

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Toko Beauty Bestie

Toko Beauty Bestie yang terletak di Desa Jalmak Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan ini menyediakan banyak macam model dan motif baju-baju remaja hingga dewasa dan Toko ini menerapkan sistem *reseller*. Usaha yang dimulai dari hobi oleh ibu Umi Nailatus ini pada tahun 2018 yang awalnya hanya sebagai *reseller* dengan mempromosikan barangnya melalui media sosial, kemudian hasil keuntungan dari jualan *online* sekarang mengembangkan bisnisnya dengan membangun toko, barang yang dijual pun lumayan banyak. Toko tersebut diberi nama Beauty Bestie. Toko ini dibuka pada hari senin-sabtu jam kerjanya dari 08.00-16.00.

Pada toko Beauty Bestie ini barang yang dijual yaitu berbagai macam model dan motif pada pakaian atau baju, kerudung, dan rok. Setelah beberapa bulan kemudian pemilik toko tersebut menambahkan stok barang yang akan dijual di tokonya jika ada pembeli bisa langsung melihat barangnya di toko tersebut dan pemilik toko tersebut menggunakan sistem *reseller* untuk menjual barangnya dengan mempromosikan barangnya di media sosial.

Dengan berkembangnya toko Beauty Bestie, pada tahun 2020 toko ini menggunakan sistem *reseller* untuk melariskan barang-barangnya dan teman-teman dari pemilik toko ini yang awalnya hanya pembeli kini berminat untuk

bergabung ingin bekerjasama dengan toko tersebut sebagai *reseller*. Dengan menggunakan sistem *reseller* ini sangat menguntungkan pemilik toko karena barang dagangannya selain dipajang di toko juga dipromosikan, diposting di media sosial dan keuntungan bagi *reseller* yaitu untuk menambah penghasilan.

B. Data Wawancara

Pada data wawancara ini peneliti juga memaparkan data hasil catatan dilapangan secara langsung terkait penerapan Sistem *Reseller* di Toko Beauty Bestie dimana pemilik toko akan menjelaskan syarat menjadi *reseller* untuk pemula yang ingin memulai bisnis *onlinenya*.

“Syarat untuk menjadi *reseller* di toko Beauty Bestie sangat mudah, hanya dengan membeli produk minimal 500.000 sudah dapat produk harga *reseller*. Adapun hal-hal lain yang didapat selain produk ialah kartu member toko Beauty Bestie dan foto produk beserta price list dari toko Beauty Bestie.”¹

“Mekanisme di toko ini tidak boleh menjual di harga atas toko beauty bestie dan harga di bawah beauty bestie karena dapat menghancurkan harga pasar. *Reseller* boleh langsung datang ke toko untuk melihat jenis barang-barang yang akan dia beli dan Untuk penentuan harga saya melihat dari modal dengan keuntungan yang sesuai dengan keadaan pasar. Akan tetapi untuk penentuan harga kepada *reseller* saya memberi harga 15% dari harga aslinya. Jadi misalkan harga produk aslinya 150.000 jadi kalau 15% saya memberikan harga kepada *reseller* 135.000.”²

Dari penjelasan dari pemilik toko Beauty Bestie bahwa syarat bagi pemula yang ingin bejualan *online* maka harus membeli produk di toko minimal 500.000 selain itu *reseller* akan mendapat kartu member beserta list harga yang akan dijual kembali oleh *reseller*. *Reseller* tidak boleh menjual produk di atas harga toko dan

¹Umi, Selaku Pemilik Toko Beuty Bestie, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

²Umi, Selaku Pemilik Toko Beuty Bestie, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

dibawah harga toko. Misalkan pada produk Beauty Bestie dengan harga 150.000 akan tetapi *reseller* menjualnya dengan harga 170.000, hal ini menyebabkan rusaknya harga pasar.

Untuk melihat kualitas produk di toko Beuty Bestie *reseller* dapat berkunjung langsung ke toko. pada jual beli *online* pasti akan mengalami kendala-kendala baik dari *reseller* maupun pemilik toko dimana kendala masih banyak konsumen yang menjadi *reseller* yang tidak bertanggungjawab dimana produk yang sudah di packing tidak segera diambil. Cara mengatasinya dengan memberi himbuan kepada *reseller* atau konsumen yang curang. Pada saat pemesanan *reseller* dapat mencancel pesanannya asalkan tidak merugikan salah satu pihak.

“Dicancel boleh asalkan tidak ada yang dirugikan dan dengan ketentuan H-1 sebelum pemesanan atau 24 jam sebelum packing. Apabila lebih dari itu kami tidak menerima cancel barang”³

“Jika ada kerusakan maka boleh dikembalikan asal menunjukkan video unboxing serta menyertakan bukti kerusakan atau kecacatannya dan jika barang itu rusak pada saat ditangan *reseller* itu menjadi tanggungjawab saya juga mungkin karena saya kurang memperhatikan produk yang di order oleh *reseller* saya.”⁴

“Ketika *reseller* mendapatkan orderan yang diposting di media sosialnya dan dengan budget yang sudah sesuai dengan ketentuan dan syarat dari pelanggan baru *reseller* itu akan memesan barang tersebut dan saya akan menyiapkannya barang tersebut. Setelah semua barang sudah disiapkan maka *reseller* bisa mengambilnya langsung ke toko.”⁵

Barang yang dipesan oleh *reseller* kepada toko Beauty Bestie ini pengirimannya dengan ketika *reseller* mendapatkan orderan dari konsumen atau pembeli maka *reseller* tersebut akan memesan produk tersebut kepada pemilik

³Umi, Selaku Pemilik Toko Beuty Bestie, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

⁴Umi, Selaku Pemilik Toko Beuty Bestie, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

⁵Umi, Selaku Pemilik Toko Beuty Bestie, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

toko dan pemilik toko tersebut akan menyiapkannya. Ketika ada barang yang cacat maka itu boleh dikembalikan pemilik toko akan bertanggung jawab atas ketidaktelitiannya asal para *reseller* atau konsumen memberikan bukti bahwa barang tersebut tidak sesuai dengan yang diposting dimedia sosialnya.

Untuk cara pembayarannya pemilik toko atau *reseller* menerapkan pembayaran di awal demi kelacaran bisnis *online* ini dan agar pesanan segera diproses. Dengan menerapkan pembayaran diawal berguna untuk modal muter bagi pemilik toko dan para *reseller* yang bergabung toko Bauty Bestie ini.

”Mengenai pembayaran dari *reseller* ke saya membayar di awal dengan cara langsung transfer saat memasankan barangnya. Dan ada beberapa *reseller* yang lalai akan tanggungjawabnya dimana barang yang sudah dipesankan kemudian sudah disiapkan barang tersebut tidak segera diambil, karena barang tidak ambil maka akan di over kepada *reseller* yang lain atau kepada pembeli yang datang ke toko karena kelalaian *reseller*.”⁶

Usaha bisnis *online* yang sudah berkembang dan sudah membangun sebuah toko, maka ada peluang bagi yang ingin menjadi *reseller* pada toko tersebut. Selain mewawancarai pemilik toko peneliti juga mewawancarai kepada beberapa *reseller* yang bergabung pada Toko Beauty Bestie ini.

“Saya bergabung di Toko Beauty Bestie ini sudah 1 tahun yang awalnya hanya sebagai pelanggan dari saudari Umi yang mempunyai usaha online shop. Dengan berkembangnya online shop dan membangun sebuah toko akhirnya saya mencoba menjadi *reseller* yang bergabung pada toko tersebut. Sistem *reseller* yang diterapkan di toko ini sudah cukup baik karena penjualnya ramah dan responnya cepat. Produk yang saya jual yaitu baju, kerudung dan rok kemudian saya mempromosikan produk dari Toko Beauty Bestie di media sosial. Alasan saya menjadi *reseller* yaitu untuk menambahkan penghasilan sampingan karena saya sebagai mahasiswa yang ini belajar berbisnis *online* dan ingin mempunyai penghasilan sendiri.”⁷

⁶ Umi, Selaku Pemilik Toko Beuty Bestie, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

⁷ Diana, Selaku *Reseller* Toko Beauty Bestie, Wawancara Langsung, (6 April 2023)

“Saya bergabung di toko Beauty Bestie ini sudah 6 bulan. Semenjak saya bergabung pelayanan sudah cukup baik dan respon penjualnya cepat apabila melalui chat ke nomer penjualnya atau yang pemilik toko. Produk yang dijual saya hanya berbagai macam model baju saja, karena banyak model yang trend dan banyak diminati oleh konsumen. Alasan saya menjadi *reseller* karena banyak konsumen yang tertarik pada produk yang dijual oleh toko Beauty Bestie dan saya sebagai ibu rumah tangga yang ingin mencari pengalaman berbisnis *online* dan ingin mempunyai penghasilan sampingan untuk memenuhi kebutuhan keluarga.”⁸

“Saya sebagai *reseller* sudah cukup lama yang bergabung di toko ini dan produk yang ditawarkan kualitasnya bagus. Saya yang awalnya hanya sebagai pelanggan dan akhirnya saya ingin mencoba menjadi *reseller*. kemudia kita sebagai *reseller* menaikkan harga barang kepada konsumen guna untuk mengambil keuntungan. Alasan saya menjadi *reseller* saya ingin belajar berbisnis *online* dengan jual beli ini dan ingin menambahkan penghasilan sampingan.”⁹

Berdasarkan tanggapan atau penjelasan dari *reseller* yang bergabung toko Beauty Bestie ini dimulai dari remaja sampai pada ibu rumah tangga rata-rata alasannya yaitu ingin belajar berbisnis *online* ada juga berasalan untuk menambah penghasilan sampingan serta untuk memenuhi kebutuhan keluarganya. Para *reseller* yang bergabung pada toko Beauty Bestie ini dan alasan lain dari mereka yang berjualan *online* yaitu untuk mengharapkan keuntungan yang banyak dari hasil jualnya serta ada *reseller* yang menaikkan harga barang diatas harga toko.

“Sebagai seorang *reseller* saya mengharapkan keuntungan dari produk Beauty Bestie karena mendapatkan harga *dibawah* harga jual dan saya menjual kepada konsumen dengan harga tinggi untuk keuntungan saya”¹⁰

“Sebagai seorang *reseller* saya menjual produk Beauty Bestie sesuai dengan harga pasar yaitu harga yang sudah ditetapkan oleh toko. Karena mekanisme itu sudah menjadi ketentuan dari awal ketika saya ingin menjadi *reseller* toko Beauty Bestie sehingga perlu untuk saya patuhi”¹¹

⁸Desy Dwi Ratna, Selaku *Reseller* Toko Beauty Bestie, Wawancara Langsung, (6 April 2023)

⁹Fina, Selaku *Reseller* Toko Beauty Bestie, Wawancara Langsung, (11 April 2023)

¹⁰Diana, Selaku *Reseller*, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

¹¹Desy Dwi Ratna, Selaku *Reseller*, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

“Saya menjual sesuai dengan harga asli tanpa mengurangi harga maupun menambah harga. Misalkan harga aslinya 50.000 maka saya menjual sebesar 50.000, sebagaimana harga-harga yang ada dipasaran. Akan tetapi jika konsumen ingin menggunakan jasa kury maka ongkos kirim itu ditanggung oleh konsumen. tetapi kebanyakan konsumen tidak menggunakan jasa kirim melainkan barang langsung kepada saya.”¹²

Reseller yang bergabung di toko Beauty Bestie ini sama juga menerapkan sistem pembayaran di awal guna untuk modal muter para *reseller*. Pembayaran tersebut bisa dengan membayar cash maupun tranfer bank. Dengan menerapkan sistem tersebut *reseller* dapat memproses lebih cepat pesanan calon pembelinya. Peneliti juga mewawancarai ke beberapa *reseller* yang bergabung di toko tersebut.

Jika ada pembeli atau konsumen yang komplek kepada *reseller* karena ada ketidaksesuaian pada produk baik dari bahan yang tipis, produk kekecilan atau kecacatan yang lain, maka produk tersebut dibolehkan dikembalikan *reseller* maupun pemilik toko akan bertanggung jawab, hal itu terjadi karena kesalahan pada pemilik toko. Pembeli pun berhak memilih produk tersebut dikembalikan ataupun tidak dikembalikan.

“Sistem pembayarannya sangat mudah yaitu membayar diawal seperti penerapan *reseller* kepada Toko Beauty Bestie. Pembayaran bisa melalui via transfer.”¹³

“Sistem pembayarannya tergantung kemauan konsumen, apabila konsumen ingin pengirimannya melalui kurir maka sistem pembayarannya biasanya transfer terlebih dahulu baru kami kirimkan, selain itu juga bisa dengan COD. Kebanyakan konsumen itu melakukan transaksi dengan membayar terlebih dahulu.”¹⁴

“Sistem pembayarannya bisa melalui via transfer seperti melalui Bank, dompet digital Shopee, Ovo dan sebagainya.”¹⁵

¹²Fina, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

¹³Diana, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

¹⁴Desy Dwi Ratna, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

¹⁵Fina, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

“Antara toko dan *reseller* itu ada dengan ketentuan dan syaratnya begitupun dengan konsumen ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan foto seperti ada kerusakan atau kecacatan barang baik dari segi produk maupun kemasannya dengan disertakan dengan buktinya”¹⁶

“Apabila ada ketidaksesuaian pada produk maka harus ada bukti unboxing barang dan menunjukkan alasan kenapa barang itu mau dikembalikan”¹⁷

“Ada akan tetapi dengan alasan yang masuk akal, selama sama-sama tidak ada pihak yang dirugikan.”¹⁸

Selain terjadi kendala pada toko Beauty Bestie, *reseller* pun juga mengalami kendala atau masalah yang dihadapinya, dimana pembeli membatalkan pesannya dengan cara mendadak setelah produk yang dibelinya sudah dipesankan ke toko. kendala lain yaitu dimana produk yang dibeli oleh konsumen tidak tersedia di toko, hal itu pembeli akan menunggu hingga produk stok di toko.

Saudari Diana menjawab “Kendala dengan toko Alhamdulillah tidak ada, akan tetapi kendala dengan konsumen itu selama ini ketika produk sudah ready, konsumen membatalkan pesannya dan meminta kembali uang yang sudah dibayar. Adapun cara mengatasinya ialah dengan cara menegur kepada pihak konsumen agar tidak melakukannya lagi, apabila bila memang tidak jadi beli harusnya bilang lebih awal, karena jika hal itu dilakukan kami merasa rugi karena akhirnya kami yang menanggung.”¹⁹

Saudari Desy Dwi Ratnah menjawab “Kendalanya adalah di modal karena kami harus mempunyai modal 500.000 terlebih dahulu untuk kemudian menjadi *reseller*, akan tetapi hal itu masih cukup masuk akal. Untuk kendala kepada konsumen ialah saat konsumen mencancel pemesanan padahal barang sudah kami siap antar”²⁰

Saudari Fina menjawab “Kendalanya adalah ketika pesanan konsumen sedang banyak tapi produk di toko beauty bestie sedang kahabisan barang, hal ini menyebabkan konsumen jadi kecewa karena masih menunggu barang ada stok itupun masih lama”²¹

¹⁶Diana, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

¹⁷Desy Dwi Ratna, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

¹⁸Fina, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

¹⁹Diana, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

²⁰Desy Dwi Ratna, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

²¹Fina, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

Dari hasil wawancara dan observasi yang diteliti oleh peneliti sistem *reseller* yang diterapkan di Toko Beauty Bestie ini sudah cukup baik dan respon penjualnya sangat cepat. Akan tetapi ada ketidakdilannya dimana pihak toko merasa ditipu oleh *reseller* karena barang sudah dipesan tidak diambil di toko dan jika ada kecacatan pada barang atau ada produk yang tidak sesuai dengan digambar, maka tidak ada ganti rugi atau tidak bisa dikembalikan apabila tidak ada bukti dari konsumen.

Selanjutnya selain mewawancarai pemilik toko dan juga *reseller* peneliti juga mewawancarai beberapa konsumen alasan berbelanja secara *online* kepada *reseller* maupun konsumen yang berbelanja langsung datang ke Toko Beauty Bestie.

“Karena pembelian *online* sangat mudah dan sangat praktis sehingga lebih efektif dan efisien”²²

“Biasanya saya belanja *online* karena darurat, belanja online bisa dijangkau dimana-mana, bahkan barang yang tidak ada disekitar saya, saya dapat membeli barang tersebut dengan mudah dan praktis. Belanja online juga hanya tinggal pencet-pencet handpone saja.”²³

“Awalnya saya coba-coba, lah kok ketagihan jadi saya coba lagi sampai sekarang keterusan belanja online. Menurut saya belanja online enak kak, selagi barang-barang pada murah, bahkan dapat voucher diskon belanja jadi sekalian bisa menghemat untuk membeli barang. Jika asal barangnya seharga ratusan ribu jika membeli online bahkan bisa saya dapatkan dengan harga puluhan ribu saja”²⁴

Jual beli *online* terkadang produk yang diterima tidak sesuai dan ada yang sesuai tergantung dari penjualnya kepada para konsumennya. Terkadang penjual

²²Dwi Annisa, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

²³Siti Aisyah, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

²⁴Sari, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

mepromosikan produk jualannya dengan gambar yang bagus dan menarik sehingga pembeli tertarik untuk membelinya dan terkadang pembeli terkecoh dengan gambar postingan jualannya.

Saudari Dwi Annisa menjawab “Selalu sesuai, karena setiap pembelian online saya selalu melihat detail produknya dan testinya dari pembeli lainnya, jadi jika dirasa kurang baik saya tidak berani untuk membeli”²⁵

Saudari Siti Aisyah menjawab “Terkadang saya terkecoh dengan foto produknya yang muncul di beranda sehingga ketika saya membeli tidak sesuai dengan apa yang saya bayangkan. Saya juga kurang teliti dan memperhatikan secara detail ukuran produknya ketika ingin membeli online, dari situ saya terkadang sering kurang sesuai dalam membeli produk. Hal ini dikarenakan toko beuaty bestie belum menerapkan penjualan di *e-commerce* seperti shopee sehingga kita tidak bisa melihat bagaimana rating dari konsumen lainnya, serta testi dari konsumen secara langsung.”²⁶

Saudari Sari juga menjawab “Sesuai saja kak, yang penting lihat barang apa yang dicari ditoko, atau sudah mendapatkan rekomendasi dari market place nya, jadi otomatis barang akan sesuai karena jika tidak maka konsumen akan memberikan penilaian buruk sehingga toko online kehilangan rating baiknya.”²⁷

Dengan postingan yang dipromosikan lewat beranda di media sosial ada beberapa pembeli yang mengalami kerugian dan merasa kecewa karena produk yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi. Hal itu pembeli akan meminta pertanggungjawaban kepada penjual dengan menggantikannya produk yang lebih baik. Ada beberapa keluhan para *reseller* bahwa ia pernah menerima produk yang cacat.

“Pernah, karena kadang ketika kita melihat digambar itu ukurannya seperti besar akan tetapi ketika sampai malah kecil, jadi lumayan sedikit kecewa karena tidak sesuai dengan ekspektasi saya”²⁸

²⁵Dwi Annisa, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

²⁶Siti Aisyah, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

²⁷Sari, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

²⁸Dwi Annisa, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

“Pernah, ya alasannya sama karena kurang teliti dan kurang memperhatikan gambar serta detail gambar produk ketika mau beli, terkadang juga saya komplek ke toko atau *reseller* jika barang yang saya terima dalam keadaan cacat tapi akhirnya diganti juga, Alhamdulillah.”²⁹

“Pernah menerima barang cacat akan tetapi itu karena kesalahan pihak toko yang kurang berhati-hati ataupun kelelahan melayani para *reseller* dan pembelinya sehingga menyebabkan kecacatan atau kerusakan pada barang dan ketidaksesuaian barang yang dipesan. Juga pernah sesekali karena kurang teliti dalam membaca deskripsi toko, terkadang yang difoto dan yang dikirim tidak sesuai padahal dideskripsi sudah tertera bahwa barang yang akan sampai sesuai, jadi kurang teliti saja dengan bacaan dideskripsi.”³⁰

Meskipun ada beberapa pembeli yang tertipu dengan gambar postingan di media sosial ada beberapa pembeli yang mengatakan puas dengan berbelanja *online* karena menurut mereka dengan berbelanja sangatlah mudah tinggal terima barang tanpa keluar rumah. Penerapan di toko Beauty Bestie ini cukup baik karena respon penjual cepat dan jika ada ketidaksesuaian pemilik toko atau penjual bertanggungjawab hak itu.

“Saya sudah sering berbelanja *online* kepada toko Beauty Bestie ketika pemilik usaha *online* shop masih menggunakan berjualan *online* dan belum memiliki toko. Selama saya belanja di toko produk yang di pajang kualitas dan bahan cukup bagus dan saya belum kecewa dengan produk yang dijual di toko Beauty Bestie ini.”³¹

“Saya sudah lama berlangganan dengan *reseller* di toko Beauty Bestie. Saya beberapa kali membeli produk di toko beauty bestie ini, dan hasilnya juga sangat memuaskan sehingga saya berulang kali membeli, terkadang langsung ke store atau belanja online di market place. Awalnya barang yang dipesan saya aman, bagus dan sesuai dengan digambar atau produk yang diposting oleh *reseller*. Pengalaman saya setelah sekian lama belanja *online* di *reseller* produk yang di posting digambar sesuai dengan produk aslinya akan tetapi dipertengahan ada kejadian produk yang dibeli itu tidak sesuai dengan yang digambar yaitu ketika saya beli kerudung, kerudung tersebut

²⁹Siti Aisyah, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

³⁰Sari, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

³¹Dwi Annisa, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

besar dan menutupi dada setelah saya terima barangnya dari reseller kerudung tersebut kekecilan.”³²

“Penerapan sistem *reseller* di Toko Beauty Bestie ini cukup baik, akan tetapi *reseller* sering lambat memberikan kepada konsumen, kita sebagai konsumen di janjikan barang ready sekitar 5 hari setelah barang ready di toko, setelah lebih dari 5 *reseller* tidak memberikan kabar barang tersebut tersedia atau tidak. Barangnya lumayan bagus tetapi jika ada kecacatan atau barang tidak sesuai dengan di gambar maka barang tersebut bisa dikembalikan kepada *reseller* maupun kepada pihak toko.”³³

Dari pendapat para pembeli mengenai jual beli *online* yang diterapkan di toko Beauty Bestie yaitu cara penjualannya baik dan amanah terkadang penjual memberikan produk yang tidak sesuai atau ada kecacatan karena ketidaktepatan penjual terhadap pesanan calon pembelinya.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan temuan penelitian di atas menggunakan teknik observasi dan wawancara peneliti menemukan temuan dilapangan yaitu mengenai sistem *reseller* pada Toko Beauty Bestie yang berada di Desa Jalmak Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sistem *reseller* di toko Beauty Bestie ini kurang baik dan tidak teliti atas produk yang pesan oleh pembeli.
2. Implementasi dari sistem *reseller* di Toko Beauty Bestie yaitu dimana pemilik toko tidak memberi batasan harga kepada para *resellernya* melainkan *reseller* yang menentukan harga produk yang akan dijual kembali kepada para konsumennya dan pembayaran dilakukan di awal saat pemesanan barang melalui via transfer.

³²Siti Aisyah, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

³³Sari, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

3. Barang yang diorder oleh konsumen ada yang mengalami ketidaksesuaian atau ada kecacatan pada barang, sehingga konsumen berhak memilih antara melanjutkan atau membatalkan pesannya.

D. Pembahasan

1. Pelaksanaan Sistem *Reseller* Jual Beli *Online* pada Toko Beauty Bestie di Desa Jalmak Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan

Dalam pelaksanaan transaksi jual beli *online* melalui postingan di media sosial tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar dan aman karena ada kendala dan beberapa konsekuensi yang harus dihadapi oleh seorang pengusaha berbisnis *online*. Pada pelaksanaan jual beli *online* dengan menjadi seorang *reseller* semata-mata hanya untuk mendapat keuntungan. Pelaksanaan jual beli di toko Beauty Bestie ini menggunakan sistem *reseller* untuk melariskan barang dagangannya agar lebih banyak dikenal banyak orang dan membuka peluang bagi yang ingin memulai bisnis *online* dengan bergabung di toko Beauty Bestie menjadi seorang *reseller*. Sistem *reseller* yang dilakukan oleh toko ini dan para *reseller* jika ada pembeli yang memesan maka harus membayar terlebih dahulu lalu menunggu barang yang dipesan tersebut tersedia.

Pada temuan penelitian dimana ada pembeli merasa kecewa karena Pelaksanaan sistem *reseller* di toko Beauty Bestie ini kurang baik dan tidak teliti atas produk yang pesan oleh pembeli dimana produk yang diterima oleh pembeli ada kecacatan. Jika dilihat dari hasil wawancara kepada salah satu pembeli, yaitu Sitti Aisyah mengatakan bahwa:

“Terkadang saya terkecoh dengan foto produknya yang muncul di beranda sehingga ketika saya membeli tidak sesuai dengan apa yang saya bayangkan. Saya juga kurang teliti dan memperhatikan secara detail ukuran produknya ketika ingin membeli online, dari situ saya terkadang sering kurang sesuai dalam membeli produk. Hal ini dikarenakan toko beauty bestie belum menerapkan penjualan di *e-commerce* seperti shopee sehingga kita tidak bisa melihat bagaimana rating dari konsumen lainnya, serta testi dari konsumen secara langsung.”³⁴

Berdasarkan pendapat dari salah satu pembeli tersebut dimana *reseller* mempromosikan produknya di media sosial tidak memberikan spesifikasi terkait gambar produk yang akan dijual dengan jelas, *reseller* hanya mencantumkan harga dari barang tersebut, sehingga ada pembeli yang merasa kecewa karena gambar barang tidak sesuai dengan realita. Pada toko ini tidak ada ranting atau penilaian dari produk yang dijual, sehingga calon pembeli tidak bisa melihat testi dari pembeli yang lainnya.

Pelaksanaan sistem *reseller* di toko Beauty Bestie ini dimana seorang *reseller* selalu memesan produk yang akan dijual kembali ke Toko Beauty Bestie dan membayar terlebih dahulu, kemudian produk tersebut disediakan oleh pemilik toko. Pengambilan produk tersebut diambil sendiri oleh *reseller*. Dari jual beli *online* dengan ini akan mendapatkan keuntungan dari setiap penjualan bagi para *reseller*. Kekurangan atau kerugian dari seorang *reseller* sama saja seperti perdagangan yang lain, kerugian tersebut bisa dari karena tidak lakunya barang, bisa juga karena menurunnya kualitas barang, rusaknya barang atau produk, tentunya hal tersebut akan mengakibatkan kerugian bagi para *reseller*.

³⁴Siti Aisyah, Selaku Konsumen, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

Berdasarkan wawancara kepada salah satu *reseller* yaitu Diana, ia mengatakan bahwa :

“Sebagai seorang *reseller* saya mengharapkan keuntungan dari produk Beauty Bestie karena mendapatkan harga dibawah harga jual dan saya menjual kepada konsumen dengan harga tinggi untuk keuntungan saya dan sistem pembayarannya sangat mudah yaitu membayar diawal seperti penerapan *reseller* kepada Toko Beauty Bestie. Pembayaran bisa melalui via transfer.”³⁵

Berdasarkan uraian diatas menjadi seorang *reseller* tidak mungkin jika memulai bisnis dari awal tidak membutuhkan modal, semua para *reseller* pastinya sangat membutuhkan uang untuk membeli dan menyetok barang yang akan dijual kembali, maka dari itu pelaksanaan sistem *reseller* pada toko Beauty Bestie menerapkan sistem pembayaran diawal, untuk modal selanjutnya. Setiap perdagangan seperti jual beli pasti akan mengakibatkan keuntungan dan kerugian. Hal itu juga berlaku pada kegiatan *reseller* ini.

Pelaksanaan sistem *reseller* di toko Beauty Bestie ini apabila *reseller* mendapatkan pesanan dari calon pembeli maka *reseller* akan membelinya kepada toko Beauty Bestie. Menjadi seorang *reseller* harus mengeluarkan modal sendiri, membeli produk dan menyiapkan atau menyetok barang terlebih dahulu.

2. Mekanisme Sistem *Reseller* Jual Beli *Online* pada Toko Beauty Bestie di Desa Jalmak Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

Toko Beauty Bestie ini merupakan toko yang menjual segala macam, model dan motif pakaian, kerudung dan rok. Pada toko ini menggunakan sistem *reseller* untuk yang ingin berbisnis dan untuk menambahkan penghasilan sampingan. Syarat

³⁵Diana, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

menjadi *reseller* yang menjual barangnya secara *online* yaitu harus mempunyai modal terlebih dahulu untuk membeli barang yang ingin dijual kembali dan menyetok persediaan barangnya. *Reseller* juga harus mempunyai ahli untuk memasarkan dan harus ramah mempromosikan barangnya di media sosial agar pembeli tertarik pada barang tersebut.

Pemilik toko atau yang bisa disebut dengan *supplier* yaitu sebagai agen atau yang menjadi sumber utama dari barang yang akan dijual kembali oleh *reseller*. Pada sistem *reseller* ini pemilik toko akan memberikan gambar barang atau produk yang tersedia di toko untuk diposting dan dipromosikan di media sosial. Tujuan dari itu adalah untuk melancarkan jual beli yang dilakukan oleh *reseller* di internet di media sosial seperti di WhatsApp, facebook dan di media sosial lainnya. Pemilik toko menjelaskan mekanisme pada toko Beauty Bestie ia mengatakan bahwa:

“Tidak boleh menjual di harga atas toko beauty bestie dan harga di bawah beauty bestie karena dapat menghancurkan harga pasar. *Reseller* boleh langsung datang ke toko untuk melihat jenis barang-barang yang akan dia beli dan *reseller* akan mendapatkan member sebagai anggota *reseller* di toko saya. Ketika *reseller* mendapatkan orderan yang diposting di media sosialnya dan dengan budget yang sudah sesuai dengan ketentuan dan syarat dari pelanggan baru *reseller* itu akan memesan barang tersebut dan saya akan menyiapkannya barang tersebut. Setelah semua barang sudah disiapkan maka *reseller* bisa mengambilnya langsung ke toko.”³⁶

Dalam transaksi jual beli ini dengan menggunakan sistem *reseller* ada tiga pihak yang bersangkutan yaitu:

- a. *Reseller* yaitu sebagai penjual *online* yang menjual kembali barang atau produk dari *supplier* kepada pembeli.

³⁶Umi, Selaku Pemilik Toko Beauty Bestie, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023).

b. *Supplier* yaitu sebagai sumber utama, pemilik toko atau agen dari produk tersebut.

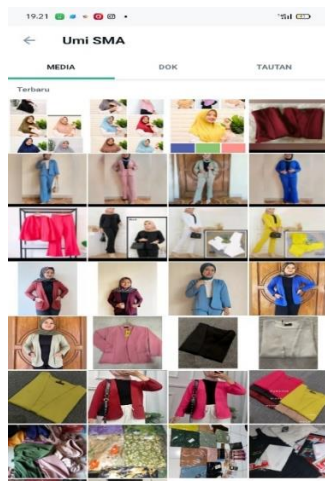
c. Konsumen atau pembeli produk kepada *reseller*.

Adapun mekanisme yang diterapkan pada penggunaan sistem *reseller* pada toko Beauty Bestie yang berada di Desa Jalmak ini yaitu sebagai berikut:

a. Setiap *reseller* harus memiliki ATM, *Reseller* yang bergabung di Toko Beauty Bestie ini harus mempunyai ATM pribadi, apabila *reseller* memesan barang yang dibeli oleh konsumennya maka pembayaran bisa dengan transfer.

b. Bergabung dalam grup whatsapp, *Reseller* harus bergabung dengan admin toko Beauty Bestie sebelum mempromosikan barang yang akan dijual kembali.

c. Pemilik Toko Akan Memberikan Foto atau Gambar Produk yang Tersedia di Toko Kepada *Reseller*.



d. Kemudian para *reseller* memasarkan atau mempromosikan produk tersebut di media sosialnya dengan mencantumkan harga dari produk tersebut.



- e. Pembayaran diawal agar barang tersebut cepat di proses.
- f. *Reseller* akan menghubungi *supplier* atau pemilik toko agar segera mempersiapkan produk yang dipesan oleh konsumen.
- g. Setelah barang sudah di packing oleh pemilik toko, maka *reseller* segera mengambilnya dengan waktu yang telah ditentukan oleh pemilik toko yaitu maksimal H-2 pengambilan barang.
- h. *Reseller* akan menghubungi konsumennya bahwa barang sudah disediakan.
- i. Kemudian barang tersebut diambil oleh konsumen.

3. Implementasi Sistem *Reseller* Jual Beli *Online* pada Toko Beauty Bestie di Desa Jalmak Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

Pertukaran barang secara sukarela dengan nilai yang dikenal sebagai "beli dan jual" terjadi ketika dua orang setuju untuk melakukannya. Salah satu pihak menerima barang tersebut, sedangkan pihak lainnya menjualnya kepada pihak lain yang menerima uangnya tersebut dialokasikan sesuai dengan kesepakatan kedua

belah pihak belah pihak dan yang telah dibenarkan oleh hukum Islam. Prinsip jual beli antara lain pedagang menjual dagangannya yang dibenarkan dan bukan menjual benda yang tidak dibenarkan yakni menipu dalam perdagangan, adanya penimbunan barang, dan dilarang menaikkan harga dagangannya untuk mencari keuntungan atau laba yang besar dan wajib bagi para pedagang untuk tidak meninggalkan perintah agama dan harus memenuhi syariat Islam yang telah ditetapkan. Jenis jual beli itu bermacam-macam, seperti jual beli yang biasanya terlihat dari cara pembayarannya, cara penyerahan produk, barang yang dipindahtangankan, dan adanya akad atau perjanjian antara kedua belah pihak. Islam menganjurkan untuk komponen-komponen transaksi jual beli patut Anda perhatikan.³⁷

Menurut kutipan ulama Hanafiyah Wahbah al-Zuhaili, pengertian jual beli yang lain adalah pertukaran harta dengan harta dengan cara tertentu atau pertukaran sesuatu yang dicari dengan sesuatu yang sebanding dengan cara tertentu yang bermanfaat. Menjual dan membeli keduanya diperbolehkan menurut Allah. Setiap orang yang menganut Islam bebas melakukan perdagangan. Inilah Sunatullah yang nilainya terus merosot.³⁸

Pada hasil temuan penelitian bahwa Toko Beauty Bestie ini apabila para *reseller* memesan barang yang dibeli oleh konsumennya maka *reseller* ini diharuskan membayar terlebih dahulu dari total semua harga barang yang

³⁷Yusuf Al-Qardawi, *Hudal Islam, Fatwa Mu'ashirahI*, (Surabaya: Risalah Gusti, 1996), 374

³⁸Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat*, 66

dipesankan dengan cara membayar langsung ke toko atau bisa melalui via transfer kepada admin toko atau pemilik toko.

Sistem *reseller* yang digunakan di Toko Beauty Bestie yaitu menggunakan skema akad yang sudah diatur didalam Islam , yaitu menggunakan akad salam karena jual beli ini bersifat pesanan dan sistem pembayaran harus diawal. Jual beli salam (pesanan) merupakan menjual barang atau produk yang belum ada dan belum bisa dilihat ketika akad hanya menyebutkan ciri-ciri dari barang tersebut. Pengiriman barang tersebut ke pelanggan pada waktu yang dijadwalkan adalah kewajiban penjual.³⁹

Pada implementasi sistem *reseller* jual beli *online* di Toko Beauty Bestie di Desa Jalmak, Pamekasan, ada beberapa aspek yang telah diterapkan diantaranya

- 1) Aspek Hukum dalam Jual Beli: Implementasi sistem reseller ini sesuai dengan ajaran Islam tentang jual beli yang diperbolehkan. Rasulullah Saw. mengizinkan sebagian jual beli dan melarang yang lain, dan dalam kasus ini, jual beli salam digunakan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.
- 2) Ketidakesesuaian Barang: Temuan dari wawancara dengan konsumen menunjukkan bahwa ada masalah ketidakesesuaian atau kerusakan barang saat diterima. Ini dapat diatasi dengan lebih jelasnya penjelasan dari reseller mengenai ciri-ciri dan spesifikasi barang yang dijual.
- 3) Pengaturan Harga oleh *Reseller*: Tidak ada batasan harga yang diberikan kepada reseller, yang berarti mereka dapat menentukan harga jual kembali sesuai

³⁹Andi Ali Akbar, *Prinsip-prinsip Dasar Transaksi Syariah*, (Jawa Timur: Yayasan PP. Darussalam Blokagung Banyuangi, 2014), 35

dengan keuntungan yang mereka inginkan. Ini adalah praktik bisnis yang umum dalam model *reseller*.

- 4) Penggunaan Jual Beli Salam: Sistem *reseller* menggunakan pendekatan akad jual beli salam karena pada pelaksanaannya bersifat pesanan dan membayar terlebih dahulu, sedangkan kemudian hari.

Usaha *online shop* atau pembisnis dalam Islam diperbolehkan selama tidak mengandung unsur penipuan, riba, kedzaliman, kecurangan dan harus mematuhi aturan dan pedoman yang ditetapkan. Adil dan Saling Setuju, semua pihak yang terlibat dalam transaksi, baik penjual maupun pembeli, harus berperilaku adil dan setuju dengan syarat-syarat transaksi. Tidak ada unsur penipuan atau pemaksaan dalam proses jual beli. Kepemilikan Barang, pembeli harus benar-benar memiliki barang yang dibeli setelah transaksi selesai. Ini berarti penjual tidak boleh hanya menjual hak kepemilikan atau kontrak tanpa memberikan barang fisik. Dalam ekonomi syariah, zakat (sumbangan wajib kepada yang membutuhkan) harus dipertimbangkan. Pelaku bisnis harus memenuhi kewajiban zakat dari pendapatan mereka.

Selain itu, sistem *reseller* juga harus memperhatikan prinsip-prinsip moral dan etika dalam Islam, seperti menjaga kejujuran, menghindari penipuan, dan menghormati hak-hak konsumen. Penerapan praktik-praktik ini akan membantu memastikan bahwa sistem *reseller* tersebut sesuai dengan hukum ekonomi syariah. Namun, penting juga untuk berkonsultasi dengan seorang ahli hukum Islam atau mufti untuk mendapatkan pandangan yang lebih khusus sesuai dengan situasi dan konteks bisnis yang Anda jalankan.

Dengan adanya sistem *reseller* di Toko Beauty Bestie, jika ada konsumen yang membeli dengan cara *online* maka *reseller* akan memproses barangnya kepada pemilik toko, kemudian ketika barang ada stok pihak toko akan mempersiapkan barang yang dipesan, pengambilan barang ke toko jika melebihi waktu pengambilan selama 2 hari maka barang tersebut akan di cancel dan diberikan kepada *reseller* yang lain. Selain mekanisme yang diterapkan diatas pihak toko juga tidak memberikan batasan kepada para *reseller* mengenai harga produk yang akan dijual kembali. *reseller* akan menaikkan harga jualannya. Misal harga sebuah baju yang diberikan kepada para *reseller* dari toko yaitu 150.000, kemudian *reseller* menaikkan dengan harga sebuah baju tersebut yaitu dengan harga 175.000 untuk keuntungan hasil jualannya.

4. Tinjauan Hukum Islam terhadap Sistem *Reseller* Jual Beli *Online* pada Toko Beauty Bestie di Desa Jalmak Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

Hukum Islam merupakan sesuatu yang mengatur tingkah laku manusia dalam suatu masyarakat baik peraturan atau norma itu berupa kenyataan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat maupun peraturan atau norma yang dibuat dengan cara tertentu dan ditegakkan oleh penguasa. Hukum Islam juga merupakan hukum yang diadakan oleh Allah SWT untuk para umatnya yang dibawa oleh seorang nabi, baik hukum yang berhubungan dengan kepercayaan maupun hukum yang berhubungan dengan perbuatan.

Dalam peraturan hukum Islam mengenai jual beli mempunyai keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Baik Al-Qur'an maupun Hadits mempunyai peraturan mengenai hukum-hukum ini.

Dalam surah Al-Baqarah 275 berisi penjelasan tentang jual beli yang terdapat dalam Firman Allah:⁴⁰

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا^ق

Artinya : “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”.

Dari ayat di atas jelas terlihat bahwa Allah SWT menghalalkan jual beli, mengharamkan riba dan yang bisa merugikan yang lain. Ayat diatas mempertegas dan menyatakan kebenarannya secara umum, serta melarang dan menolak adanya riba yang dapat merugikan mitra transaksi.

Pada temuan penelitian selanjutnya dari hasil wawancara ke beberapa konsumen atau pembeli, peneliti menemukan permasalahan dimana barang yang diterima oleh pembeli ini ada ketidaksesuaian atau barangnya cacat karena *reseller* tidak menyebutkan atau tidak menjelaskan barang yang akan jual. Setelah barang sudah terima barang tersebut cacat yakni dari ukuran, ataupun dari bahanya yang tipis. Karena terkadang para *reseller* tidak menjelaskan secara detail terkait ciri-ciri dan spesifikasi dari barang yang diposting dimedia sosialnya. Hal itu pembeli merasa kecewa karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang digambar.

Rasulullah SAW membolehkan jual beli salam, namun ada beberapa syarat dan syarat yang harus dipenuhi agar jual beli tersebut sah dan tidak merugikan salah satu pihak yang bertransaksi. Berikut ini adalah rukun jual beli salam:

⁴⁰QS. Al-Baqarah (2), 275.

- 1) Muslim ilaih (penjual)
- 2) Muslim (pembeli)
- 3) Barang yang dipesankan harus jelas ciri-cirinya, harga, dan spesifikasinya.
- 4) Orang yang memiliki berakad adalah orang yang balih dan mempunyai akal.
- 5) Ijab dan qabul.⁴¹

Berikut syarat-syarat jual beli salam :

- 1) Barangnya merupakan utang bagi si pedagang.
- 2) Uangnya hendaknya dibayar lebih dulu.
- 3) Produk yang ditawarkan harus mempunyai ciri dan spesifikasi tersendiri dengan jelas
- 4) Barang dapat dikirimkan sesuai dengan perkiraan jangka waktu pengiriman, yang mengharuskan barang tersebut sudah tersedia dan berada dalam kepemilikan pembeli.
- 5) Diketahui dan disebutkan sifat dari barang tersebut. Sifat-sifat ini hendaklah jelas, sehingga tidak perlu diragukan lagi untuk menimbulkan perselisihan antara pembeli dan penjual.⁴²

Rukun dan syarat jual beli salam ini yang diterapkan pada sistem *reseller* di Toko Beauty Bestie di Desa Jalmak Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan ini tidak sah. Karena melanggar salah satu dari rukun dan syarat dari jual beli salam ini dimana penjual tidak menjelaskan ciri-ciri dan spesifikasi dari barang yang

⁴¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 154

⁴²Ibrahim bin Sumaith, *Fikih Islam*, (Bandung: Al-Biyan, 1998), 248

dijualnya, Sehingga pembeli merasa dirugikan karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang digambar, dan ada kecacatan dari barang tersebut.

Hak *khiyar* adalah memilih antara dua pilihan yaitu melanjutkan atau membatalkan. Sebaliknya, khiyar diperbolehkan menurut hukum Islam untuk memutuskan apakah suatu transaksi atau pembelian akan dilakukan meskipun terjadi keadaan yang tidak terduga atau dibatalkan.

Ada tiga kategori khiyar yaitu sebagai berikut:

- 1) *Khiyar majelis*, ialah yang menandakan bahwa baik pembeli maupun penjual mempunyai pilihan untuk melanjutkan atau mengakhiri transaksi. Khiar majelis boleh berlangsung dalam berbagai kegiatan jual beli sepanjang keduanya masih berada pada satu tempat (pertemuan).
- 2) *Khiyar syarat*, adalah transaksi ketika penjual dan pembeli sama-sama mempunyai persyaratan.
- 3) *Khiyar 'Aibi (cacat)*, Apabila produk yang telah diperoleh ternyata rusak atau cacat, maka pelanggan mempunyai hak yang sah untuk mengirimkan kembali produk tersebut kepada penjual.⁴³

Pada permasalahan yang sudah dipaparkan diatas, bahwa permasalahan tersebut termasuk dalam jenis hak khiyar syarat dimana ada syarat-syarat tertentu didalam jual beli baik oleh pembeli maupun penjual. Adapun beberapa pendapat dikalangan fuqaha mengenai batas waktu untuk menuntut pembatalan akad. Batas waktunya berlaku terakhir, kata Hanafiyah dan Hanabillah. Dalam artian jika pihak yang dirugikan mengetahui produknya cacat, maka ia tidak perlu mengajukan

⁴³Hariman Surya Siregar, Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah Teori dan Implementasi*, 132.

gugatan. Namun Syafiyah dan Malikiyah menegaskan batas waktunya sekarang. Artinya jika ada pihak yang dirugikan, maka ia harus melaksanakan hak khiyarnya secepat mungkin; jika tidak, hak khiyar akan batal karena tidak dapat dimanfaatkan secara tepat waktu.

Menurut para ahli fiqih, khiyar boleh artinya dibolehkan demi menjaga hak pembeli dari potensi penipuan di pihak penjual. Syarat khiyar menyatakan bahwa bila tenggang waktu khiyar yang disepakati telah lewat, maka baik produknya maupun nilai atau harga barang barunya dapat diatur secara hukum. Jelaslah bahwa khiyar adalah klausul yang memberikan pilihan kepada kedua belah pihak untuk memperpanjang atau mengakhiri akad untuk jangka waktu tertentu.

Islam adalah agama yang permisif selama bertransaksi mematuhi hukum Islam atau hukum ekonomi syariah. Konsep kejujuran (*al-sadiq*) yang merupakan karakter kejujuran, keikhlasan (*hati*), dan kelurusan (*hati*) merupakan salah satu dalil Hukum Ekonomi Syariah. Setiap kontrak komersial (transaksi) harus dibuat oleh dua pihak atau lebih.

Sebagaimana prinsip pertama yaitu kejujuran, toko Beauty Bestie telah menerapkan setiap akad (transaksi) harus dibuat oleh dua pihak atau lebih. Kesepakatan para pihak, baik tertulis maupun lisan, bahwa kontrak itu mempunyai sifat kejujuran, itulah yang membentuk kontrak. Prinsip yang kedua dan tiga yaitu ketulusan dan kelurusan hati dimana dalam hal ini pemilik toko Beauty Bestie dan juga *reseller* mempunyai ketulusan hati dalam bertransaksi, meski dengan keuntungan yang tidak seberapa. Dan niat baik karena Allah SWT dalam bertransaksi jual beli.

Dalam Islam suatu akad atau perjanjian dikenal dengan istilah akad yang artinya transaksi, perikatan, dan kontrak. Adapaun pengertian akad menurut Hasyim Ma'ruf yaitu sebuah kontrak yang merupakan suatu perjanjian atau kesepakatan antara kedua pihak yang mengadakan perjanjian atau yang mengikat persetujuan bagi pihak yang terlibat didalamnya. Pengertian akad secara terminologi yaitu pertalian kedua pihak dengan ijab dan qabul sinkron dengan diterminasi hukum syariah yang berlaku, artinya bahwa semua kontrak yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih dianggap sah apabila memenuhi syariat Islam, dan tidak dianggap sah apabila tidak sejalan dengan syariat Islam dan dilarang oleh Islam yaitu seperti melakukan transaksi riba, melakukan perampokan dan menipu orang lain.⁴⁴

Ada beberapa konsumen atau pembeli yang merasa kecewa karena barang yang diterima ternyata ada kerusakan atau kecacatan. Peneliti menanyakan kepada salah satu pembeli yang menerima barang tersebut, sehingga konsumen berhak memilih melanjutkan atau membatalkan jual beli tersebut, yaitu kepada Saudari Siti Aisyah ia menjelaskan bahwa:

“Pernah, ya alasannya sama karena kurang teliti dan kurang memperhatikan gambar serta detail gambar produk ketika mau beli, terkadang juga saya komplek ke toko atau *reseller* jika barang yang saya terima dalam keadaan cacat tapi akhirnya diganti juga, Alhamdulillah.⁴⁵

Selanjutnya menurut penjual dengan adanya permasalahan dimana ada kecacatata pada produk yang diterima oleh pembeli. Saudari Saudari Diana menjelaskan:

⁴⁴Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Prenamedia Droup, 2012), 73

⁴⁵Siti Aisyah, *Selaku Konsumen*, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

“Antara toko dan *reseller* itu ada dengan ketentuan dan syaratnya begitupun dengan konsumen ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan foto seperti ada kerusakan atau kecacatan barang baik dari segi produk maupun kemasannya dengan disertakan dengan buktinya.”⁴⁶

Dari penjelasan diatas bahwa ada beberapa konsumen atau pembeli yang menerima barang atau produk tidak sesuai dengan yang dipromosikan di media sosial, artinya ada kecacatan pada barang. Kemudian sistem yang diterapkan di toko Beauty Bestie ini jika ada kecacatan pada barang yang diterima oleh konsumen maka bisa komplen dan bisa mengembalikan barang tersebut tetapi harus disertai dengan bukti foto atau vidio saat menganboxing barang tersebut. Pemilik toko memberikan waktu pengembalian barang minimal 24 jam setelah barang diterima, apabila tidak ada bukti barang tidak sesuai atau cacat dan waktu pengembalian lebih dari 24 jam maka barang tersebut tidak boleh dikembalikan.

Berkaitan dengan diperbolehkannya hak khiyar, Rasulullah Saw. bersabda:

قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِذَا أَنْتَ بَايَعْتَ فَقُلْ لَا خِلَابَةَ. ثُمَّ أَنْتَ فَبِكُلِّ سَلْعَةٍ ابْتِغَتْهَا بِالْخِيَارِ ثَلَاثَ أَيَّامٍ فَإِنْ رَضِيتَ فَأَمْسِكْ وَإِنْ سَخِطْتَ فَارْجُدهَا عَلَى صَاحِبِهَا. – رواه ابن ماجه

Artinya : ”Nabi SAW bersabda: Apabila kamu menjual maka katakanlah dengan jujur dan jangan menipu. Jika kamu membeli sesuatu maka engkau mempunyai hal pilih selama tiga hari, jika kamu rela ambillah, tetapi jika tidak maka kembalikan kepadaa pemiliknya.” (HR. Ibnu Majah).⁴⁷

⁴⁶Diana, Selaku Reseller, Wawancara Langsung, (1 Mei 2023)

⁴⁷Redaksi Muhammadiyah, “*Khiyar Dalam Jual Beli*”, <https://muhammadiyah.or.id/khiyar-dalam-jual-beli> , diakses pada 03 Juni 2023

Jika dilihat hadist diatas, jual beli harus dilandasi dengan kejujuran agar kedua belah pihak tidak saling dirugikan. Apabila membeli barang yang ada ketidaksesuaian atau mengalami kecacatan, maka pembeli berhak memilih melanjutkan jual beli tersebut atau membatalkannya dengan syarat yang telah disepakati.

Sebagaimana dalam temuan yang terdapat dipenelitian ini ialah barang yang diorder oleh konsumen ada yang mengalami ketidaksesuaian atau ada kecacatan pada barang, sehingga konsumen berhak memilih antara melanjutkan atau membatalkan pesanannya. Hal ini menyatakan bahwasanya hak khiyar di toko Beauty Bestie di Desa Jalmak Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan itu diterapkan dimana apabila pembeli mengetahui cacat atau ada ketidaksesuaian pada barang maka pembeli berhak ntuk mengembalikannya kepada penjual dan meminta ganti barang yang lebih baik atau meminta kembalikan uang sesuai dengan perbandingan kerusakan dengan syarat yang sudah ditentukan oleh pemilik toko.