalian

barang akibat terdapatnya cacat dalam suatu barang yang belum diketahui, baik aib itu terdapat pada waktu transaksi atau baru terlihat setelah transaksi selesai disepakati sebelum serah terima barang.¹⁹

Berdasarkan temuan peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa hak *Khiyar Ru'yah* yang diterapkan oleh pihak Sheli Olshop kepada konsumen merupakan hal yang sah dilakukan karena pihak sheli olshop tidak membebankan pihak konsumen jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, apabila kesalahan tersebut murni kesalahan dari penjual seperti halnya kecacatan atau ketidaksesuaian atas barang yang telah dipesan oleh konsumen. Selain pihak Sheli Olshop menerapkan *Khiyar Ru'yah* kepada konsumennya, pihak Sheli Olshop juga memberikan kesempatan kepada konsumennya untuk menerapkan hak *Khiyar Aib*. Namun, ada beberapa konsumen yang tidak menerima atas penerapan hak-hak *Khiyar* yang telah diberikan oleh pihak Sheli Olshop kepada konsumennya, yang mana terdapat beberapa permasalahan lain yang mengakibatkan pihak konsumen membatalkan pesanannya seperti halnya minimnya *budget* dari pihak konsumen, menghilangnya kabar dari pihak konsumen, adanya perubahan harga yang dilakukan secara sepihak, dan permasalahan lainnya.

Dalam hal ini, jual beli online yang dilakukan Sheli Olshop terdapat suatu permasalahan yang membuat pihak penjual merasa kecewa atas pembatalan yang dilakukan secara sepihak, sehingga hal ini menimbulkan rasa ketidakadilan dan bertentangan dengan prinsip hukum ekonomi

¹⁹ Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muamalah dari Klasik*, 43.

syariah. Sedangkan dalam hukum ekonomi syariah menerapkan prinsip-prinsip bermuamalah harus berlandaskan pada syariat islam. Salah satu prinsip dalam hukum ekonomi syariah yaitu Prinsip keadilan, prinsip tersebut merupakan suatu prinsip yang sangat penting dalam melakukan suatu kegiatan ekonomi, karena tanpa keadilan manusia tentunya akan mendzolimi golongan lainnya. Dalam kegiatan jual beli online pada sheli olshop sudah memberikan suatu perjanjian bahwa barang yang sudah dipesan tidak boleh dibatalkan, dan apabila barang pesanan tersebut terdapat kecacatan murni kesalahan penjual maka penjual akan memberikan potongan harga kepada konsumen atau pihak penjual memberikan hak *Khiyar* agar terciptanya keadilan antara kedua belah pihak.

Dalam hal ini, ketika melakukan kegiatan bermuamalah tentunya dilarang memiliki sifat yang *dzalim* dan tidak adil karena hal tersebut merupakan suatu bentuk perbuatan yang menimbulkan kerugian terhadap salah satu pihak, seperti halnya permasalahan pembatalan dalam jual beli online.