

## **BAB IV**

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

#### **A. Paparan Data**

Paparan data disini merupakan uraian tentang data yang diperoleh di lapangan. Uraian data diseusaikan dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya.<sup>1</sup> Paparan data tersebut peneliti peroleh dari sumber data yang telah peneliti lakukan, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### **1. Gambaran Umum Dusun Sawahan dan Shopee**

##### **a. Profil Dusun**

Dusun Sawahan merupakan Dusun yang letak geografisnya berada dititik Tenggara Kabupaten Pamekasan tepatnya di Kecamatan Pademawu Timur dengan beragam keindahan alam yang indah dan asri. Dusun Sawahan terletak sekitar 10km dari Kecamatan Pademawu Timur, dan kurang lebih 20 km dari Kabupaten Pamekasan. Dusun Sawahan mempunyai kekayaan sumber daya alam yang melimpah seperti padi, jagung, dan pohon pisang yang mengakibatkan sebagian besar penduduk masyarakat Dusun Sawaahan bermata pencaharian sebagai petani. Selain itu banyak jenis pekerjaan yang dilakukan oleh masyarakat Dusun Sawahan diantaranya yaitu: Karyawan Swasta,

---

<sup>1</sup> Tim Penyusun, *Panduan Praktis Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: Fakultas Syariah IAIN Madura, 2022),27.

Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pensiunan, Ibu Rumah Tangga, Tukang, Perawat, Bidan, Pedagang dan Peternak.<sup>2</sup>

Gotong royong dan musyawarah sudah merupakan kebiasaan masyarakat Dusun Sawahan. Dusun Sawahan juga mempunyai potensi sangat besar untuk merubah keadaan kearah yang lebih baik karena ramah dan giat bekerja adalah modal utamanya masyarakat Dusun Sawahan dan potensi sumber daya manusianya mayoritas punya pendidikan setingkat Sekolah Menengah Atas (SMA). Selain itu, dilihat dari segi infrastrukturnya Dusun Sawahan mempunyai fasilitas umum yaitu lapangan voli, masjid, lembaga pendidikan dan lembaga kesehatan.

#### **b. Gambaran Umum *Shopee***

*Shopee* adalah *marketplace* yang mudah diakses dan merupakan salah satu aplikasi yang dipakai untuk bertransaksi secara *online*. *Shopee* tampil dalam bentuk aplikasi *mobile* yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan aktivitas belanja serta memasarkan barang yang dijual dengan efektif dan efisien.

*Shopee* berdiri pada tahun 2015 yang berkantor pusat di Singapura. Pendiri dan CEO *shopee* adalah Chris Feng yang merupakan lulusan terbaik di Universitas Singapura. *Shopee* berkembang di beberapa Negara/Wilayah termasuk Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Cina, dan Indonesia.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Dokumentasi Dusun Sawahan, Tahun 2022

<sup>3</sup> Ari Kurnia Sri, "Penerapan Jual Beli Akad Salam Dalam Layanan *Shopee*", *Jurnal Ar-Ribhu*, Vol.3.No.2 (Juli-Desember 2020), 101.

*Shopee* memandang negara Indonesia adalah negara yang sering sekali masyarakatnya menggunakan *gadget* sebagai alat komunikasi sehari-hari, maka dari itu hal ini menjadi salah satu alasan *shopee* untuk mengembangkan perusahaan *e-Commerce* di negara Indonesia dengan sangat mudah. Alamat *shopee* di Indonesia terletak di Wisma 77 Tower 2 lantai 11, Jl. Letjen S. Parman Kav. 77 Slipi, Palmerah, Jakarta Barat, 11410. Melalui layanan *shopee*, dapat dengan mudah menjual dan membeli kebutuhan seperti fashion, kosmetik, elektronik, sepatu, makanan, peralatan dapur dan lainnya.

## **2. Praktik Transaksi Jual Beli Barang melalui situs *Online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee*.**

Jual beli *online* adalah transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik. Di era digital sekarang ini terdapat banyak transaksi perdagangan melalui dunia maya (*online* atau via internet), sehingga antara penjual dan pembeli tidak dibatas, bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Penjual dan pembeli tidak lagi harus ada pertemuan antara penjual dan pembeli, melainkan cukup dengan menggunakan teknologi internet atau sosial media.

Seiring dengan berkembangnya kemajuan zaman, di era modern saat ini semakin canggih, banyak penjual-penjual yang menawarkan dagangan atau jualannya melalui jaringan internet. Seperti di aplikasi *Shopee*, Bukalapak, Toko Pedia, Lazada dan lain-lain. Sosial media bisa digunakan sebagai salah satu media dalam memasarkan dagangan penjual dengan mudah dan praktis, karena

dengan menggunakan sosial media penjual dan pembeli tidak perlu bersusah payah dalam mencari barang yang dibutuhkan. Cukup pesan melalui media sosial maka barang tersebut sudah bisa didapatkan.

Transaksi melalui layanan *shopee* sangat mudah, *shopee* juga bisa dilakukan kapan saja sesuai yang kita inginkan. Bisa diakses melalui laptop dan *handphone*. Berikut langkah-langkah prosedur tata cara untuk menjadi pengguna dan berbelanja di aplikasi *shopee*:

1. Download aplikasi *shopee*. Setelah aplikasi terinstal, buka aplikasi *shopee*. Dan pilih saya untuk login ke akun *shopee*.
2. Selanjutnya pilihlah tombol untuk login. Untuk pengguna baru yang belum mempunyai akun, perlu membuat akun baru. Untuk login, pilih salah satu cara untuk mendaftar, bisa menggunakan nomor telepon ataupun email.
3. Kemudian masukan kode PIN verifikasi yang sudah dikirimkan *shopee*. Kemudian pilih lanjut.
4. Atur kata sandi sesuai dengan yang diinginkan dan jaga kerahasiaan kata sandi untuk menghindari kebocoran kepada orang lain dan klik tombol daftar untuk mendapatkan akun.
5. Selanjutnya, pembeli memilih produk yang dibutuhkan. Pembeli harus benar-benar teliti dalam memilih produk.
6. Setelah menemukan barang yang dibutuhkan, pilih opsi variasi. Seperti variasi ketersediaan produk yang diinginkan. Lalu klik beli sekarang, masukkan ke keranjang pembelian dan tentukan alamat tujuan pengiriman barang.

7. Pilih jenis jasa kurir pengiriman yang diinginkan, voucher *shopee* dan koin *shopee* jika ada.
8. Selanjutnya pilih metode pembayaran yang tersedia di dalam fitur *shopee* dan tekan tombol *Chekout*.
9. Cek ulang jumlah pembayaran dan alamat pengiriman yang akan dituju, jika sudah sesuai tekan buat pesanan.

Praktik transaksi jual beli *online* yang terjadi pada masyarakat Dusun Sawahan Pademawu Timur, peneliti melakukan wawancara langsung guna memperoleh informasi kepada beberapa konsumen/pembeli yang berbelanja *online* di *shopee* tentang tanggapan dan alasan mengapa memilih berbelanja secara *online* sebagai sarana untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan. Sebagaimana hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Shafiatun selaku pembeli, menerangkan bahwa:

“Saya memilih berbelanja secara *online* dikarenakan barang yang dijual itu beragam. Hampir semua barang tersedia di toko *online shopee*, mulai dari perabotan dapur, baju, aksesoris, elektronik, kosmetik, dan masih banyak lagi. Hal ini saya tidak perlu keliling toko atau datang secara langsung ke toko untuk membeli barang yang saya inginkan, cukup diam dirumah saja sudah bisa dilakukan. Hanya menggunakan media sosial dengan mendaftarkan dulu ke aplikasi *shopee* supaya bisa berbelanja, cantumkan nama dan alamat sudah bisa berbelanja. Jadi sangat mudah.” Saya lebih minat berbelanja *online* itu juga dikarenakan sangat fleksibel, artinya bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.”<sup>4</sup>

Pertanyaan yang sama juga diajukan kepada Ibu Sami’ati selaku pembeli menerangkan bahwa:

---

<sup>4</sup> Shafiatun, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 8 Desember 2022)

“Alasan saya belanja *online* karena tidak perlu repot-repot datang ke toko secara langsung. Tinggal membuka *handphone* dan pilih barang yang saya inginkan sesuai pilihan, saya hanya menunggu saja tanpa perlu menjemputnya. Belanja *online* ini memberi kemudahan karena tanpa bepergian langsung ke toko-toko, lebih mudah dan efektif. Untuk *event* tertentu seperti setiap bulan yang diadakan *shopee* biasanya ada beragam jenis promo, gratis ongkir dan *cashback* yang menarik, momen ini saya cepat berburu barang dengan mulai dari kebutuhannya saya sendiri, suami dan anak. Sehingga saya tertarik dan menjadi alasan saya untuk belanja secara *online*.”<sup>5</sup>

Pertanyaan yang sama juga diajukan kepada saudara Roni selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Saya memilih membeli secara *online* dikarenakan harganya lebih murah dibandingkan di toko-toko langsung, terus dalam memilih itu lebih leluasa, dan waktu itu tidak terbuang sia-sia. Dikarenakan kalau membeli secara langsung biasanya lama dalam milih-milih ke tokonya, semisal tidak cocok harus pindah ke toko lain, kalau belanja *online* seperti di *Shopee* kan tinggal tiduran ataupun duduk sudah bisa bertransaksi. Lebih mudah karena cukup klik model atau nama barang yang diinginkan sudah banyak yang muncul dan tentunya harganya juga bervariasi dan lebih murah. Tidak perlu jalan kemana-kemana atau datang langsung ke tokonya dan lebih hemat juga. Hematnya disini juga dari materill, dimana kita tidak perlu lagi mengeluarkan uang untuk membeli bensin, karena kan sudah ada kurir yang mengantarkan paket sampai rumah.”<sup>6</sup>

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Saudari Ifah selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Saya lebih suka berbelanja *online* karena harganya tentu lebih murah di bandingkan di toko ataupun pasar. Selain itu, saya juga tidak perlu keluar rumah, cukup dirumah saja sudah bisa bertransaksi. Tidak perlu datang ke beberapa toko untuk membeli barang yang saya inginkan, cukup cari di aplikasi *shopee* saja sudah banyak barang yang ditawarkan”<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Sami'ati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>6</sup> Roni, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>7</sup> Ifah, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

Sama halnya yang dituturkan oleh informan Saudari Fatmawati selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Berbelanja *online* memudahkan saya dalam mencari barang yang saya inginkan. Pelaku bisnis/penjual *online* datang dari seluruh Indonesia, seperti dari China, Malaysia dan bahkan penjuru dunia, sehingga produk yang ditawarkan itu beragam dan bisa mencari barang dengan mudah. Karena, kalau mendatangi pusat perbelanjaan secara langsung untuk membeli sesuatu belum tentu tersedia, seringkali tidak selengkap di toko *online*. Selain itu, kalau berbelanja langsung tentu akan sulit untuk membandingkan harga satu produk dengan harga produk lain. Lain halnya dengan di toko *online*, tinggal membuka barang yang mau dibeli dan tentunya harga yang ditawarkan sudah beragam. Disitu dapat membandingkan harganya”<sup>8</sup>

Pertanyaan yang sama juga diajukan kepada Saudari Dewi selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Berbelanja *online* tidak perlu keluar rumah, atau datang langsung ke tokonya. Cukup diam dirumah sambil melihat-lihat barang yang di cari. Dilakukan lewat *handphone* sudah bisa berbelanja. Tinggal memasukkan barang yang diinginkan ke dalam keranjang, kemudian centang barang yang diinginkan, setelah itu tinggal lakukan *chek out* barang, kemudian tinggal pilih metode pembayarannya. Jadi saya rasa berbelanja *online* itu mudah. Saya juga punya anak kecil bak, jadi jarang untuk keluar rumah. Jadi saya lebih memilih belanja *online* saja. Tinggal menunggu paket datang di rumah dari kurir.”<sup>9</sup>

Pertanyaan yang sama juga diajukan kepada Saudara Hasilul selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Saya memilih berbelanja *online* karena, yang pertama saya tidak merasa sungkan dengan penjualnya karena tidak bertemu langsung, kalau ke tokonya langsung biasanya saya masih merasa sungkan dengan penjual. Kedua, lebih praktis karena mudah dalam bertransaksi, hanya melalui *handphone* saja sudah bisa bertransaksi dan barang yang dijual pilihannya beragam. Bertransaksi *online* dapat mengefisiensi waktu, dimana karena tidak perlu langsung

---

<sup>8</sup> Fatmawati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

<sup>9</sup> Dewi, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

datang ke tokonya. Selain itu harganya dapat di bandingkan dengan toko lain, dan tentunya harga lebih murah.”<sup>10</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Saudari Eva selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Belanja *online* itu sederhana, karena tidak perlu pergi ke tokonya langsung. Belanja *online* dengan menggunakan aplikasi *shopee* sudah bisa mengunjungi banyak toko untuk menemukan produk pilihan atau barang yang dicari dengan cukup mengklik di pencarian. 50% lah dapat menghemat waktu dan itulah mengapa saya lebih suka untuk berbelanja *online*. Selain itu juga bisa dikirim langsung ke tempat yang saya inginkan sesuai dengan alamat yang saya cantumkan.”<sup>11</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Saudari Serly selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Tanggapan saya mengenai alasan saya memilih berbelanja *online* karena praktis. Berbelanja secara *online* barang yang ditawarkan itu juga sangat beragam, sehingga mempermudah saya dalam mencari barang yang saya butuhkan. memudahkan dalam menimbang-nimbang harga yang sangat beragam dan tentu lebih murah. Saya bisa tahu perbandingan harga produk yang sama di toko satu dengan toko lainnya. Beragam promo yang ditawarkan mulai dari potongan 5%-75%, point reward yang bisa ditukarkan sampai gratis ongkir.”<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil wawancara 9 informan selaku pembeli di atas peneliti menyimpulkan bahwa transaksi jual beli *online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee* dalam praktinya dapat menghemat waktu dan praktis. Pembeli tidak perlu mengunjungi toko secara langsung, dapat dilakukan dimana saja dan

---

<sup>10</sup> Hasilul, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 10 Desember 2022)

<sup>11</sup> Eva, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>12</sup> Serly, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

kapan saja. Transaksi jual beli secara *online* pada aplikasi *shopee* dengan mendaftarkan terlebih dahulu, cantumkan nama, nomor hp dan alamat. Setelah itu cukup klik model atau nama barang yang diinginkan sudah banyak yang muncul. Produk yang ditawarkan beragam sehingga mudah dalam mencari barang yang diinginkan. Layanan belanja *online* juga menawarkan harga yang bermacam-macam dan lebih murah. Selain itu, banyak promo atau diskon bahkan gratis ongkir/*free ongkir* yang ditawarkan oleh penjual.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada informan bagaimana proses cara pembayaran yang dilakukan dalam transaksi jual beli *online*. Sebagaimana hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Shafiatun selaku pembeli, menerangkan bahwa

“Proses pembayaran dalam transaksi *online* saya biasa menggunakan M Banking dan *shopeepay*. Karena menurut saya lebih gampang dalam prosesnya. Mengenai pembayarannya saya langsung membayar ketika sudah melakukan *checkout* dengan jumlah nilai yang sudah ada. Untuk COD saya masih belum pernah, dikarenakan saya kerja sampai malam. Dikhawatirkan kalau COD tidak ada orang yang menerima. Jadi lebih memilih menggunakan M Banking dan *shopeepay*.”<sup>13</sup> (Lampiran hlm 97)

Pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Sami’ati selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Metode pembayaran yang saya pilih selalu menggunakan *shopeepay*. Pembayaran menggunakan *shopeepay* sangat mudah. Selain itu, pembayaran menggunakan *shopeepay* ini tidak ada lagi biaya tambahan penanganan. Pembayarannya dilakukan ketika saya sudah membuat pesanan dan saya memabayar secara tunai. Pembayarannya sudah sesuai dengan tagihan transaksi. Menggunakan *shopeepay* menurut saya juga transaksinya lebih

---

<sup>13</sup> Shafiatun, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 8 Desember 2022)

cepat. *Shopee* akan langsung melakukan konfirmasi dari pesanan yang dibayar menggunakan *shopeepay*. Membayar menggunakan *shopeepay* biasanya akan langsung diproses dan bisa dikirim lebih cepat oleh penjual.”<sup>14</sup>

Pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudara Roni selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Saya menggunakan M Banking dek dalam pembayarannya dan sesuai dengan nilai yang pas. Menggunakan M Banking itu tidak ada potongan apapun. Jadi lebih nyaman karena sudah sesuai dengan total jumlah harga pesanan. Tapi kalau ke kurir itu kadang saya ngasih lagi, tapi bukan untuk membayar tambahan harga, anggaplah sedekah buat kurirnya.”<sup>15</sup>

Selanjutnya pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Ifah selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Sistem metode pembayaran di *shopee* sudah tersedia dan ada beberapa pilihan yang dapat pilih oleh pembeli, termasuk saya. Dalam pembayarannya setelah pesananan saya buat, saya membayar menggunakan *shopeepay* dan kadang juga membayar melalui i.saku Indomaret ataupun Alfamart.”<sup>16</sup>

Pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Fatmawati selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Saya biasa membayar menggunakan *shopeepay*. Menggunakan *shopeepay* tidak lagi ada tambahan biaya transfer, jadi menurut saya lebih hemat. Selain itu juga pembayarannya praktis. Pembayaran menggunakan *shopeepay* transaksi yang dilakukan akan semakin cepat di konfirmasi.”<sup>17</sup>

Sependapat dengan Saudari Dewi selaku pembeli *online* yang menerangkan bahwa:

“Saya membayar jumlah pembayaran yang harus dibayar ketika pesanan sudah saya buat. Saya langsung membayar secara tunai.

---

<sup>14</sup> Sami'ati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>15</sup> Roni, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>16</sup> Ifah, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>17</sup> Fatma, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

Adanya berbagai macam sistem pembayaran *online*, saya merasa lebih mudah dalam berbelanja *online*. Dalam pembayaran jumlah harga pesanan saya, saya menggunakan *shopeepay*. Transaksi keuangan menggunakan *shopeepay* jauh lebih aman dan praktis, tidak ada lagi biaya penanganan.”<sup>18</sup>

Pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudara Hasilul selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Berbagai metode pembayaran yang tersedia di *shopee* memudahkan dalam pembayarannya, seperti *virtual account*, transfer M Banking, COD, *shopeepay*, cicilan (*SpayLater*), dan *Payment Point* di Toko Indomaret ataupun Alfamart. Banyaknya pilihan metode pembayaran memudahkan pembeli dalam membayar jumlah uang yang harus dibayar. Saya melakukan pembayaran biasanya menggunakan Briva/ M Banking dengan tunai.<sup>19</sup> (Lampiran hlm.97)

Pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Eva selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Pembayaran jumlah harga yang saya gunakan dalam transaksi *online* menggunakan *shopeepay*. Saya menilai transaksi keuangan yang dilakukan akan terjamin tingkat keamanannya, bisa terhindar dari penipuan yang bisa saja dilakukan oleh pihak siapapun yang tidak bertanggung jawab. Transaksi pembayaran melalui *shopeepay* bisa dilakukan kapan saja, mudah dan cepat. Jumlah nilai pembayaran sudah sesuai dengan tagihan dan secara tunai.”<sup>20</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Serly selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menyatakan:

“Saya membayar jumlah uang yang harus dibayar secara tunai menggunakan metode pembayaran melalui kasir di Toko Indomaret ataupun Alfamart, karena saya masih belum punya kartu ATM/ M Banking. Metode pembayaran menggunakan i.saku melalui kasir Indomaret ataupun Alfamart ini mudah, cukup memberitahukan kode pembayarannya. Metode pembayaran ini

---

<sup>18</sup> Dewi, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>19</sup> Hasilul, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 10 Desember 2022)

<sup>20</sup> Eva, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

dapat dilakukan di seluruh Toko Indomaret ataupun Alfamart.”<sup>21</sup> (Lampiran hlm 97)

Dari pertanyaan yang telah peneliti ajukan kepada informan, dapat disimpulkan bahwa dalam transaksi *online* yang dilakukan oleh pembeli di Dusun Sawahan pembayaran yang dilakukan diawal kontrak. Dalam transaksi jual beli *online* informan selaku pembeli membayar penuh atau secara tunai atas barang yang dipesan, agar tidak menyebabkan terjadinya penjualan hutang yang hal ini tidak diperbolehkan. Beberapa informan menggunakan metode pembayaran seperti *shopeepay*, M Banking dan i.saku melalui kasir Toko Indomaret dan Alfamart.

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah informasi/spesifikasi barang yang dicantumkan oleh penjual sudah jelas. Sebagaimana hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Shafiatun selaku pembeli, menerangkan bahwa:

“Dalam bisnis *online* informasi/spesifikasi sangat penting terutama bagi penjual. Informasi/spesifikasi yang lengkap atau valid menjadi peran penting pembeli dalam memilih barang yang diinginkan. Namun pada kenyataannya, masih banyak penjual seperti di *shopee* ini yang belum memberikan informasi/spesifikasi yang lengkap dan detail. Seharusnya informasi yang diberikan tidak setengah-setengah, seperti informasi/spesifikasi produk kerudung yang saya dapatkan. Pembisnis *online* kerudung di toko *shopee* memberikan informasi/spesifikasi yang kurang lengkap. Penjual hanya memberikan informasi/spesifikasi bahan dan motifnya saja, tidak disertai dengan ukuran dan deskripsi lainnya.”<sup>22</sup>

Senada dengan pendapat Ibu Sami’ati selaku pembeli transaksi *online* menerangkan bahwa:

---

<sup>21</sup> Serly, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

<sup>22</sup> Shafiatun, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 8 Desember 2022)

“Informasi/spesifikasi dalam produk yang ditawarkan oleh penjual masih banyak yang belum mencantumkan secara lengkap. Penjual kurang memberikan informasi/spesifikasi dengan jelas. Banyak penjual yang tidak memberikan deskripsi barang, hanya mencantumkan foto dan ketersediaan barangnya saja. Padahal informasi/spesifikasi ini sangat penting dalam transaksi jual beli *online*. Informasi/ciri-ciri yang jelas merupakan faktor yang mempengaruhi saya sendiri dalam melakukan pembelian.”<sup>23</sup>

Namun berbeda dengan yang dituturkan oleh Saudara Roni selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menyatakan:

“Selama ini saya mendapatkan informasi/spesifikasi yang cukup lengkap. Biasanya penjual mendeskripsikan atau memberikan informasi produknya dicantumkan di *marketplace*. Penjual mendeskripsikan produknya mengenai ketersediaan produk, bahan, warna, ukuran, dan berat.”<sup>24</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Ifah selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menyatakan:

“Kadang-kadang dek. Karena tidak semua penjual memberi informasi yang jelas, kadang hanya mencantumkan beberapa spesifikasinya saja. Tidak secara detail, sehingga kadang saya masih mendapatkan informasi yang kurang jelas mengenai barangnya. Seperti kemarin saya niatnya mau membeli jepitan jemuran baju pakaian. Di gambarnya itu jepitannya isinya 12 biji. Tetapi dilihat dari penilaian, ada pembeli yang memberikan penilaian 1 bintang di karenakan barang yang datang tidak sesuai, hal ini menunjukkan adanya kekurangan informasi yang kurang jelas.”<sup>25</sup> (Lampiran hlm 98)

Sama halnya yang dituturkan oleh Saudari Fatmawati selaku pembeli transaksi *online* menerangkan bahwa:

“Informasi/spesifikasi yang dicantumkan oleh penjual masih ada yang belum lengkap, seperti yang saya dapatkan penjual tidak memberikan informasi mengenai jasa pengiriman. Seharusnya

---

<sup>23</sup> Sami'ati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>24</sup> Roni, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>25</sup> Ifah, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

penjual juga harus mencantumkan pilihan jasa pengiriman untuk memudahkan penjual dalam memilih jasa pengirimannya, karena terkadang ada jasa pengiriman yang lama, karena membiarkan pakatnya begitu saja di kantornya, seperti jasa pengiriman JNE.”<sup>26</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Dewi selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menyatakan:

“Terkait informasi kadang jelas dan kadang tidak. Karena ada penjual yang masih belum mencantumkan keterangannya secara detail. kadang saya ragu untuk membelinya. Tetapi kalau penjualnya tidak mencantumkan secara detail biasanya saya melihat penilaian rating bintang atau *complain* dari pembeli lainnya, karena terkadang dilihat dari penilaian rating bintang atau *complain* barangnya cukup bagus, hanya saja penjualnya memberikan informasinya kurang lengkap.”<sup>27</sup>

Sesuai dengan yang dituturkan Saudara Hasilul selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menyatakan:

“Kadang-kadang, pihak penjual ada yang tidak mencantumkan informasinya secara jelas. Biasanya kalau penjual tidak mencantumkan informasinya dengan jelas saya melihat penilaian dari pembeli yang lain, di penilaian itu kan ada rating bintang untuk melihat barang tersebut bagus atau tidaknya barang yang diterima. Kalau pembeli lain memberi penilaiannya rating 5 dan ada penilaian yang mengatakan barangnya bagus yang di sertai dengan gambarnya, biasanya saya langsung *chek out*.”<sup>28</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Eva selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menyatakan:

“Kadang jelas, kadang juga tidak. Saya pernah melihat toko online di *shopee* ini penjual tidak memberi informasi yang jelas mengenai barang yang dijual. Penjual tidak mencantumkan secara lengkap sehingga saya gak jadi untuk pesan barang di toko

---

<sup>26</sup> Fatmawati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

<sup>27</sup> Dewi, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>28</sup> Hasilul, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 10 Desember 2022)

tersebut, karena dikhawatirkan barangnya nanti tidak sesuai yang saya inginkan.”<sup>29</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Serly selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menyatakan:

“Saya mendapatkan informasi/spesifikasi produk yang dicantumkan oleh penjual di *shopee* cukup lengkap. Penjual mencantumkan informasi/spesifikasi produknya berisi jumlah ketersediaan produk, deskripsi produk seperti warna, ukuran, berat, dan harga.”<sup>30</sup>

Dari pertanyaan yang telah peneliti ajukan kepada informan, dapat disimpulkan bahwa informasi dalam transaksi jual beli barang melalui situs *online* di Dusun Sawahan pada aplikasi *shopee* yang didapatkan oleh pembeli masih kurang puas terhadap informasi/spesifikasi produk yang ditawarkan. Banyak penjual yang masih memberikan informasi/spesifikasi produk yang tidak lengkap atau detail. Namun ada beberapa informan merasa sudah cukup dalam informasi/spesifikasi yang didapatkan. Informan mengatakan bahwa informasi/spesifikasi sangat berperan penting dalam proses keputusan pembelian konsumen/pembeli ketika berbelanja di *shopee*. Informasi menjadi tolak ukur untuk menentukan pembelian.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada informan apakah sudah menerima barang yang dibeli tepat waktu. Sebagaimana hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Shafiatun selaku pembeli, menyatakan bahwa:

---

<sup>29</sup> Eva, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>30</sup> Serly, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

Tidak. Ketepatan waktu yang dicantumkan oleh penjual biasanya 2-3 hari setelah saya membayar barang sudah sampai ke tempat (alamat rumah) karena hanya di Jawa timur sesuai dengan yang dicantumkan di shopee. Tetapi pada kenyatannya waktu pengiriman yang seharusnya sudah sampai ke rumah ternyata tidak sesuai. Ketika saya melakukan pelacakan pada pesanan ternyata pesanan ditahan karena sudah melewati jam operasional. Tapi kebesokannya belum juga dikirim sampai melewati batas waktunya. Saya kecewa dengan pengiriman yang tidak sesuai ini .”<sup>31</sup> (Lampiran hlm 100)

Senada dengan pendapat Ibu Sami’ati selaku pembeli transaksi *online* menerangkan bahwa:

“Tidak. Cukup kecewa dengan pengiriman yang dilakukan oleh penjual *online*, karena pesanan saya dalam pengemasannya sangat lama. Hal ini berdampak pada keterlambatan pengiriman. Penjual tidak mengkonfirmasi terlebih dahulu kalau memang ada kendala dalam pengemasan yang berdampak pada pada pengiriman barang yang saya pesan tersebut. Ketepatan waktu yang dideskripsikan oleh penjual 4-5 hari pengiriman sudah sampai ke lokasi rumah saya, tetapi waktu pengiriman barangnya yang sampai ke rumah sampai seminggu, lebih 2 hari dari waktu yang tertera.”<sup>32</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudara Roni selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menyatakan:

“Kadang tepat waktu dan kadang tidak. Ketepatan waktu pengiriman yang tidak tepat waktu biasanya dikarenakan pengemasannya terlalu lama yang dilakukan oleh penjual. Saya sering menerima barang yang saya beli tidak tepat waktu biasanya ketika ada promo festival bulanan yang dilaksanakan oleh *shopee*. Promo festival sangat berdampak pada pengiriman yang tidak tepat waktu, karena membludaknya pesanan dan antrian pengiriman. Sehingga pengirimannya itu telat, ya kadang telatnya sampai 1 atau 2 hari dari tanggal yang sudah di sepakati.”<sup>33</sup>

Selanjutnya pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Ifah selaku pembeli menerangkan bahwa:

---

<sup>31</sup> Shafiatun, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 8 Desember 2022)

<sup>32</sup> Sami’ati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>33</sup> Roni, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

“Tidak tepat waktu, karena pengiriman sampai kerumah lewat dari tanggal yang tertera. Keterlambatan waktu pengiriman ini dikarenakan pihak jasa pengiriman salah mensortir barang yang saya pesan sehingga masih perlu menunggu dari waktu yang sudah ditentukan tersebut. Jasa pengiriman yang seharusnya mengirim ke kantor jasa pengiriman yang ada di Pademawu, tetapi malah sampai ke kantor yang ada di Bekasi”<sup>34</sup>

Pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Fatmawati selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Tidak tepat waktu, pengirimannya melebihi waktu yang sudah penjual sepakati dan dicantumkan di fitur pengiriman. Lebih 2 hari dari tanggal yang ditentukan. Pengiriman yang lama ini, sudah terjadi lebih dari satu kali pada pesanan saya.”<sup>35</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Dewi selaku pembeli dengan pertanyaan yang sama menerangkan bahwa:

“Tidak. Pihak penjual mengirimkan barangnya lewat dari waktu yang sudah ditentukan, sehingga saya menerima barang yang saya pesan tidak tepat waktu. Permasalahan ini biasanya pihak penjual terlambat mengirim barang pesanan di karenakan ada kendala tertentu, kendala yang sering terjadi biasanya dikarenakan pesanan pembeli yang membludak ketika ada festival promo sehingga biasanya terjadi *overload* pada pengiriman yang berakibatkan pada keterlambatan pengiriman.”<sup>36</sup>

Senada dengan pendapat Saudara Hasilul selaku pembeli transaksi *online* menerangkan bahwa:

“Berkaitan dengan proses transaksi jual beli *online* yakni proses pengiriman/estimasi pengirimannya itu lama. Dimana saya menerima barang yang melebihi waktu yang sudah disepakati atau yang sudah penjual cantumkan di deskripsi waktu pengiriman. Penjual sangat lama dalam pengemasannya, sehingga dalam ekspedisi pengiriman barang terjadi *overload*/melampaui batas pengiriman. Selain itu juga terjadi keterlambatan pengiriman dikarenakan stok produk habis, namun pihak penjual tidak

---

<sup>34</sup> Ifah, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>35</sup> Fatmawati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

<sup>36</sup> Dewi, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

mengkofirmasinya terlebih dahulu, menunggu sampai produknya tersedia lagi.”<sup>37</sup>

Selanjutnya pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Eva selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Dari waktu yang sudah ditentukan saya menerima pesanan saya tidak tepat waktu. Penjual menyerahkan barang ke jasa pengiriman terlalu lama, sehingga proses pengirimannya berdampak pada keterlambatan waktu yang sudah ditentukan. Barang sampai kerumah lewat dari waktu yang seharusnya sudah sampai kerumah.”<sup>38</sup>

Selanjutnya pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Serly selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Tidak. Terkadang waktu yang sudah ditentukan oleh penjual setelah saya melakukan pemesanan tidak sesuai. Ketepatan waktu yang seharusnya 3-4 hari sudah sampai ke alamat rumah, tapi malah masih di dalam perjalanan. Waktu sampai kerumah kadang bisa sampai seminggu baru pesanan saya sampai ke rumah.”<sup>39</sup>

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas tentang apakah waktu menerima barang yang dibeli sudah tepat waktu, peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan waktu transaksi jual beli barang melalui situs *online* di Dusun Sawahan Pademawu pada aplikasi *shopee* dapat dipahami bahwa semua informan merasa kecewa dengan ketepatan waktu pengiriman ketika sampai dirumah. Informan menyatakan waktu yang dicantumkan di fitur pengiriman tidak sesuai dengan waktu barang ketika pesanan sampai alamat informan. Informan menerima barang pesannya melebihi waktu yang sudah ditentukan. Hal ini juga akibatnya pengemasan yang dilakukan oleh

---

<sup>37</sup> Hasilul, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 10 Desember 2022)

<sup>38</sup> Eva, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>39</sup> Serly, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

penjual berakibatkan pada keterlambatan pengiriman dan tidak tepatnya waktu yang sudah dicantumkan.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada informan apakah pesanan yang diterima sudah sesuai dengan deskripsi/spesifikasi. Sebagaimana hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Shafiatun selaku pembeli, mengatakan bahwa:

“Saya menerima pesanan saya tidak sesuai dengan keterangan yang ada dan tidak sesuai dengan fotonya. Saya memesan 2 mukenah untuk anak saya. Dalam pesannya saya tersebut, saya memilih ukuran yang berbeda, karena anak saya yang pertama umur 6 tahun dan anak yang kedua umur 3 tahun. Saya melihat di gambar dan keterangan mukenahnya sangat bagus, sehingga saya tertarik membelinya untuk anak saya. Mukenah yang saya beli niatnya itu bisa dipakai di hari raya kemarin, biar bisa kembaran. Namun setelah saya lihat ternyata kualitas mukenah yang saya terima itu sangat mengecewakan, kualitasnya bahahnya sangat nerawang dan tipis. Ukuran yang penjual kirimkan juga salah. Untuk mukenah yang buat anak kedua ternyata kebesaran, ternyata ukuran yang dikirim sama dengan ukuran mukenah untuk anak yang pertama. Padahal saya memesan ukuran yang berbeda dan tentu untuk ukuran anak pertama lebih besar dan untuk anak kedua lebih kecil. Saya juga sudah menghubungi pihak penjual berkali-kali untuk menukar barang yang saya terima tetapi penjual tidak ada respon sama sekali.”<sup>40</sup>

Pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Sami’ati selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Tidak, saya pernah menerima barang yang saya pesan tidak sesuai. Pesanan yang saya terima sampai namun tidak lengkap dan warna yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang saya pesan. Barang yang saya terima di *shopee* pada saat saya membeli sandal sebanyak 7, tetapi yang datang cuma 6. Sandal yang saya pesan 2 tidak terkirim dan 1 sandal yang dikirim salah, kesalahan yang dikirim dari warna sandal. Memesan sandal warna hitam tetapi yang dikirim warna coklat. Ketidaksesuaian sandal yang saya terima, kualitasnya tidak sesuai dengan di keterangannya atau

---

<sup>40</sup> Shafiatun, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 8 Desember 2022)

deskripsi yang ada, di keterangannya bahannya terbuat dari karet, tetapi yang saya terima sendalnya sangat ringan seperti spon. Saya sudah menghubungi penjualnya tetapi tidak direspon. Sampai saya mengajukan penukaran barang atau pengembalian dana tetapi penjual menolaknya. Sehingga saya merasa sangat rugi dan kapok untuk belanja di toko sandal itu lagi.”<sup>41</sup> (Lampiran hlm.100)

Sesepndapat dengan Saudara Roni selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Tidak, saya pernah menerima barang pesanan saya tidak sesuai dengan pesanan saya. Dimana saya memesan baju, menurutku sudah pas lah kalau ukuran itu, karena saya memesan sesuai ukuran baju yang biasa saya pakek, tetapi malah ukurannya kekecilan.”<sup>42</sup>

Selanjutnya pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Ifah selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Tidak. Saya membeli kaos di *shopee*, bahannya ternyata tidak sesuai dengan keterangannya. Di keterangannya itu bahan kaosnya dari bahan semi katun, tetapi yang saya terima bahannya bukan katun. Bahan kaos yang saya terima ternyata bahan spandex, sehingga sangat menerawang ketika di pakai.”<sup>43</sup>

Dan pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Fatmawati selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Kualitas yang saya terima rusak. Saya memesan kacamata karena saya tertarik untuk membeli. Dalam foto produk dan penilainnya cukup bagus, tetapi yang saya terima malah pecah. Jadi tidak bagus kalau dipakai.”<sup>44</sup> (Lampiran hlm 99)

Wawancara yang sama tentang apakah sudah puas dengan barang yang diterima kepada Saudari Dewi selaku pembeli menerangkan bahwa:

---

<sup>41</sup> Sami'ati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>42</sup> Roni, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 9 Desember 2022)

<sup>43</sup> Ifah, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>44</sup> Fatmawati, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

“Tidak, barang yang saya terima tidak sesuai. Saya menerima barang kerudung yang tidak sesuai dengan gambar dan ukuran yang dicantumkan di keterangannya. Karena kerudung yang saya terima itu ternyata lebih kecil ukurannya, tidak seperti yang di gambar, dimana kalau di gambar itu kerudungnya menutup dada dan ukuran di spesifikasinya depan 70cm, belakang 80 cm, dan lingkaran wajahnya 52-54. Tetapi yang saya terima itu ternyata tidak menutupi dada dan ukurannya kecil. Ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian dari segi ukuran kerudung. Pihak penjualnya tidak ada respon ketika saya menghubungi dan tidak ada ada tanggung jawabnya atas barang yang dikirim tersebut.”<sup>45</sup>

Senada dengan pendapat Saudara Hasilul selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Tidak, saya menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan saya. Saya memesan baju olahraga ukuran XL, tetapi yang saya terima baju olahraga tersebut tidak sesuai ukurannya, ukuran yang dikirim seperti ukuran L. Dimana ukurannya kecil. Ketika saya melakukan penukaran barang, penjual memberi respon semisal mau ditukar ongkir harus ditanggung sendiri dan tentunya lebih mahal karena tidak bisa pakai *voucher*, jadi saya gak jadi untuk melakukan penukaran, sudah rugi masih disuruh bayar ongkir sendiri”<sup>46</sup>

Pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Eva selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Cukup kecewa dengan pesanan yang saya terima. Karena pesanan yang saya terima tidak sesuai sama sekali dengan produknya. Saya membeli sepatu, diketerangannya itu bahan sepatu bagus, tetapi pas saya terima tidak bagus sama sekali. Harganya cukup mahal tetapi sepatunya tidak bagus. Warnanya itu seperti di semprot pakek pilox, kaya dicat lah gitu. Jadi warnanya lama-kelamaan sepertinya bisa luntur.”<sup>47</sup>

Selanjutnya pertanyaan yang sama peneliti juga melakukan wawancara kepada Saudari Serly selaku pembeli menerangkan bahwa:

---

<sup>45</sup> Dewi, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

<sup>46</sup> Hasilul, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 10 Desember 2022)

<sup>47</sup> Eva, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 11 Desember 2022)

“Tidak, barang yang saya terima tidak sesuai sama sekali dengan deskripsinya. Bahan yang dideskripsikan bahan webbing. Di deskripsinya juga tercantum “Produk nyaman digunakan dan tidak licin.” Tetapi sandal yang saya terima bahannya jelek. Tali perekatnya copot dan lem sandalnya tidak rapi sehingga ketika di pakai alas kakinya langsung rusak.”<sup>48</sup>

Berdasarkan hasil wawancara 9 informan selaku pembeli di atas peneliti menyimpulkan bahwa pesanan barang yang diterima dalam transaksi jual beli *online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi Shopee, informan merasa kecewa terhadap pesanan dan produk yang diterimanya. Pesanan yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi/deskripsi yang dicantumkan oleh penjual, seperti dari ukuran, warna, dan kualitas bahan. Penjual juga mengirimkan pesanan pembeli tidak lengkap, barang yang diterima informan kurang dari jumlah pesanannya. Pembeli juga merasa kecewa kepada penjual karena beberapa penjual ketika dihubungi untuk meminta pertanggung jawaban atas barang yang tidak sesuai penjual tidak merespon. Penjual meminta jika melakukan penukaran barang, maka ongkir harus ditanggung sendiri. Artinya pembeli akan mengalami kerugian yang lebih besar. Beberapa penjual juga menolak pengajuan penukaran barang yang diajukan oleh informan.

## **B. Temuan Penelitian**

Dengan paparan di atas yang peneliti peroleh melalui wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan beberapa temuan terkait dengan

---

<sup>48</sup> Serly, *Selaku Pembeli*, Wawancara Langsung (Dusun Sawahan, 17 Desember 2022)

praktik transaksi jual beli barang melalui situs *online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee*, diantaranya:

1. Masyarakat Dusun Sawahan memilih melakukan transaksi jual beli barang melalui situs *online* pada aplikasi *shopee* dikarenakan mempermudah pembeli dalam bertransaksi karena praktis dan menghemat waktu.
2. Transaksi jual beli barang melalui situs *online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee* dapat dilakukan dengan mendaftarkan terlebih dahulu dengan mencantumkan nama, nomor hp serta alamat rumah.
3. Pembeli melakukan pembayaran jumlah harga pesanan menggunakan metode pembayaran yang tersedia di aplikasi *shopee* secara tunai melalui M banking, *Shopeepay*, dan *i.saku*.
4. Penjual mencantumkan ciri-ciri/spesifikasi produk di *marketplace* tidak lengkap dan jelas.
5. Ketepatan waktu pengiriman sampai ke tujuan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Keterlambatan waktu bisa 2-4 hari dari yang ditentukan.
6. Barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan ciri-ciri/spesifikasi produk. Penjual menerima barang yang dipesan dengan kondisi ukuran baju dan celana yang tidak sama. Selain itu, pembeli menerima barang pesanan yang rusak/cacat.

7. Barang pesanan pembeli yang dikirimkan oleh penjual tidak lengkap. Pembeli menerima barang pesannya kurang dari jumlah pesannya.
8. Penjual tidak merespon dan bertanggung jawab terhadap penukaran/pengajuan barang yang diajukan oleh pembeli.
9. Transaksi jual beli barang melalui situs *online* di *shopee* tidak sesuai dan bertentangan dengan Fatwa DSN-MUI NO.05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam.

### **C. Pembahasan**

Dalam pembahasan ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang telah kami lakukan di Dusun Sawahan Pademawu Pamekasan.

#### **1. Bentuk Pelaksanaan Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Situs *Online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur Pada Aplikasi *Shopee*.**

Jual beli secara umum adalah akad transaksi tukar menukar sesuatu dengan sesuatu lain baik berupa barang atau uang atas dasar rela sama rela yang berdampak pada pelepasan kepemilikan dan kepemilikan baru bagi penjual dan pembeli.<sup>49</sup> Jika dikaitkan dengan pembagian jual beli, jual beli *online* dapat dikategorikan sebagai jual beli yang tidak tunai, karena terdapat penagguhan pada barang yang dipesan. Adapun dalam pelaksanaan jual beli *online* melalui jaringan internet/sosial media, ketika terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak, maka penjual meminta untuk melakukan pembayaran dengan memilih metode pembayaran, setelah itu barulah barang yang dipesan akan dikirim.

---

<sup>49</sup> Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, (Pamekasan: Duta Medua Peblishing, 2020), 1.

Terjadinya transaksi jual beli barang melalui situs *online* di Dusun Sawahan pada aplikasi *shopee*, memudahkan pembeli dalam bertransaksi. Jual beli *online* dapat menghemat waktu, hal ini dikarenakan pembeli tidak lagi harus mendatangi tokonya secara langsung, hanya melalui media sosial saja sudah bisa dilakukan. Jual beli *online* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Transaksi jual beli secara *online* pada aplikasi *shopee* dapat dilakukan dengan mendaftarkan terlebih dahulu, mencantumkan nama, nomor hp serta alamat rumah. Setelah itu cukup klik model atau nama barang yang diinginkan sudah banyak yang muncul. Barang yang ditawarkan oleh penjual juga sangat beragam. Selain itu, harga produk/barang yang ditawarkan lebih murah dibandingkan dengan di pasaran ataupun di toko konvensional.

Pembayaran pesanan yang dilakukan oleh para pembeli di Dusun Sawahan Pademawu Timur menggunakan metode pembayaran yang sudah tersedia di fitur aplikasi *shopee*. Pembeli biasanya menggunakan metode pembayaran *shopeepay*, M Banking dan I.saku melalui kasir Indomaret dan Alfamart. Dalam pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui situs *online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee* tidak menggunakan sistem pembayaran COD. Pembeli membayar jumlah harga pesanan secara tunai pada awal transaksi pesanan dibuat. (Lampiran hlm.

## **2. Pelanggaran yang terjadi dalam transaksi jual beli barang melalui situs *online* di aplikasi *Shopee*.**

Dalam transaksi jual beli *online* seringkali terdapat banyak permasalahan yang timbul. Para pihak tidak saling mengetahui secara langsung, melainkan hanya melalui sosial media. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dalam pelaksanaan jual beli *online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee* terdapat banyak pelanggaran yang dilakukan oleh pembisnis *online*/penjual, antara lain:

a. Ciri-Ciri/spesifikasi barang dicantumkan tidak lengkap.

Permasalahan ini penjual tidak mencantumkan ciri-ciri/spesifikasi barangnya tidak lengkap. Di dalam ciri-ciri/spesifikasi barang seharusnya detail dan jelas untuk meyakinkan para pembeli. Ciri-ciri/spesifikasi yang seharusnya dicantumkan pada produk kerudung seperti: bahan, variasi warna, motif, dan detail ukuran. Namun ciri-ciri/spesifikasi yang diterima oleh saudara Shafiatun ketika mencari produk yang dibutuhkan tersebut hanya memberikan informasi/spesifikasi tertentu seperti bahan kerudung dan motifnya saja, penjual tidak mencantumkan ukuran. Selain itu, saudara Ifa juga menerima ciri-ciri/spesifikasi pada barang jepitan baju yang tidak lengkap seperti tidak mencantumkan ukuran dan isi barang. (Lampiran hlm 98)

b. Barang yang tidak sesuai

Permasalahan ini yaitu berupa barang yang telah dibeli oleh pembeli yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai. Penjual mengirimkan barang yang dipesan oleh saudara Ifa dengan kondisi berbeda dari ciri-ciri/spesifikasi produk dan tidak sesuai dengan keinginan pembeli. Pada ciri-ciri/spesifikasi yang dicantumkan bahannya dari katun tetapi bahan yang diterima bukan katun, tetapi berbahan spandex. Selain itu juga ukurannya sangat jauh berbeda dari ciri-ciri/spesifikasinya. Ukuran baju yang dicantumkan LD: 80 cm dan PJ 74 cm, tetapi yang diterima pembeli ukurannya sangat berbeda. Ukuran baju tidak sama antara lengan baju kanan dan kiri. Selain itu, penjual juga ada yang mengirimkan barangnya dengan kondisi cacat/rusak, seperti yang diterima saudari Fatmawati. Kacamata yang diterimanya cacat/rusak, sehingga kacamata yang dipesannya tidak dapat digunakan. (Lampiran hlm 99)

c. Pengiriman yang tidak tepat waktu.

Permasalahan pengiriman yang tidak tepat waktu ini sering terjadi. Barang yang dipesan seharusnya sampai ke alamat dengan waktu yang sudah ditentukan. Pihak penjual lambat dalam menyerahkan barangnya kepada kurir sehingga berdampak pada ketidaksesuaian waktu pengiriman sampai ke alamat pembeli. Setelah pembeli melakukan pemesanan dan pembayaran waktu pengiriman sudah ditentukan. Barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan waktu yang sudah tertera dan disepakati. Selain itu juga dikarenakan pihak pengirim yang lalai dalam

mengirimkan barangnya. Saudara shafiatun menerima barangnya tidak sesuai pada tanggal yang disepakati, barang yang diterima seharusnya tanggal 29 tetapi melewati waktunya. Saudari Shafiatun menerima barangnya lebih 2 hari dari waktu yang ditentukan. (Lampiran hlm 100)

- d. Penjual menolak penukaran barang sejenis yang dilakukan oleh pembeli

Pengajuan penukaran barang yang dilakukan oleh penjual dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan/diinginkan. Penjual seharusnya bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Ketika saudari Ifah melakukan penukaran barang pada barang yang diterimanya tidak sesuai dengan ciri-ciri/spesifikasi produk. Pembeli melakukan pengajuan/pengembalian kepada penjual dengan mengirimkan video unboxing dan foto barang yang tidak sesuai, tetapi penjual tidak memberi respon sama sekali dan tidak bertanggung jawab. Penjual menolak pengajuan yang dilakukan oleh pembeli, sehingga pembeli merasa rugi. (Lampiran hlm 100)

### **3. Tinjauan Studi Fatwa DSN-MUI NO 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam terhadap jual beli barang melalui situs *online* di *shopee***

Jual beli yaitu akad atau transaksi tukar menukar harta berupa (barang atau uang) dengan harta lain dilakukan dengan rela sama rela atas

pemindahan dan kepemilikan baru.<sup>50</sup> Jual beli merupakan kategori muamalah dibidang perdagangan atau bisnis. Dalam muamalah banyak hal aktivitas manusia telah diatur, salah satunya dalam hal jual beli. Salah satu fenomena mu'amalah saat ini dalam bidang ekonomi adalah transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik atau yang saat ini dikenal dengan jual beli *online*.<sup>51</sup> Sebagai manusia maka diharuskan mengikuti aturan-aturan yang dibuat oleh penciptanya. Termasuk dalam hal muamalah yang dilakukannya dalam memenuhi kebutuhan kehidupan sehari-hari. Transaksi tersebut diperbolehkan, selama transaksi tersebut tidak dilarang dalam aturan islam.

Dalam praktik yang terjadi di lapangan ditemukan ada beberapa yang tidak sesuai dengan dasar teori yang sudah ada, transaksi jual beli barang melalui situs *online* berdasarkan Fatwa DSN-MUI No 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee*, peneliti menemukan adanya ketidaksesuaian antara teori ketentuan akad jual beli salam dengan praktik yang terjadi dimasyarakat.

Akad salam pada hakikatnya adalah jual-beli dengan hutang. Tapi bedanya, yang dihutangkan bukan uang pembayarannya, melainkan barangnya. Barang diserahkan dikemudian hari, sedangkan pembayarannya diserahkan secara tunai. Menurut Fatwa DSN-MUI, akad

---

<sup>50</sup> Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, 1.

<sup>51</sup> Retno Dyah Pekerti dan Eliada Herwiyanti, " Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'i", *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*, Vol. 20. No. 20 (2018),2

salam adalah akad jual beli barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga lebih dahulu dengan syarat-syarat tertentu.<sup>52</sup>

Dari definisi di atas dapat di simpulkan, jual beli salam adalah jual beli barang dimana pembeli membeli barang dengan cara pesanan dengan spesifikasi/kriteria tertentu yang jelas, pembayaran uang dilakukan terlebih dahulu secara tunai, sementara itu barang diserahkan kemudian pada waktu tertentu dengan disepakati sebelumnya dalam akad. Begitu juga dengan praktik transaksi jual beli barang melalui situs *online* Fatwa DSN-MUI NO:05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual beli salam pada aplikasi *shopee*, pihak pembeli membayar jumlah uang secara tunai dimuka dan barang diserahkan dikemudian hari. Akan tetapi masyarakat Dusun Sawahan Pademawu Timur tidak mengenal dengan sistem akad salam karena mayoritas masyarakat Dusun Sawahan Pademawu Timur tidak paham dengan apa itu akad salam, yang masyarakat pahami dengan istilah pesanan.

Sesuai dengan pengamatan peneliti, problematika transaksi jual beli barang melalui situs *online* pada aplikasi *shopee* di Dusun Sawahan Pademawu Timur sudah termasuk kedalam akad salam karena dalam prakteknya pembeli memesan barang yang diinginkan terlebih dahulu menggunakan aplikasi *shopee*, dengan ciri-ciri/spesifikasi barang tertentu dan membayar uang secara tunai dimuka setelah melakukan pemesanan, dan penyerahan barang dilakukan dikemudian hari sesuai dengan kesepakatan. Transaksi jual beli barang melalui situs *online* pada aplikasi

---

<sup>52</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 05/DSN-MUI/VI/2000 tentang Jual Beli Salam.

*shopee* yang dilakukan oleh masyarakat Dusun Sawaahan Pademawu Timur harus jelas kesepakatannya serta spesifikasi barang dan tenggang waktunya. Sebagaimana firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمُومٍ فَاكْتُبُوهُ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, apabila kau bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang telah ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya” (Al-Baqarah (2):282).<sup>53</sup>

Jual beli salam dalam penyerahan barangnya ditangguhkan dan diserahkan ketika tenggang waktu yang disepakati jatuh tempo, spesifikasi barang harus jelas dengan melakukan pembayaran diawal secara tunai. Akan tetapi, jika barang yang diterima ternyata tidak sesuai dengan ciri-ciri/spesifikasi yang dipesan atau rusak, maka dalam kasus ini pihak pembeli boleh menyatakan menerima atau menolaknya. pembeli boleh meminta rugi atau meminta penukaran barang sesuai pesanan.

Dalam transaksi jual beli dengan akad salam ada beberapa rukun, syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi, jual beli dengan akad salam bisa dikatakan sah apabila sudah memenuhi syarat. Adapun ketentuan Fatwa DSN-MUI NO:05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual beli salam.

### **Fatwa Jual Beli Salam**

Ketentuan fatwa DSN MUI Nomor 05/DSN MUI/IV/2000 menetapkan enam hal :<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup>QS. Al-Baqarah (2) : 282.

<sup>54</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional, No: 05/IV/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam

**Pertama:** Ketentuan Pembayaran

1. Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang, atau manfaat
2. Dilakukan saat kontrak disepakati (*inadvance*)
3. Pembayaran tidak boleh dalam bentuk *ibra'* (pembebasan utang).

**Kedua:** Ketentuan Barang

1. Harus jelas ciri-cirinya/spesifikasi dan dapat diakui sebagai utang.
2. Penyerahan dilakukan kemudian.
3. Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
4. Pembeli tidak boleh menjual barang sebelum barang tersebut diterimanya (*qabadh*).
5. Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan.

**Ketiga:** Ketentuan tentang Salam Paralel

Dibolehkan melakukan salam paralel dengan syarat akad kedua terpisah dari, dan tidak berkaitan dengan akad pertama.<sup>55</sup>

**Keempat:** Penyerahan Barang

1. Penjual harus menyerahkan barang tepat pada waktunya dengan kualitas dan kuantitas sesuai kesepakatan.

---

<sup>55</sup>Fatwa Dewan Syariah Nasional, No: 05/IV/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam

2. Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih tinggi, maka penjual tidak boleh meminta tambahan harga sebagai ganti kualitas yang lebih baik tersebut.
3. Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas lebih rendah, pembeli mempunyai pilihan untuk menolak atau menerimanya, apabila pembeli rela menerimanya, maka pembeli tidak boleh meminta pengurangan harga (diskon). Para ulama berbeda pendapat tentang boleh tidaknya muslim ilaih menyerahkan muslim fiih yang berbeda dari yang telah disepakati.
4. Penjual dapat menyerahkan barang lebih cepat dari yang telah disepakati, dengan beberapa syarat:
  - a. Kualitas dan kuantitas barang sesuai dengan kesepakatan, tidak boleh lebih tinggi ataupun lebih rendah.
  - b. Tidak boleh menuntut tambahan harga
5. Jika semua/sebagian barang tidak tersedia tepat pada waktu penyerahan atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka pembeli memiliki dua pilihan:
  - 1) Membatalkan kontrak dan meminta kembali uang. Pembatalan kontrak dengan pengembalian uang pembelian, menurut jumhur ulama, dimungkinkan dalam kontrak salam. Pembatalan penuh pengiriman muslim fiih dapat dilakukan sebagai ganti pembayaran kembali seluruh modal salam yang telah dibayarkan.
  - 2) Menunggu sampai barang tersedia.

**Kelima:** Pembatalan Kontrak.

Pada dasarnya pembatalan salam boleh dilakukan, selama tidak merugikan kedua belah pihak.

**Keenam:** Perselisihan.

Jika terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, persoalannya diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.<sup>56</sup>

Dari uraian di atas rukun dan syarat akad salam tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa transaksi jual beli barang situs *online* di Dusun Sawahan Pademawu pada aplikasi *shopee* dari dari sudut pandang MUI ada beberapa ketentuan yang tidak dipenuhi oleh penjual, yaitu pada ketentuan barang, harus jelas ciri-cirinya/spesifikasi dan dapat diakui sebagai hutang.

Pada praktinya transaksi jual beli barang melalui situs *online* di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee*, penjual masih banyak yang memberikan/mencantumkan ciri-ciri/spesifikasinya tidak lengkap dan tidak jelas. Ciri-ciri/spesifikasi produk yang ditawarkan oleh penjual hanya sebagian saja yang dicantumkan, sehingga pembeli masih ragu untuk melakukan pembelian/pemesanan. Barang yang dipesan dikhawatirkan tidak sesuai dengan keinginan pembeli. Ciri-ciri/spesifikasi yang tidak lengkap menyebabkan barang yang diterima oleh pembeli terdapat perbedaan dengan ekspektasi yang diinginkan oleh pembeli.

---

<sup>56</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional, No: 05/IV/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam

Selanjutnya mengenai ketentuan barang dalam Fatwa DSN-MUI NO 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam, tidak boleh menukar barang kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan. Pada transaksi jual beli barang melalui situs *online* yang dilakukan oleh pembeli di Dusun Sawahan Pademawu Timur pada aplikasi *shopee* tidak sesuai. Ketika pembeli melakukan penukaran barang yang diterima tidak sesuai dengan ciri-ciri/spesifikasi produk, penjual tidak memberi respon dan tidak bertanggung jawab dari pembeli. Penjual menolak pengajuan yang dilakukan oleh pembeli, sehingga pembeli merasa rugi.

Pada ketentuan penyerahan barang, penjual harus menyerahkan barang tepat pada waktunya dengan kualitas dan kuantitas sesuai kesepakatan. Hal ini tidak sesuai dengan praktik yang terjadi di Dusun Sawahan Pademawu Timur dalam bertransaksi jual beli barang melalui situs *online* pada aplikasi *shopee*. Pembeli kecewa dengan pengiriman yang dilakukan oleh penjual. Penjual mengirimkan barangnya tidak sesuai dengan kesepakatan/waktu yang sudah ditentukan di aplikasi *shopee*. Pengemasan yang sangat lama membuat pengiriman yang seharusnya sampai ke alamat tujuan pembeli tidak tepat waktu. Penjual lama menyerahkan pesanan pembeli kepada jasa kurir pengiriman. Pengiriman sampai ke alamat rumah pembeli bisa lebih 2-4 hari dari waktu yang sudah disepakati. Penjual juga mengirimkan barangnya dengan kualitas dan kuantitas yang tidak sesuai kesepakatan. Pembeli banyak menerima barang yang dipesan tidak sesuai dengan ciri-ciri/spesifikasi yang dicantumkan.

Pembeli menerima pesanan yang tidak sesuai seperti dari segi ukuran, warna, kualitas dan kuantitas bahan, serta barang yang tidak lengkap.