

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Aplikasi Shopee

Shopee adalah tempat atau media belanja online yang terpopuler pada platform versi seluler dan desktop. Hal ini dapat memudahkan orang untuk melihat dan berbelanja serta menjual langsung melalui ponsel atau deksto android tanpa harus keluar rumah. Shopee adalah perusahaan bisnis online berbasis e-Commerce di bawah perusahaan bernama Garena (berubah nama SEA Group) yang kemudian diluncurkan pada tahun 2015, SEA Group sendiri merupakan anak perusahaan internet di Asia Tenggara yang berlokasi di Negara Singapura. Saat ini, Shopee sudah mengudara dalam transaksi pembelian di beberapa negara terutama bagian Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Filipina, dan juga termasuk Indonesia.¹

Shopee dipimpin oleh seorang pemuda bernama Chris Feng. Chris Feng adalah salah satunya mantan aktivis yang bekerja di web Rocket serta pernah menjadi direktur perusahaan Zalora dan Lazada. Sementara itu, Shopee Indonesia resmi meluncur dan mengudara di bumi pertiwi pada bulan Desember 2015 di bawah dukungan dari PT Shopee International Indonesia. Adapun alamat Shopee

¹ Sarinah, "Analisis Perbandingan Kemudahan Penggunaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online" (Skripsi—UMMAT, Mataram, 2021), 9.

Indonesia dapat dijumpai di lokasi Wisma 77 Tower 2, Jalan Ltjen. S. Parman, Palmerah, Wilayah Khusus Ibukota Jakarta 11410, Indonesia.²

Platform Shopee menyediakan berbagai macam produk kebutuhan masyarakat dengan metode pembayaran yang aman dan layanan pengiriman yang terintegrasi, sehingga menjadi media pembelian berbasis platform yang inovatif terjadinya transaksi atau pembelian yang menjadi lebih menyenangkan, praktis dan tentunya aman. Shopee juga menyediakan fitur live chat atau pesan langsung yang memudahkan penjual dan pembeli untuk berinteraksi langsung satu sama lain menjalin komunikasi dengan mudah dan cepat.³ Aplikasi Shopee memberikan kemudahan berbelanja online bagi pengguna di Indonesia. Sejak diluncurkan dan diresmikan Shopee di Indonesia tersebut, belanja online di Shopee mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan cepat. Bahkan saat ini Aplikasi Shopee di smartphone diunduh oleh jutaan pengguna dan nomor 1 di Indonesia.

Shopee memiliki banyak fitur yang sangat menarik. Beberapa fitur dari aplikasi Shopee, yakni sistem serbaguna adalah flash sale, gratis ongkos kirim, cashback dan voucher, game Shopee, ShopeePay, Shopee PayLater dan masih banyak lagi. Banyaknya fitur yang dapat diakses di aplikasi Shopee ini, tentu menjadi daya tarik tersendiri untuk dilakukan transaksi online. Tidak hanya anak

² Rilo Pambudi, "Kisah Pendiri Shopee yang Kini Jadi Marketplace Nomor 1 di Indonesia, Siapa Forrest Li dan Chris Feng?", <https://www.inews.id/finance/bisnis/kisah-pendiri-shopee-yang-kini-jadi-marketplace-nomor-1-di-indonesia-siapa-forrest-li-dan-chris-feng>, diakses pada tanggal 28 Februari 2023.

³ Tanpa Penulis, "Mengakses Fitur Chat Penjual", <https://seller.shopee.co.id/edu/article/1807/Mengakses-Fitur-Chat-Penjual>, diakses pada tanggal 28 Februari 2023.

muda yang menggunakan transaksi jual beli ini di Shopee, orang dewasa pun menggunakan Shopee karena jenisnya yang banyak barang yang dijual di Shopee.⁴

Aplikasi Shopee memudahkan suatu transaksi digital setiap individu atau perorangan yang ingin mendaftar sebagai pengguna Shopee. Adapun pengguna Shopee dapat melakukan transaksi sebagai penjual maupun sebagai pembeli, karena Shopee memberikan tempat secara virtual kepada seseorang yang hendak berjualan secara online di aplikasi Shopee. Tapi, selama barangnya itu bagus dan bermutu, tentu bukan barang terlarang oleh Undang Undang dan peraturan yang berlaku. Jadi setiap individu yang memiliki akun Shopee dapat mendaftar sebagai penjual serta dapat mengunggah barang yang mereka butuhkan untuk dijual.⁵

Produk yang dijualbelikan di aplikasi Shopee tidak hanya terkait fashion saja, melainkan banyak barang yang dibutuhkan masyarakat seperti obat tanaman, peralatan rumah tangga, ponsel atau gadget, berbagai macam buku bacaan, alat keperluan kantor atau sekolah, makanan atau snack, minuman, berbagai macam keperluan aksesoris, souvenir, elektronik, alat olah raga, maupun kosmetik kecantikan dan sebagainya. Di antara berbagai produk tersebut, seringkali ada banyak penjual yang justru saat mengirimkan barang dagangan yang tidak sesuai dengan deskripsi dan gambar sehingga pihak konsumen kecewa dan merasa dirugikan dalam melakukan suatu transaksi online di aplikasi Shopee. Ada penjual

⁴ Irvindya, "Inilah 5 Fakta Tentang Cicilan Shopee PayLater yang Perlu Kamu Ketahui!", <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/fakta-tentang-cicilan-shopeepaylater-yang-perlu-kamu-ketahui/diakses-pada-tanggal-28-Februari-2023>

⁵ Tanpa Penulis, "Kebijakan Privasi", <https://help.shopee.co.id/portal/article/71188Kebijakan-Privasi>, diakses pada tanggal 28 Februari 2023.

yang tidak acuh, ada pula yang iktikad baik dengan menggantikan barang lain atau mengembalikan uang pembelian.

2. Praktik Transaksi Produk Tidak Sesuai Gambar di Aplikasi Shopee

Penjelasan transaksi online adalah suatu kegiatan jual beli yang menggunakan perantara bank untuk melakukan pembayaran antara penjual dan pembeli yang dipertemukan secara virtual dalam software, baik itu aplikasi ataupun website.⁶ Biasanya, suatu transaksi online ini melibatkan pembeli dan penjual baik secara langsung maupun tidak langsung. Di era modern, bisa membuat kontrak penjualan dengan penjual tanpa harus pergi ke rumah atau tokonya melainkan hanya bisa bertemu secara virtual atau online, misalnya melalui aplikasi Shopee.

Shopee memberikan informasi berbagai macam produk kebutuhan kehidupan para pelanggan dengan berbagai macam toko yang tersedia dan terintegrasi. Pelanggan dapat memilih produk yang sesuai dan yang diinginkan dengan melihat kriteria mulai gambar, video, foto ataupun testimoni barang di kolom komentar. Adapun pengiriman barang kepada konsumen sudah tersedia dalam aplikasi, biasanya disebut dengan ekspedisi, seperti POS, JNE, JNT, Wahana, Shope Ekspres, dan lain sebagainya. Paket dari toko kemudian diantarkan kepada ekspedisi atau kurir dan kemudian ekspedisi mengatur waktu pengiriman sampai kepada tangan konsumen. Konsumen dapat mengetahui apakah paket sudah dikirim atau tidak, dengan melacak melalui aplikasi. Hal

⁶ Aisyah Iisiregar Dan Rismewahni, "Pengaruh Transaksi Online Shopping, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce", *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, Nomor 2, Agustus 2022, 86.

tersebut karena pemilik toko sudah mempublikasikan resi pengiriman agar mudah diketahui oleh konsumen.⁷

Berikut ini praktik pengguna melakukan pesanan barang melalui aplikasi Shopee.



Gambar 1.1 Tampilan umum aplikasi Shopee

Langkah pertama, konsumen dapat membuka aplikasi Shopee menggunakan data internet. Selanjutnya, konsumen dapat mencari barang yang hendak dibeli melalui kolom pencarian yang ada di atas, misalnya LCD HP, Pando, ataupun panci. Setelah itu, muncul berbagai macam pilihan barang di aplikasi Shopee sesuai dengan kata kunci barang yang ingin dibeli.

“Saya sudah punya akun dengan username @nisasetya untuk membeli kebutuhan di aplikasi Shopee.”⁸

“Saya sudah punya akun dengan username @fatimahnabilaazahro13.”⁹

“Saya sudah punya akun Shopee dengan username @muthmainnah.”¹⁰

⁷ Gama Pratama, “Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19”, *Jurnal Ecopreneur*, Nomor 1, Vol 1, Tahun 2020, 26.

⁸ Nisa Setya, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (26 Februari 2023)

⁹ Fatimah Nabila Azzahro, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (1 Maret 2023)

¹⁰ Muthmainnah, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (27 Februari 2023)



Gambar 1.2 Tampilan pesanan barang dan toko di Shopee

Kedua, setelah barang ditentukan. Maka, konsumen secara otomatis beralih toko yang menampilkan produk incaran. Konsumen dapat melihat dan menggeser gambar atau video pada headline produk dan membaca spesifikasi barang di bagian deskripsi produk. Untuk menambah keyakinan pembelian, maka dapat mengetahui rating produk yang diulas oleh konsumen yang sudah membelinya. Jika rating 4.0 ke atas, maka produk berkualitas dan terhindar dari tipu menipu.

“Saya membeli kebutuhan HP saya yang LCD-nya rusak karena terjatuh dari sepeda motor. Saya sudah melakukan cek secara detail di Toko Megatech Life Future mulai dari gambar, deskripsi produk, rating pesanan dan testimoni dari pembeli lainnya yang membuat saya percaya melakukan transaksi tersebut.”¹¹

“Saya sudah punya akun dengan username @fatimahnabilaazhro13. Saya membutuhkan bando dengan mencari harga yang paling murah. Saya menemukan di Toko GM Bear Official Shop.”¹²

¹¹ Nisa Setya, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (26 Februari 2023)

¹² Fatimah Nabila Azzahro, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (1 Maret 2023)

“Saya sudah punya akun Shopee dengan username @muthmainnah. Saya ingin membeli panci listrik untuk keperluan anak kost agar bisa memasak dan tidak membeli nasi di luaran. Saya membelinya di Toko GM Bear Official Shop”¹³



Gambar 1.3 Menu checkout Shopee dilengkapi fitur alamat dan pembayaran

Ketiga, checkout. Setelah yakin dengan barang yang akan dibeli tersebut, konsumen dapat melakukan pesanan. Pada checkout ini, konsumen dapat mengatur alamat pengiriman dan melakukan pembayaran melalui sistem COD, Debit, Bank dan e-wallet. Selain itu, bisa menggunakan voucher dari Shopee untuk bisa mendapatkan berupa potongan harga dan gratis ongkir.



Gambar 1.4 Metode pembayaran aplikasi Shopee

¹³ Muthmainnah, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (27 Februari 2023)

Keempat, saat pembeli melakukan checkout atau pembelian suatu barang yang diinginkan, maka pembeli melakukan metode pembayaran yang tersedia di Shopee. Adapun berbagai macam metode pembayaran bisa melalui ShopeePay, SPayLetter, bisa juga Indomaret, Alfamart, transfer bank BRI, BCA, BNI dan lainnya, kartu kredit COD (cash on delivery).



Gambar 1.5 tampilan pesanan saya. Fitur control proses pesanan barang.

Kelima, setelah melakukan pembayaran. Maka, penjual akan memproses pesanan dan mengatur waktu pengiriman. Konsumen dapat mengontrol pesanan melalui fitur “Pesanan Saya”. Pada fitur tersebut akan dijelaskan jika barang pembelian sedang dikemas oleh penjual, dikirim ke ekspedisi dan barang sudah selesai.

“Pesanan LCD HP Samsung A22 5G melalui pembayaran ShopeePay dan pesanan sampai 5 hari setelah pembayaran.”¹⁴

“Saya melakukan pembayaran panci listrik menggunakan Bank Transfer BRI. Pesanan sampai 7 hari melalui ekspedisi JNT.”¹⁵

“Saya melakukan pesanan sistem COD karena barang tersebut sangat murah. 6 Hari barang sudah sampai di rumah.”¹⁶

¹⁴ Nisa Setya, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (26 Februari 2023)

¹⁵ Muthmainnah, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (27 Februari 2023)

¹⁶ Fatimah Nabila Azzahro, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (1 Maret 2023)

Menanggapi hal tersebut, pihak Shopee yang sudah tercantum dalam FAQ sudah merilis prosedur dan ketentuan return atau pengembalian barang jika mengalami kecacatan, kerusakan atau kerugian yang didapatkan oleh konsumen sebagai penikmat barang dari produsen. Misalnya, saat Anda membeli barang namun tidak sesuai dengan kriteria yang sudah dicantumkan, maka bisa melakukan return atau pengembalian dana ke ShopeePay. Pembeli dapat mengajukan proses pengembalian barang dan dana dengan berbagai alasan (kecuali alasan tidak terima barang) melalui aplikasi yang nantinya akan dilihat oleh penjual.¹⁷

3. Prosedur Pengembalian Barang atau Dana

Shopee merilis prosedur untuk proses pengembalian dana ataupun barang jika dirugikan atau barang tidak sesuai pesanan yang tercantum dalam aplikasi ketika sudah sampai kepada tangan konsumen. Prosedur pengembalian dana atau barang untuk membuat kemudahan dan kepercayaan kepada konsumen yang sudah diatur dalam aplikasi Shopee.

Pada prosedur kali ini, pihak Shopee membedakan antara return Shopee Mall dan Shopee biasa. Untuk produk Shopee Mall, pengembalian/dana akan diproses dalam waktu 3-5 hari selam jam kerja setelah pesanan yang dikembalikan oleh pembeli tiba di Gudang Shopee. Sementara itu, untuk produk Mall Non-Shopee, pengembalian barang/dana akan diproses dalam waktu 7 (tujuh) hari selama jam kerja sejak pembeli melakukan penginputan resi atau

¹⁷Tanpa Penulis, "Proses Pengembalian Barang/Dana & Cara Merespon Pengajuan," <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16675>, diakses pada tanggal 28 Februari 2023.

maksimal 2 (dua) hari sejak status pengiriman terkirim (jika menggunakan resi dari Shopee).

Adapun prosedur pengiriman barang atau dana maka dengan mengikuti arahan dalam aplikasi Shopee di bawah ini:

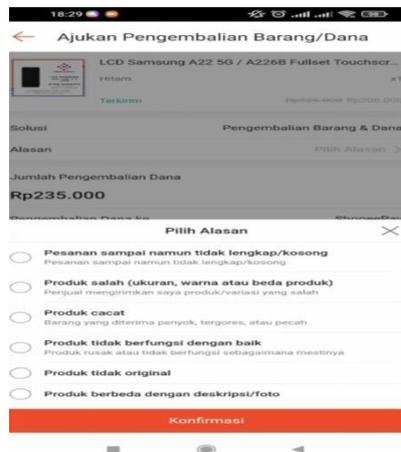


Gambar 1.6 Tampilan pesanan barang ketika sudah sampai dan proses return

Pertama, untuk proses pengembalian barang. Maka, konsumen dapat mengajukan melalui fitur “Pesanan Saya”. Setelah itu, memilih barang yang akan diajukan return. Pada barang tersebut, konsumen dapat memilih menu “Ajukan Pengembalian”.

“Saya melakukan pengembalian barang karena LCD Samsung A22 5G tidak berfungsi sesuai pedoman aplikasi Shopee. Pihak toko menyarankan untuk return barang mengikuti pedoman Shopee.”¹⁸

¹⁸ Nisa Setya, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (26 Februari 2023)

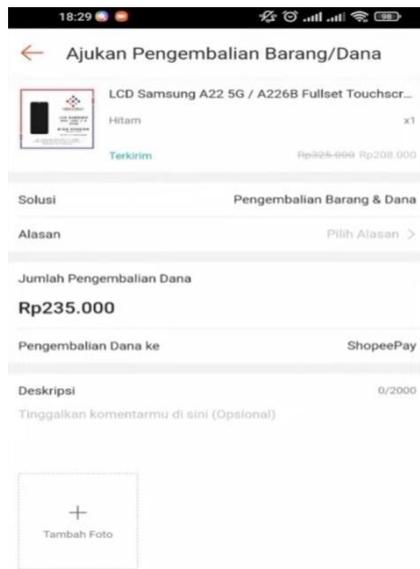


Gambar 1.7 tampilan alasan proses return aplikasi Shopee

Kedua, konsumen dapat memberikan alasan kenapa barang dikembalikan. Alasan tersebut sudah disediakan dalam aplikasi Shopee. Konsumen dapat memilih 5 dari alasan yang disediakan. Alasan tersebut seperti; pertama, pesanan sampai namun tidak lengkap/kosong. Kedua, produk salah (warna, ukuran atau beda produk). Ketiga, pesanan cacat. Keempat, produk tidak berfungsi dengan baik. Kelima, produk tidak original. Keenam, produk berbeda dengan deskripsi/foto.

“Saya memilih item alasan produk cacat. Karena LCD HP Samsung A22 5G sampai ke tangan namun barangnya tidak berfungsi.”¹⁹

¹⁹ Nisa Setya, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (26 Februari 2023)

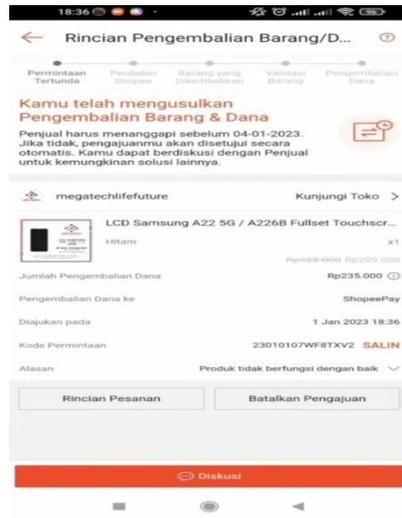


Gambar 1.8 Tampilan proses return dan bukti unboxing barang

Ketiga, menjelaskan kondisi barang yang sudah sampai dengan menuliskan di bagian deskripsi. Dapat merincikan secara detail mulai dari kondisi barang, kesalahan atau ketidaksesuaian dan kecacatan barang yang diterima. Selain itu, konsumen dapat upload foto atau video barang yang di-unboxing yang ditujukan kepada penjual.

“Saya menuliskan narasi di bagian deskripsi dengan kata kata ini “*Mohon maaf kak, saya mengajukan pengembalian dana karena LCD tidak hidup. Saya sudah videokan unboxing sampai proses pengetesan durasi sampai 8 menit. Saya juga melengkapi dengan foto bukti barang tidak ada yang catat saat sampai.* Begitu kira kiranya pesan saya kepada pemilik toko.”²⁰

²⁰ Nisa Setya, Konsumen Shopee, Wawancara Langsung (26 Februari 2023)



Gambar 2.0 Fitur diskusi pembeli dan penjual mengenai barang.

Keempat, setelah dikirim. Maka, konsumen dapat berdiskusi dengan penjual dengan mengklik “Diskusi”. Kemudian, konsumen dapat membuka komunikasi apakah akan digantikan dengan barang baru atau pengembalian uang kepada akun ShopeePay. Meskipun tidak mengklik “Diskusi”, pihak penjual akan mengirimkan chat terlebih dahulu untuk menanyakan kepada konsumen mengenai return setelah barang sudah sampai di gudang toko.

4. Tanggapan Pembeli Terhadap Barang Tidak Sesuai Gambar di Aplikasi Shopee

Membeli barang secara online merupakan hal yang sudah lumrah terjadi di kalangan masyarakat di Indonesia mulai dari kalangan orang tua, dewasa hingga anak-anak. Ada berbagai kebutuhan yang didapatkan tanpa harus keluar rumah. Misalnya lagi, ketika sedang sibuk, maka pembelian barang secara online menjadi alternatif tepat yang dilakukan oleh kalangan masyarakat. Dalam

transaksi ini, pengguna hanya melihat barang melalui deskripsi dan gambar yang sudah tertera di aplikasi. Kemudian, melakukan pembayaran melalui bank secara virtual. Namun, ada kemungkinan barang tersebut sampai dan sesuai dengan ekspektasi, ada juga yang tidak sesuai. Menanggapi hal tersebut, berikut ini beberapa penyajian narasumber (konsumen) mengenai perkara tersebut:

a) Akun @nisasetya28

Pengguna akun @nisasetya28 membeli LCD Samsung A22 5G dengan harga Rp235.000 melalui Toko Megatech Life Future. Awal pembelian, dia sudah membaca testimoni komentar produk dengan peringkat tinggi. Selain itu, barang dengan harga mahal tentu tidak akan mengecewakan konsumen. Justru, ketika sudah sampai, LCD-nya tidak berfungsi atau tidak hidup.

“Saya pikir LCD-nya berfungsi, namun setelah dicek ternyata tidak hidup,” ujarnya.²¹

Pembeli mengetahui bahwa LCD Samsung A22 5G tidak berfungsi ketika sudah dicoba dipasang pada ponsel, layar HP masih tetap blank dan tidak menyala sama sekali.

“Saya sudah melakukan uji coba. Namun sampai 8 menit layar LCD Samsung A222 5G masih tetap blank seperti biasanya. Saya pun meminta pengajuan pengembalian dana melalui Shopee pada toko dan barang tetap dikirim,” ujarnya.

b) Akun @fatimahnabilazahro13

Akun @fatimahnabilazahro13 melakukan pesanan bando yang harganya murah melalui toko online Big Bestshop Official. Pembeli

²¹ Nisa Setya, Konsumen Shopee, *Wawancara Langsung* (26 Februari 2023)

merasa kecewa setelah pesanan datang tidak sesuai dengan gambar dan deskripsi produk. Dalam gambar, terlihat Bando terdapat besinya dan di deskripsi juga dijelaskan. Justru yang datang malah plastik.

“Saya pikir bando tersebut asli, ternyata cuma tiruan,” ujarnya.²²

Pembeli mengetahui bahwa barang tersebut tiruan setelah melakukan pengecekan. Barang yang dicantumkan terdapat besi, justru barang yang datang yakni plastik yang menirukan Bando.

“Bando asli besi biasanya ada besi yang melingkari kain di bandonya. Justru yang barang ini adalah plastik. Tidak sesuai dengan ekspektasi saya. Maka dari itu bando tiruan saya berikan ke orang lain karena bando asli tidak mungkin se murah itu harganya.”

c) Akun @muthmainnah

Akun @muthmainnah membeli produk di Shopee Mall melalui Toko GM Bear Official Shop yakni pembelian Panci Listrik Serbaguna dengan harga Rp84.000. Panci untuk memasak keperluan rumah tangga tidak berfungsi dan pembeli merasa rugi dan kecewa.

“Saya membeli panci listrik untuk keperluan memasak justru tidak bisa berfungsi. Bagaimana tidak, panci tersebut tidak ada kabel listriknya. Ini mesti kesalahan dari pengemasan penjual,” ujarnya.²³

Pembeli mengetahui barang tersebut tidak bisa berfungsi, karena setelah barang sudah sampai, ada barang barang penting yang kurang, yaitu kabel yang biasa dicolokkan pada listrik. Jika tidak ada kabel itu, mana mungkin panci digunakan untuk keperluan memasak. Dia

²² Fatimah Nabila Azzaharoh, Konsumen Shopee, *Wawancara Langsung* (1 Maret 2023)

²³ Muthmainnah, Konsumen Shopee, *Wawancara Langsung* (27 Februari 2023)

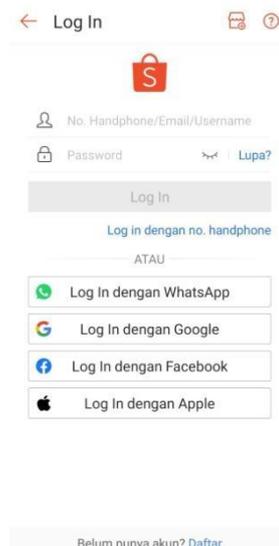
mengaku sudah melakukan komplain dan dari pihak penjual mengirimkan dengan paket berbeda.

“Saya sudah melakukan komplain pembelian barang kepada toko. Dengan cepat toko meminta maaf atas kesalahan yang ditimbulkan. Toko mengirimkan kabel listrik untuk panci 3 hari setelah komplain via chat pesan aplikasi Shopee,” terangnya.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pembeli kecewa terhadap barang yang tidak sesuai dengan kriteria yang tercantum dalam poster, gambar, maupun juga deskripsi produk. Kekecewaan ini ditimbulkan dari pihak toko yang mengirimkan barang tiruan dan kesalahan kurangnya teliti dalam melakukan pengemasan barang. Hal kecil yang dilakukan dapat membuat pihak konsumen dirugikan dan berdampak fatal bagi rating toko.

5. Prosedur Penjualan Produk Tidak Sesuai di Aplikasi Shopee

Prosedur dalam melakukan jual beli produk di aplikasi Shopee oleh beberapa toko yaitu:



Gambar 2.1 Tampilan login dan buat akun Shopee

Pertama, pemilik toko atau penjual diharuskan untuk membuat akun terlebih dahulu di aplikasi Shopee. Adapun tata cara membuat akun Shopee menggunakan email dan nomor telepon, nantinya akan dimasukkan dengan kode verifikasi atau OTP dari Shopee yang akan dikirimkan melalui nomor atau email. Selanjutnya, ketika pemilik toko sudah memiliki akun di Shopee, pemilik toko dapat membuat tokonya dengan mengisi beberapa syarat yang sudah ditetapkan. Ketentuan tersebut berkaitan dengan kriteria barang, merek produk yang akan dijualbelikan, cara pengiriman, harga barang atau potongan harga dan spesifikasi mengenai kondisi barang. Kemudian, jika persyaratan sudah terpenuhi, penjual dapat memposting foto/gambar apa saja yang akan dijual dengan memasukkan keterangan terkait produk tersebut.

“Saya memposting foto dan mencantumkan spesifikasi barang, merk dan harga sesuai dengan jenis produknya. Adapun barang LCD ini saya jual berupa satuan dan kemasan, harga mahal karena sudah didukung dengan kualitas yang terjamin dan bergaransi pembelian. Saya melakukan ini untuk menarik pembeli untuk membeli dagangan saya di Shopee.”²⁴

“Saya tidak mencantumkan deskripsi produk bando dalam aplikasi Shopee. Cuma saya mencantumkan gambar berupa tiga slide untuk memungkinkan pengguna dapat melihat barang yang akan dibeli. Saya melakukan ini untuk menarik pembeli untuk membeli dagangan saya di Shopee.”²⁵

“Saya sudah berusaha untuk mencantumkan foto produk dan deskripsi lengkap di aplikasi untuk membantu pengguna memahami barang sebelum membeli panci listrik. Selain itu, ada beberapa varian warna yang dapat dipilih yang menyesuaikan dengan minat daya pembelian. Saya

²⁴ Della Enjellya (Penjual LCD Samsung di Toko Megatech Life Future), *Wawancara*, Via WhastApp Telp, 4 Maret 2023.

²⁵ Cantika Dewi Mumtazah (Penjual Bando di Toko Bigbest Shop Official), *Wawancara*, Via WhastApp Telp, 5 Maret 2023.

melakukan ini untuk menarik pembeli untuk membeli dagangan saya di Shopee.”²⁶

Jika pembeli merasa dirugikan dan mengalami barang sudah cacat saat sudah sampai, maka dapat melakukan pengembalian dana atau barang yang sudah menjadi peraturan aplikasi Shopee dan kesepakatan antara penjual dan pembeli. Penjual sebagai pemilik toko akan bertanggungjawab pada produk selama ada garansi barang.

“Jika pembeli menemukan kecacatan dari barang kami, maka pembeli dapat return barang atau ajukan pengembalian dana sesuai prosedur aplikasi Shopee. Kami segera mungkin merespon pembeli dan mengembalikan dana sesuai jam kerja.”²⁷

Sementara itu, pemilik toko dapat menentukan harga barang yang tidak sesuai dengan harga barang aslinya. Tentunya harga yang dijual jauh lebih murah dari barang aslinya. Namun penjual bando mandi tetap merasa mendapatkan omset atau keuntungan karena spesifikasi bando mandi tiruan berbeda dengan bando asli yang terdapat besinya. Dalam penjualan tersebut mendapatkan omset banyak.

“Barang yang saya jual ini merupakan barang tiruan atau replikasi dari bando yang original yang asli dari toko yang lain. Saya jual dengan harga murah karena memang replika dan saya mendapatkan untung yang banyak dari hasil penjualan.”²⁸

Terlepas dari itu, kesalahan dari penjualan yang tidak sesuai dikarenakan pembelian membludak saat promo bulanan Shopee sehingga

²⁶ Ahmad Abdullah (Penjual Panci Listrik di Toko GM Bear Official Shop), *Wawancara*, Via WhastApp Telp, 6 Maret 2023.

²⁷ Della Enjellya (Penjual LCD Samsung di Toko Megatech Life Future), *Wawancara*, Via WhastApp Telp, 4 Maret 2023.

²⁸ Cantika Dewi Mumtazah (Penjual Bando di Toko Biggest Shop Official), *Wawancara*, Via WhastApp Telp, 5 Maret 2023.

karyawan yang bertugas kewalahan dalam mengecek barang satu satu karena sudah diatur dalam jadwal pengiriman.

“Salah satu keteledoran dari kami sebagai penjualan Panci listrik yaitu dari barang barang yang sudah dibeli dari promo bulanan 12.12 membludak sehingga ada kabel yang tidak terkirim bersamaan dengan panci. Tentu ini mengecewakan dan kami sudah memberikan pelayanan terbaik dengan mengirimkan barang sisa secara terpisah.”²⁹



Gambar 2.2 Tampilan utama aplikasi Shopee

Kedua, setelah selesai membuat akun dan toko online dalam aplikasi Shopee. Maka, calon pembeli bisa melihat toko yang berisi barang yang akan dijualbelikan melalui aplikasi ataupun juga website. Calon pembeli bisa langsung cek barang yang dipilih dan notifikasi otomatis langsung masuk ke rekening Shopee. Dalam hal ini, calon pembeli dapat melakukan penawaran atau bertanya tanya lebih jelas mengenai melalui fitur live chat yang sudah disediakan dalam Shopee. Harga yang ditentukan bisa dibidang tidak pasti, sehingga terkadang ada pihak yang menawarkan untuk menurunkan harga harga mengingat Hari Belanja Nasional. Jika sudah menyepakati harga yang sudah disepakati kedua belah pihak, penjual

²⁹ Ahmad Abdullah (Penjual Panci Listrik di Toko GM Bear Official Shop), Wawancara, Via WhastApp Telp, 6 Maret 2023.

mengganti harga di deskripsi toko dengan harga yang baru. Kemudian pembeli mengecek barang yang telah dipilihnya dengan memilih jasa pengiriman ke alamat rumah dan mencantumkan alamat penerima dan nama penerima yang benar.



Gambar 2.3 Gambar gratis ongkir Shopee

Selain itu, pihak toko juga mendaftarkan sebagai layanan gratis ongkos kirim atau gratis ongkir agar bisa mendapatkan pembelian yang banyak, selain itu, layanan ini akan membuat biaya ongkos kirimnya tidak terlalu mahal. Pembeli bisa mendapatkan gratis ongkos kirim dengan melakukan pembelian minimal Rp. 30.000 maka dapatkan diskon Rp. 15.000 dan jika berbelanja lebih dari Rp. 100.000 maka dapatkan diskon Rp. 50.000. Namun jika ada event dari Shopee biasanya ada voucher gratis ongkos kirim dengan minimal pembelian nol rupiah. Sehingga pembeli tidak perlu lagi membayar ongkos kirim atas barang yang dibelinya.



Gambar 2.4 Metode Pembayaran aplikasi Shopee.

Ketiga, saat pembeli melakukan checkout atau pembelian suatu barang yang sudah diinginkan, maka pembeli akan dirahkan untuk melakukan metode pembayaran sesuai dengan metode pembayaran yang tersedia di Shopee. Adapun metode pembayaran bisa melalui layanan fitur ShopeePay, SPayLetter, bisa juga ke Indomaret, Alfamart, transfer bank seperti BRI, BCA, BNI dan sebagainya, kartu kredit dan COD (cash on delivery).

Pada saat pengiriman berlangsung jika terjadi kerusakan barang, misalnya barang pecah atau bahkan rusak saat pengantaran oleh kurir, maka penjual tidak akan memberikan ganti rugi karena itu bukan kesalahan penjual. Seller sebelumnya sudah mengingatkan untuk menambahkan bubble wrap agar barang terkirim dengan aman. Jika salah kirim barang, refund atau retur bisa diajukan oleh pembeli dalam aplikasi. Jika pembeli memilih untuk mengembalikan maka akan dikirim kembali dengan cara pembeli mengirimkan barang ke alamat gudang penjual, setelah itu penjual mengirimkan kembali barang tersebut ke alamat

pembelian. Namun jika pembeli memilih refund, pembeli salah kirim barang ke pembeli, maka pembeli mengembalikan uang yang sudah dibayarkan.

B. Temuan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas yang dilakukan oleh peneliti, sehingga peneliti dapat memaparkan hasil temuan selama melakukan pengamatan yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan transaksi online melalui aplikasi Shopee bisa diakses melalui aplikasi dengan koneksi internet dengan stabil. Kemudian, pembeli menentukan barang yang akan dibeli dan disusul checkout. Setelah itu, melakukan metode pembayaran via ShopeePay, bank transfer, atau COD. Usai verifikasi pembayaran, maka pembeli dapat menunggu barang sampai sesuai dengan estimasi waktu pembungkusan dan pengiriman ekspedisi.
2. Dalam prosedur pengembalian barang Aplikasi Shopee, jika pembeli mendapatkan barang yang cacat, tiruan, dan barang penipuan atau tidak sesuai yang melanggar aturan. Maka, pembeli dapat mengajukan pengembalian barang kepada penjual sesuai dengan garansi yang diberikan. Permohonan pengembalian barang, dapat dilakukan melalui aplikasi Shopee dengan menjelaskan alasan dengan dibuktikan dengan dokumentasi baik gambar atau video unboxing agar penjual lebih hati-hati. Dalam pengembalian ini, pihak pembeli dapat meminta barang baru atau pengembalian dana.

C. Pembahasan

Pada pembahasan ini peneliti akan memaparkan bagaimana hasil dari penelitian transaksi online melalui aplikasi Shopee menurut Fiqh Muamalah Kontemporer.

1. Praktik Transaksi Jual Beli Online pada Marketplace Shopee

Aplikasi Marketplace atau pembelian online di Indonesia bertumbuh dengan pesat seperti Shopee. Shopee adalah platform media jual beli yang dapat menjangkau orang dalam belahan dunia yang dipertemukan secara virtual.³⁰ Adapun beberapa kelebihan yang ditimbulkan Shopee, yakni transaksi lebih efektif dan efisien, mudah, jangkauan luas dan dapat mencari kebutuhan selama 24 jam. Sehingga, masyarakat dapat lebih leluasa untuk mencari barang yang diinginkan dan melakukan pesanan berlangsung. Shopee menyediakan berbagai macam produk kebutuhan para pelanggan di berbagai daerah dengan berbagai macam toko yang tersedia. Pelanggan dapat memilih produk yang sesuai dengan melihat kriteria mulai gambar dan video yang sudah diatur oleh penjual.

Berikut merupakan praktik jual beli online pada marketplace Shopee ialah, konsumen atau pembeli diharuskan memiliki akun Shopee dengan mengklik menu “login” atau “buat akun” dengan verifikasi nomor dan email aktif. Setelah itu, pengguna dapat mencari barang yang

³⁰ Didik Gunawan, *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Media Marketing*, (Padang: PT Inovasi Pratama Internasional), 17.

diinginkan pada menu “pencarian” dalam aplikasi Shopee. Setelah menemukan barang yang dicari, maka penjual dapat melihat gambar melalui slide yang sudah dicantumkan oleh penjual serta dapat membaca deskripsi produk apakah sesuai dengan spesifikasi barang yang diinginkan untuk dibeli. Sifat barang dalam akad salam harus jelas meliputi spesifikasi, manfaat, keuntungan yang dinarasikan dalam deskripsi produk. Hal ini terjadi pada kasus Fatimah Nabil Azzahro saat hendak membeli bando di Toko Big Bestshop Official yang tergiur dengan harga murah dan pihak toko tidak mencantumkan deskripsi barang sehingga pesanan sudah sampai tidak sesuai dengan pesanan aslinya berupa bando besi melainkan bando plastik.

Langkah selanjutnya pembeli akan melakukan *checkout* atau pesanan barang. Pembeli akan dianjurkan untuk mengisi alamat dengan valid agar barang yang diantarkan kurir tidak salah. Dalam fitur checkout, pembeli dapat melakukan pembayaran. metode pembayaran via ShopeePay, bank transfer, atau COD. Kemudian, barang akan dikirimkan setelah melakukan pembayaran. Maka, sistem berlaku seperti ini maka pada dasarnya disebut dengan jual beli salam, yakni uang dibayarkan di muka dan barang akan dikirimkan kemudian kepada pembeli.³¹

Adapun masalah yang dihadapi oleh pembeli yakni barang yang sampai tidak sesuai dengan pesanan. Misalnya, pesanan LCD Samsung A22 5G, ketika sampai LCD-nya mati ketika pengecekan. Kedua,

³¹ Imam Mustofa, *Transaksi Elektronik E-Commerce dalam Persepektif Fiqih*, Jurnal Hukum Islam, vol 10, Nomor 2 (Desember 2012), 159-160.

pemesanan panci listrik yang tidak ada kabel listriknya. Ketiga, pesanan bando tiruan yang tidak sama dengan gambar aslinya yang tercantum dalam produk. Menurut akad salam, pembeli dapat membatalkan akad karena barang yang dikirim cacat dan kualitasnya rendah. Oleh karenanya, pembeli dapat melakukan return atau pengembalian barang kepada pihak penjual. Pada proses pengembalian barang ini, pembeli mengajukan permohonan melalui aplikasi Shopee dengan membuktikan foto atau video unboxing barang serta pemaparan bagian kesalahan. Setelah itu, barang yang salah dikirimkan ulang kepada pemilik toko. Oleh sebab itu, jika penjual tidak ada iktikad baik untuk menggantikan, maka transaksi jual beli tersebut batal atau tidak sah.

2. Hukum Transaksi Jual Beli Online Persepektif Fiqh Muamalah Kontemporer

Praktik jual beli pada aplikasi Shopee menurut fiqh muamalah disebut sebagai istilah al-bai". Al-bai' merupakan suatu bentuk perjanjian dengan cara menukarkan benda atau barang berdasarkan pada kesepakatan dan diperbolehkan oleh syariat Islam. Dalam syariat, bahwa semua transaksi jual beli diperbolehkan kecuali ada dalil yang menentanginya. Jual beli adalah suatu perjanjian yakni salah satu pihak berkewajiban menyerahkan barang dan pihak lain berkewajiban membayar harga barang tersebut. Dalam jual beli, Anda harus mengetahui hal-hal yang dapat menentukan sah atau tidaknya jual beli tersebut.³²

³² Arip Purkon. *Bisnis Online Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 10

Seperti yang sudah peneliti diuraikan pada bab-bab sebelumnya, yaitu dalam jual beli terdapat rukun dan syarat yang harus dipenuhi. Dalam transaksi online ini sesuai dengan syarat dan rukun pada akad salam. Akad salam adalah melakukan pemesanan terlebih dahulu dan pembayaran kemudian. Hal ini sama dengan pesanan online yang diharuskan pembeli untuk melakukan pemesanan melalui aplikasi, kemudian pembayaran dapat dilakukan setelah barang sudah sampai kepada pembeli.

Di sini peneliti akan menganalisis praktik jual beli online melalui aplikasi Shopee dengan menggunakan rukun jual beli dalam akad salam sebagai berikut ini:

a) Penjual dan Pembeli

Penjual merupakan seseorang yang memiliki barang dagangan dan pembeli adalah seseorang yang membeli barang dari penjual. Syarat penjual dan pembeli adalah harus mempunyai akal sehat agar dapat membeli dan menjual secara sadar, ada unsur perbuatan suka sama suka dan tidak dipaksakan oleh pihak manapun. Seorang penjual harus jujur dengan barang dagangannya, memberikan informasi yang jelas kepada calon pembeli barang dagangannya.³³

Dalam praktik jual beli di aplikasi Shopee, yaitu penjual memberikan keterangan di tokonya untuk setiap barang yang

³³ Juanda, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Salma Idea, 2016) 67

akan dijual belikan. Deskripsi atau spesifikasi yang diberikan harus jelas dan sesuai dengan karakteristik produk. Ketika penjual yang jujur dalam memberikan deskripsi produk, maka pembeli akan semakin percaya kepada tokonya. Penjual harus bisa memberikan kualitas barang dan lengkap agar tidak menimbulkan kerugian kepada pembeli sebagai penikmat barang. Jika ada kecacatan, maka penjual harus memberikan solusi dengan cara menggantikan barang yang baru atau mengembalikan dana pembelian melalui rekening pembeli.

b) Ada sighthat (lafaz ijab dan kabul)

Ijab dan Kabul adalah hal-hal yang menjadi dasar akad antara penjual dan pembeli yang memberikan kesepakatan yang dibuat oleh kedua belah pihak untuk saling menyepakati sebuah transaksi jual beli. Ijab secara ekspektasi tidak hanya dalam bentuk ucapan tetapi dalam bentuk tulisan, isyarat dan juga tanpa kata-kata serta dapat dilakukan secara elektronik sesuai syariah. Menurut jumbuh ulama boleh Sighthat dibuktikan dengan menggunakan kata “memesan barang” dalam transaksi online di era modern saat ini.³⁴

Dalam praktik jual beli barang di aplikasi Shopee, persetujuan terjadi ketika penjual memposting barang miliknya di akun toko Shopee dengan memberikan keterangan dan dilengkapi

³⁴ Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019), 88.

dengan harga produk. Kemudian pembeli mengecek produk yang ingin dibelinya. Ketika pembeli sudah check out dan membayar, maka terjadilah kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli. Sehingga rukun jual beli di aplikasi Shopee yaitu ijab kabul dapat terpenuhi.

c) Barang

Barang adalah produk yang dijual oleh pihak penjual dan sudah tercantum harga dan spesifikasinya. Barang tersebut harus punya milik sendiri bukan barang orang lain kecuali sudah ada diizinkan dari wali. Barang harus jelas spesifikasinya dan tidak melanggar aturan Islam, seperti barang berupa khamar, anjing, babi, dan lain sebagainya.³⁵

Dalam praktik jual beli online di aplikasi Shopee ini, penjual dapat mencantumkan gambar dan barang yang hendak dijual belikan tidak mengandung barang yang kurang jelas dan melanggar aturan Islam, seperti menjual burung yang masih terbang atau menjual babi.

Sementara itu, ada hal hal yang dapat membatalkan akad salam sebagai berikut ini:

- a) Barang yang dipesan tidak ada saat waktu yang ditentukan.
- b) Barang yang dikirim cacat atau tidak sesuai dengan yang disepakati dalam akad.

³⁵ Ridwan Nurdin, *Fiqh Muamalah*, (Banda Aceh: PeNA Banda Aceh, 2014), 32.

- c) Barang yang dikirim kualitasnya lebih rendah, dan pembeli memilih untuk menolak atau membatalkan akad

Selanjutnya peneliti juga akan menjelaskan terkait jual beli yang dilarang oleh Islam. Jual beli yang dilarang oleh Islam yaitu yang mengandung unsur kezaliman, penipuan, eksploitasi, atau mempromosikan hal-hal yang dilarang. Jual beli khamr, ganja, anak-anak, patung dan sejenisnya juga dilarang untuk dikonsumsi dan diedarkan.³⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa 4:29).*³⁷

Pada ayat di atas, melarang untuk melakukan perbuatan yang tercela dalam mendapatkan harta. Allah melarang manusia untuk melakukan penipuan, kebohongan, perampasan, pencurian atau perbuatan lain secara batin untuk mendapatkan harta. Tetapi diperbolehkan mencari harta dengan cara jual beli yang baik yakni berdasarkan asas suka sama suka.³⁸ Dalam ayat ini dijelaskan bahwa jual beli baik online maupun offline tidak ada unsur tipu menipu yang mengandung gharar dan yang

³⁶Taufiqur Rahman, *Buku Ajar Fikih Muamalah Kontemporer* (Lamongan: Academia Publication, 2021), 6

³⁷ Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Jumanatul Ali, 2003), 84.

³⁸ Dwi Novidiantoko, *Ilmu Fikih: Refleksi Tentang Ibadah, Muamalah, Munakahat dan Mawaris* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018), 262

dijual belikan harus jelas sesuai dengan gambar atau foto yang dibuktikan dengan deskripsi produk.

Sementara itu, Imam Mustofa mengutip pendapat ulama Fiqh Kontemporer pada Mukhtamar IV Fiqh Islam yang dilaksanakan di Jeddah tanggal 14-20 Maret 1990 bahwa transaksi yang dilakukan kedua belah pihak yang tidak saling bertemu dan menggunakan perantara surat dan internet maka transaksi tersebut sah dan mengikat secara hukum dengan syarat kedua belah pihak saling memahami dan menerima maksud dalam transaksi, serta apabila terdapat terjadi pemalsuan, pengingkaran, atau kekeliruan maka hukum yang berlaku sama dengan transaksi yang dilakukan secara langsung.³⁹

Oleh karena itu, transaksi jual beli online di aplikasi Shopee tidak sesuai dengan kriteria gambar dan deskripsi produk maka tidak sesuai dengan prinsip kejujuran yang mengungkapkan praktik jual beli harus memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai objektif, benar apa adanya dan menyeluruh. Adapun implementasi dalam prinsip kejujuran ini yakni larangan terhadap segala bentuk tindakan penipuan, kecurangan, maupun merugikan baik dari perkataan maupun perbuatan serta akad salam batal karena barang yang dikirim cacat atau tidak sesuai dengan yang disepakati dalam akad.

³⁹ Imam Mustofa, Fiqh Muamalah Kontemporer, 48.