

PENGENDALIAN RISIKO PADA TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* UNTUK MEREDUKSI PENOLAKAN BARANG OLEH KONSUMEN MENURUT AKAD *BAI' MUSAWWAMAH*
(Suatu Penelitian Pada Toko Capten Distro Ulee Kareng Banda Aceh)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD RISZKI
NIM. 200102090

**Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

PENGENDALIAN RISIKO PADA TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* UNTUK MEREDUKSI PENOLAKAN BARANG OLEH KONSUMEN MENURUT AKAD *BAI' MUSAWWAMAH*
(Suatu penelitian pada toko Capten Distro Ulee Kareng Banda Aceh)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN)
Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Hukum Ekonomi Syari'ah

Diajukan Oleh :

Muhammad Riszki
200102090

Mahasiswa Fakultas Syari'ah Dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Armiadi, S.Ag., M.A.
NIP. 197111121993031003


Nurul Fithria, M.Ag
NIP. 198805252020122014

**PENGENDALIAN RISIKO PADA TRANSAKSI CASH ON
DELIVERY UNTUK MEREDUKSI PENOLAKAN BARANG
OLEH KONSUMEN MENURUT AKAD BAI' MUSAWWAMAH
(Suatu penelitian pada toko Capten Distro Ulee Kareng Banda Aceh)**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Pada Hari/Tanggal: 4 Agustus 2025 M

10 Safar 1447 H

di Darussalam, Banda Aceh

Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi:

Ketua

Prof. Dr. Arniadi S.Ag., M.A.

NIP. 197111121993031003

Sekretaris

Nurul Fithria, M.Ag

NIP. 198805252020122014

Penguji I

Prof. Dr. Muhammad Maulana, M.A

NIP. 197204261997031002

Penguji II

Muhammad Iqbal, MM

NIP. 197005122014111001

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.sh

NIP. 197809172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
DARUSSALAM-BANDA ACEH TELP 0651-7552966, Fax.0651-7552966**

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Rizki
Nim : 200102090
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;*
5. *Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 Februari 2025

Yang Menyatakan,



Muhammad Rizki

ABSTRAK

Nama : Muhammad Riszki
NIM : 200102090
Fakultas/Prodi : Syariah dan hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Pengendalian Risiko Pada Transaksi *Cash On Delivery* Untuk Mereduksi Penolakan Barang Oleh Konsumen Menurut Akad *Bai' Musawwamah* (Suatu Penelitian Pada Toko Capten Distro Ulee Kareng Banda Aceh)
Tanggal Sidang : 4 Agustus 2025
Tebal Skripsi : 101 Halaman
Pembimbing I : Prof. Dr. Armiadi, S.Ag., M.A.
Pembimbing II : Nurul Fithria, M.Ag
Kata Kunci : Cash On delivery, Risiko Penjual, *Bai Musawwamah*

Sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) sering menimbulkan risiko bagi penjual, seperti yang dialami Toko Capten Distro, dalam transaksi jual beli pakaian, pelanggan yang memesan namun menolak membayar tanpa alasan yang jelas saat barang tiba dapat menyebabkan kerugian materiil dan moril. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem proteksi yang diterapkan oleh Manajemen Capten Distro dalam meminimalisir risiko penolakan barang oleh konsumen pada transaksi COD dan strategi peningkatan kualitas produk yang diterapkan untuk mereduksi tingkat penolakan tersebut, serta meninjau konsep *bai' musawwamah* dalam kaitannya dengan penolakan orderan barang oleh konsumen dalam transaksi COD serta sistem proteksi yang dapat diterapkan untuk mengurangi risiko tersebut di Toko Capten Distro. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris dan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh di Toko Capten Distro Sistem proteksi yang diterapkan oleh Toko Capten Distro masih mengalami hambatan, terutama kesalahan pengiriman barang akibat informasi konsumen yang tidak akurat, yang menyebabkan pengembalian barang dan kerugian tambahan. Strategi peningkatan kualitas produk di Toko Capten Distro masih mengalami kesulitan, terutama dalam seleksi produk berkualitas akibat keterbatasan akses ke supplier terpercaya dan pemeriksaan kualitas yang belum optimal. Penerapan sistem proteksi dalam transaksi COD di Capten Distro masih belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip *bai' musawwamah* dalam Islam, karena kurangnya komitmen dan tanggung jawab dari pihak pembeli dalam transaksi COD (*Cash On Delivery*) di Toko Capten Distro.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kami haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat yang telah membimbing umat menuju peradaban yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan, Syukur Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berjudul “Pengendalian Risiko Pada Transaksi *Cash On Delivery* Untuk Mereduksi Penolakan Barang Oleh Konsumen Menurut Akad *Bai’ Musawwamah* (Suatu Penelitian Pada Toko Capten Distro Ulee Kareng Banda Aceh)”. Penulisan karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari tugas akhir yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana (S1) di Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Dalam proses penulisan karya ilmiah ini, penulis menerima banyak bantuan berupa pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Armidi, S.Ag., M.A. sebagai pembimbing I dan Ibu Nurul Fithria, M.Ag sebagai pembimbing II yang telah banyak membantu serta memberikan arahan dan bimbingan terbaik, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Semoga Allah selalu memudahkan segala urusan Bapak dan Ibu.
2. Prof. Dr. Muhammad Maulana, M.A sebagai dosen mata kuliah metodologi penelitian hukum, yang telah memberikan kontribusi sangat

berarti dalam penulisan skripsi ini. Waktu yang beliau luangkan, masukan, nasehat, ide-ide, arahan, dan motivasi yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas kesabaran, dukungan, dan bimbingan beliau yang tidak pernah lelah. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi setiap langkah beliau serta memberikan kesehatan dan kesuksesan selalu.

3. Bapak Dr. Iur. Chairul Fahmi, M.A selaku ketua prodi Hukum Ekonomi Syariah beserta seluruh staf dan jajarannya.
4. Bapak Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, beserta jajarannya.
5. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
6. Kepada Lelaki kuat almarhum Munawar, Ayahku, Yang sudah meninggal belum sempat saya berikan kebahagiaan rasa bangga, belum melihat anaknya kesayangannya menyelesaikan pendidikan terakhir dan menemani sampai wisuda. Ayah kepergiannmu cukup membuatku terpukul hingga anakmu ini kehilangan arah dan lupa arah pulang. Ayah tolong muncul didalam mimpiku aku ingin sekali memelukmu walaupun itu hanya dalam mimpi. Ayah terima kasih.
7. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibunda tercinta Fitriani yang senantiasa mendidik dan mendoakan penulis dengan penuh kesabaran. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan serta kesehatan dan kebahagiaan selalu.
8. Terima kasih kepada Muhammad Hifni selaku pemilik Toko Capten Distro Banda Aceh yang telah berpartisipasi dengan baik dan memudahkan penulis dalam penelitian.

9. Terima kasih terkhusus kepada kawan-kawan asam sulfat yang telah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, dan kepada seluruh teman seperjuangan Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah.
10. Peneliti persembahkan skripsi ini spesial untuk orang yang selalu bertanya "kapan kamu Wisuda?" dan "kapan Skripsimu selesai?". Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan dan bukanlah sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari siapa yang paling cepat wisuda. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak.



TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 - Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		١٦	ط	t	Te dengan titik di bawahnya
2	ب	B	Be	١٧	ظ	z	Zet dengan titik di bawahnya
3	ت	T	Te	١٨	ع	,	Koma terbalik (di atas)
4	ث	Ś	Es dengan titik di atasnya	١٩	غ	gh	Ge
5	ج	J	Je	٢٠	ف	F	Ef
6	ح	h	Hadengan titik di bawahnya	٢١	ق	Q	Ki
7	خ	Kh	Ka dan ha	٢٢	ك	K	Ka
8	د	D	De	٢٣	ل	L	El
9	ذ	Ž	Zet dengan titik di atasnya	٢٤	م	M	Em
10	ر	R	Er	٢٥	ن	N	En
11	ز	Z	Zet	٢٦	و	W	We
12	س	S	Es	٢٧	ه	H	Ha
13	ش	Sy	Es dan ye	٢٨	ء	,	Apostrof
14	ص	Ş	Es dengan titik di bawahnya	٢٩	ي	Y	Ye
15	ض	ḍ	De dengan titik di bawahnya				

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ ءَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ ءَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كَيْفَ = *kaifa*,

هَوْلٌ = *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
أَ/يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
إِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
ؤُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ = *qāla*

رَمَى = *ramā*

قِيلَ = *qīla*

يَقُولُ = *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta marbutah (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta marbutah (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

الْأَطْفَالُ رَوْضَةٌ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnahal-Munawwarah/al-MadīnatulMunawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – *rabbānā*

نَزَّلَ – *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال) namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata

sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ : *ar-rajulu*
السَّيِّدَةُ : *as-sayyidatu*
الشَّمْسُ : *asy-syamsu*
القَلَمُ : *al-qalamu*
الْبَدِيعُ : *al-badī'u*
الْجَلَالُ : *al-jalālu*

7. *Hamzah*

Dinyatakan di depan bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

التَّوْءُ : *an-nau'*
شَيْءٌ : *syai'un*
إِنَّ : *inna*
أَمَرْتُ : *umirtu*
أَكَلَ : *akala*

8. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- *Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn*
- *Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn*

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mā Muhammadun illā rasul*

- Inna awwala naitin wud'i'a linnasi*

- Lallazi bibakkata mubarakkan*

- Syahru Ramadhan al-lazi unzila fih al-Qur'anu*

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ
لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكَةٌ
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

10. Tajwīd

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu *Tajwīd*.

Karena peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwīd*.

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia.



DAFTAR LAMPIRAN

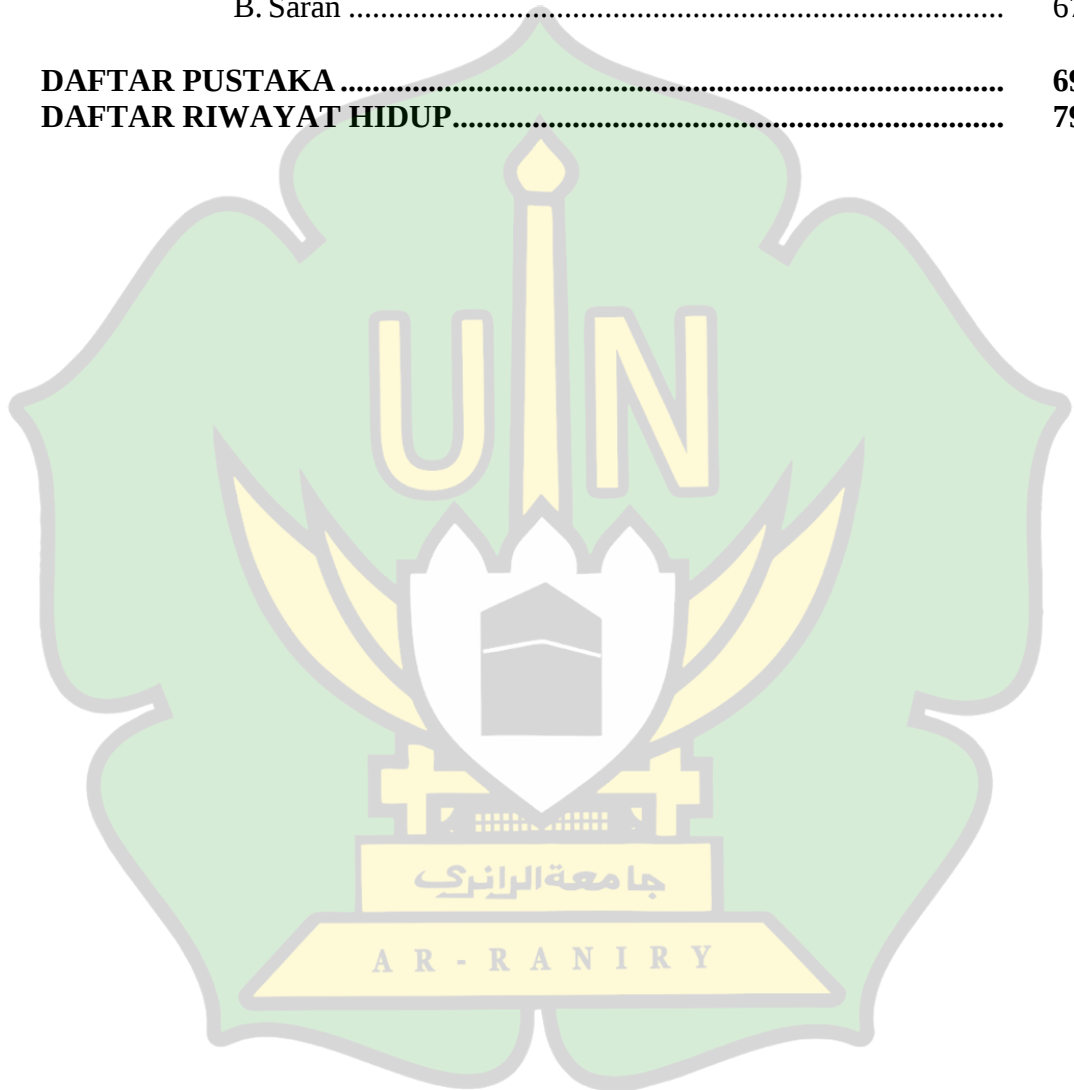
Lampiran 1 Penetapan Pembimbing Skripsi	73
Lampiran 2 Surat Permohonan Melakukan Penelitian	74
Lampiran 3 protokol wawancara	75
Lampiran 4 Dokumentasi	77



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
TRANSLITERASI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB SATU : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Penjelasan Istilah.....	9
E. Kajian Pustaka.....	12
F. Metode Penelitian.....	18
G. Sistematika Pembahasan	22
BAB DUA : KONSEP PENGENDALIAN RISIKO DAN TRANSAKSI CASH ON DELIVERY SERTA AKAD <i>BAI' MUSAWWAMAH</i>.....	24
A. Pengertian Pengendalian Risiko.....	24
B. Macam-Macam Pengendalian Risiko.....	26
C. Pengertian COD (<i>Cash On Delivery</i>).....	31
D. Pembagian Transaksi COD (<i>Cash On Delivery</i>).....	32
E. Pengertian Akad <i>Bai' Musawwamah</i>	33
F. Ketentuan Akad <i>Bai' Musawwamah</i>	38
BAB TIGA : RISIKO PADA TRANSAKSI CASH ON DELIVERY DAN PENOLAKAN BARANG OLEH KONSUMEN MENURUT AKAD <i>BAI' MUSAWWAMAH</i> DI TOKO CAPTEN DISTRO.....	50
A. Gambaran Umum Tentang Toko Capten Distro.....	50
B. Sistem Proteksi dari Pihak Manajemen Capten Distro dalam Meminimalisir Risiko Penolakan Barang oleh Konsumen pada Transaksi COD	54
C. Strategi Peningkatan Kualitas Produk Pada Toko Capten Distro untuk Mereduksi Penolakan Barang Oleh Konsumen pada Transaksi COD	59

D. Tinjauan Konsep <i>Bai' Musawwamah</i> terhadap Penolakan Orderan Barang oleh Konsumen pada COD dan sistem Proteksi untuk Mereduksinya pada Toko Capten Distro	61
BAB EMPAT : PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	79



BAB SATU PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

E-commerce memiliki tantangan nyata yang semakin kompleks karena dipengaruhi pesatnya perkembangan teknologi yang membawa dampak pada setiap sisi kehidupan yang langsung pada perilaku konsumen pada akhirnya memaksa pelaku usaha di bidang *e-commerce* dituntut kreatif dan inovatif dalam mengelola bisnisnya. Salah satu model transaksi yang berbeda dari proses transaksi sebelumnya yaitu *cash on delivery* (COD) yang merupakan metode transaksi jual beli *online* yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dengan pembayaran terhadap barang dilakukan secara tunai ketika pesanan sampai ke pembeli yang biasa dengan cara melakukan pembayaran kepada kurir yang mengantarkan barang.¹

Pembayaran di tempat *cash on delivery* (COD) merupakan fasilitas transaksi jual beli *online* dengan pilihan pembayaran dilakukan setelah orderan atau pesanan sampai di tangan pihak pembeli. Pelaku usaha wajib menyerahkan barang yang diperjualbelikan dan konsumen wajib membayar sebesar harga pembelian pada waktu dan tempat yang telah ditetapkan. Pembeli harus membayar di tempat pada waktu penyerahan barang dilakukan atau yang lebih dikenal dengan sistem *cash on delivery* (COD).² Transaksi jual beli *online* dapat dilakukan melalui dua cara pembayaran yaitu pembayaran di awal pada saat pemesanan barang di suatu *marketplace* dan pembayaran saat barang diterima oleh pembeli di tempat pembeli tersebut.

¹ Wayan Gde Wiryan, "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)." *Jurnal Analisis Hukum (JAH)*, Vol. 4, No. 2 September 2021, hlm. 188-202.

² <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60b07121520b/yuk—pahami-sistem-codbelanjaonline-yang-tepat/> diakses pada tanggal 08 Januari 2024.

Dalam penerapan akad *bai' musawwamah* pada transaksi *e-commerce* dengan sistem *cash on delivery* (COD), penjual harus benar-benar memperhatikan prinsip-prinsip syariah tersebut untuk meminimalkan risiko penolakan pembayaran oleh pembeli karena tidak sesuainya barang dengan informasi yang diberikan penjual sebelumnya. Akad *bai' musawwamah* adalah akad jual beli di mana penjual menawarkan barang dagangannya dengan menyebutkan harga awal tertentu kepada calon pembeli, kemudian pembeli menawar dengan harga yang berbeda dan lebih rendah dari harga awal. Selanjutnya terjadi proses tawar menawar antara penjual dan calon pembeli secara sukarela dan tanpa paksaan dari salah satu pihak hingga akhirnya tercapai kesepakatan harga.

Dalam akad *bai' musawwamah*, penjual harus menjelaskan dan memberikan informasi yang lengkap serta jujur mengenai kondisi dan spesifikasi barang dagangan yang ditawarkan kepada calon pembeli. Harga awal yang ditetapkan penjual juga harus mencerminkan nilai yang wajar dari barang tersebut. Proses tawar menawar yang terjadi harus berlangsung secara sukarela dan tanpa tekanan dari kedua belah pihak. Jual beli baru dapat dikatakan sah apabila sudah tercapai kesepakatan harga antara penjual dan pembeli. Adapun pembayaran atas barang yang diperjualbelikan dapat dilakukan secara tunai, angsuran atau bahkan pembayaran yang ditangguhkan sesuai kesepakatan.³

Salah satu permasalahan krusial dalam sistem transaksi *e-commerce* adalah ketidakpuasan pembeli yang ditunjukkan dalam bentuk beraneka ragam perilaku komplain ketika ada ketidakpuasan. Respon konsumen dipengaruhi karakter konsumen dalam tipe complain yang dilakukan oleh konsumen belanja *online* terhadap ketidakpuasan yang dihadapi ketika

³ Anshori, A. G. "*Bai'ul Musawamah dan Relevansinya dengan Ekonomi Modern*," *Jurnal Hukum Islam*, 4(1), (2006) hlm. 27-38.

mengonsumsi produk atau jasa dengan memperhatikan kualitas produk, layanan, nilai dan faktor personal.⁴

Maraknya kasus komplain pembeli dalam perlakuan tidak menyenangkan dan bahkan sampai pada pengancaman dari pembeli yang melakukan transaksi belanja *online* dengan memilih metode pembayaran *cash on delivery* (COD) sebagai akibat barang tidak sesuai dengan pesanan,⁵ merupakan fenomena sosial yang berpotensi menimbulkan masalah hukum baru yang harus dilihat dari berbagai perspektif.

Sistem transaksi *e-commerce* yang pada prinsipnya perusahaan delivery dan kargo hanya menjalankan kewajiban yang dibebankan oleh penjual untuk mengantarkan produk kepada pembeli atau dalam metode pembayaran *cash on delivery* (COD). Kurir sebagai perwakilan perusahaan ekspedisi diwajibkan bertemu langsung dengan pembeli untuk melakukan transaksi dengan menerima pembayaran pada kenyataannya tidak berjalan dengan baik.

Manajemen risiko pada usaha yang menggunakan media virtual untuk pemasaran dan transaksi mesti diidentifikasi dan dipelajari berbagai jenis risiko yang muncul, bagaimana terjadinya, dan menangani risiko tersebut dengan tujuan untuk menghindari kerugian termasuk salah satunya dengan pembatalan orderan *cash on delivery* (COD) dari pihak konsumen. Risiko adalah sesuatu yang mengandung bahaya dan ketidakpastian yang dapat menimbulkan kerugian.⁶ Sementara itu, menurut Gallati, risiko adalah kemungkinan hasil

⁴Aisyiyah, Nasyiatul, Hartoyo, Krisnatuti, “Analisis Perilaku Komplain Konsumen Online Shopping.” *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Institut Pertanian Bogor 12 (3), ISSN.25023594 *e-commerce*. 2019. hlm.257.

⁵ *Begini Tanggapan YLKI Soal Maraknya Kasus Pembeli Ancam Kurir Saat Terima Pesanan COD*, <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/06/02/begini-tanggapan-ylki-soal-maraknyakasus-pembeli-ancamkurir-saat-terima-pesanan-cod>. (diakses, 9 Januari 2024).

⁶ Wanardi, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2010), hlm. 7.

yang tidak diinginkan dan berpotensi membahayakan, jika tidak diantisipasi dan dikelola dengan baik.⁷

Peningkatan penerapan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) di wilayah Aceh memberikan kontribusi positif terhadap aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai produk. Meskipun demikian, meningkatnya frekuensi transaksi jual beli *online* dengan COD di Banda Aceh menimbulkan keprihatinan di kalangan masyarakat, terutama terkait insiden kerugian yang dialami oleh para pelaku usaha, seperti penolakan barang oleh pembeli dapat disebabkan sejumlah faktor, termasuk ketidaksesuaian antara ekspektasi pembeli dan kualitas produk yang diterima, ketidakjelasan prosedur COD, serta perbedaan persepsi terhadap harga dan nilai barang. Terdapat sejumlah kasus yang mencuat, terutama dalam konteks penolakan barang yang semakin marak terjadi. Fenomena ini secara khusus mengancam sebagian pelaku usaha di Banda Aceh, terutama yang bergerak dalam sektor penjualan pakaian. Hal ini mencerminkan adanya ketidakselarasan antara harapan konsumen dan realitas transaksi, yang menjadi tantangan signifikan dalam penggunaan sistem COD di sektor perdagangan pakaian di Banda Aceh.

Penolakan barang dapat menjadi risiko serius bagi pihak pedagang *online* karena dapat menimbulkan *double cost* pada pedagang ketika pembeli menolak barang yang sudah dikirim. Pedagang harus mengeluarkan biaya pengiriman dua kali. Biaya pengiriman pertama sudah dikeluarkan saat barang dikirim, dan biaya kedua muncul ketika barang harus dikirim ulang setelah ditolak. Oleh karena itu, perlu dilakukan langkah-langkah pencegahan untuk mengurangi risiko penolakan barang. Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat terkait kebijakan dan mekanisme COD, serta penguatan kerjasama antara penjual dan pembeli dalam proses transaksi dapat menjadi langkah awal yang

⁷ *Ibid*, hlm. 7.

efektif. Selain itu, perlu adanya regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang konsisten untuk menanggulangi potensi pelanggaran dalam penggunaan sistem COD di Aceh.⁸

Komunikasi antara penjual dan pembeli memegang peranan signifikan dalam menangani permasalahan penolakan barang. Jika terdapat ketidakpuasan atau ketidaksesuaian produk, pembeli cenderung melakukan penolakan pada saat pengiriman. Oleh karena itu, penjual perlu memberikan layanan pelanggan yang responsif dan solutif untuk menanggapi keluhan serta mencari solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Selain itu, peningkatan transparansi dalam informasi produk, termasuk ukuran dan spesifikasi yang jelas, dapat membantu mengurangi potensi kesalahpahaman yang dapat mengakibatkan penolakan barang.⁹

Dalam menghadapi permasalahan ketidaksesuaian barang yang dipesan maupun barang yang mengalami kerusakan, Toko Capten Distro dapat mempertimbangkan implementasi kebijakan pengembalian barang yang lebih fleksibel, dengan prosedur yang jelas dan dipahami oleh kedua belah pihak. Peningkatan kualitas produk, serta komunikasi yang efektif antara penjual dan pembeli, dapat membantu mengurangi insiden penolakan barang dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap sistem COD yang diterapkan oleh toko tersebut.

Untuk mencegah penolakan barang dalam sistem *cash on delivery* (COD), penjual dapat mengambil langkah-langkah seperti memberikan penjelasan informasi produk dengan deskripsi yang rinci, mencakup ukuran, warna, dan spesifikasi lainnya, serta menyertakan gambar produk berkualitas

⁸ Deasy Kumala Sari, "Analisis Penyebab Penolsakan Barang Pada Penjualan Online Dengan Sistem Cash on Delivery". *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, 2(3), (2019), hlm. 233-242.

⁹ Djayani Nurdin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Belanja Online di Situs Jual Beli." *Riset & Jurnal Akuntansi*, 2(1). (2018), hlm. 114.

tinggi untuk memberikan representasi yang akurat. Selanjutnya, lakukan pemeriksaan kualitas produk secara cermat sebelum pengiriman untuk menghindari cacat atau ketidaksesuaian yang dapat menyebabkan penolakan. Peningkatan komunikasi antara penjual dan pembeli melalui layanan pelanggan responsif, konfirmasi pesanan, dan update pengiriman dapat membantu membangun hubungan yang kuat, memastikan pemahaman yang jelas mengenai produk, serta memberikan peluang bagi pembeli untuk memberikan umpan balik sebelum proses pengiriman, sehingga menciptakan pengalaman transaksi yang lebih transparan dan mengurangi potensi penolakan barang dalam sistem COD.¹⁰

Penjual harus melakukan segmentasi pembeli dengan menganalisis preferensi, kebutuhan, dan perilaku konsumen. Ini memungkinkan penyesuaian strategi pemasaran dan penawaran produk yang lebih akurat, mengurangi risiko ketidaksesuaian dengan ekspektasi pembeli yang dapat menyebabkan penolakan. Komunikasi yang terbuka juga menjadi kunci dalam mengelola risiko penolakan barang, dengan membina hubungan yang kuat melalui layanan pelanggan responsif, memberikan saluran komunikasi efektif, dan transparansi terkait kebijakan pengembalian barang serta penanganan keluhan. Memastikan kualitas informasi produk yang disajikan secara terperinci pada platform *online* juga penting, dengan menyediakan deskripsi produk yang akurat dan gambar yang representatif, sehingga meminimalkan potensi ketidakpuasan pembeli. Melalui identitas yang terbuka, baik dalam komunikasi maupun informasi produk, penjual dapat menciptakan pengalaman belanja positif, membangun

¹⁰ Rofik, "Minimalkan Penolakan Barang Dengan Peningkatan Layanan Konsumen Pada Penjualan Online COD". *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 3(2). (2015). Hlm. 100-110.

kepercayaan konsumen, dan mengurangi kemungkinan penolakan barang dalam sistem COD.¹¹

Berdasarkan wawancara dengan Muhammad Hifni sebagai pemilik Toko Capten Distro Ulee Kareng Banda Aceh bahwa di toko distro ini selain melayani konsumen secara *offline*, juga melayani konsumen secara *online*. Pada penjualan *online*, pihak manajemen Capten Distro ini menerapkan pola terbuka dalam memberi informasi kepada konsumennya untuk mengurangi risiko penolakan barang yang dibeli secara *cash on delivery* (COD). Keterbukaan informasi dilakukan dengan membuat deskripsi pada display produk pada media sosial dan *market place* yang ditampilkan sesuai dengan kondisi barang yang dikirim agar pelanggan tidak merasa tertipu.¹²

Kasus yang terjadi pada Toko Capten Distro di Banda Aceh menunjukkan adanya permasalahan dalam transaksi jual beli melalui sistem *cash on delivery* (COD). Dalam kasus ini, seorang konsumen melakukan pemesanan sejumlah pakaian dengan metode pembayaran COD. Namun, ketika barang telah sampai di tujuan, konsumen tersebut menolak untuk melakukan pembayaran sesuai dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak penjual, tanpa memberikan alasan yang jelas atas penolakan tersebut. Kenyataan ini menyebabkan pihak toko menderita kerugian secara materiil dan moril karena penolakan tersebut, sehingga membutuhkan sistem operasional untuk memproteksi risiko tersebut.¹³

Permasalahan ini merupakan awal mula dari penolakan barang atau baju akibat dari pesanan fiktif pembeli. Pesanan fiktif terjadi ketika pembeli

¹¹ Wicaksono, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Belanja Online COD". *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(3), . (2016). hlm. 292-305.

¹² Hasil wawancara dengan Muhammad Hifni, Pemilik Toko Capten Distro, pada tanggal 23 Desember 2023, di Ulee Kareng Banda Aceh.

¹³ Hasil wawancara dengan Muhammad Hifni, Pemilik Toko Capten Distro, pada tanggal 29 Desember 2023, di Ulee Kareng Banda Aceh.

memesan barang tanpa niat untuk menerima atau membayar setelah barang tersebut dikirim. Pesanan fiktif dapat dilakukan dengan sengaja oleh oknum dengan tujuan mengganggu bisnis penjual. Pesanan fiktif juga dapat terjadi secara tidak sengaja dikarenakan pembeli yang berubah pikiran tanpa membatalkan pesanan. Permasalahan pesanan fiktif ini menunjukkan perlunya strategi pengendalian risiko dari pihak penjual dalam menangani transaksi COD.¹⁴

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti terkait hal ini dengan mengangkat judul penelitian yaitu **“Pengendalian Risiko Pada Transaksi *Cash On Delivery* Untuk Mereduksi Penolakan Barang Oleh Konsumen Menurut Akad *Bai’ Musawwamah* (Suatu Penelitian Pada Toko Capten Distro Ulee Kareng Banda Aceh)”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka penulis ingin mengangkat beberapa permasalahan dengan pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem proteksi dari pihak Manajemen Capten Distro dalam meminimalisir risiko penolakan barang oleh konsumen pada transaksi cod?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas produk pada Toko Capten Distro untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen pada transaksi cod?
3. Bagaimana tinjauan konsep *bai’ musawwamah* terhadap penolakan orderan barang oleh konsumen pada cod dan sistem proteksi untuk mereduksinya pada Toko Capten Distro?

¹⁴ Hasil wawancara dengan Muhammad Hifni, Pemilik Toko Capten Distro, pada tanggal 29 Desember 2023, di Ulee Kareng Banda Aceh.

C. Tujuan Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi tujuan pembahasan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Sistem Proteksi dari Pihak Manajemen Capten Distro dalam Meminimalisir Risiko Penolakan Barang oleh Konsumen pada Transaksi COD.
2. Untuk meneliti Strategi Peningkatan Kualitas Produk Pada Toko Capten Distro untuk Mereduksi Penolakan Barang Oleh Konsumen pada Transaksi COD.
3. Untuk menganalisis tentang Tinjauan Konsep *Bai' Musawwamah* terhadap Penolakan Orderan Barang oleh Konsumen pada COD dan sistem Proteksi untuk Mereduksinya pada Toko Capten Distro.

D. Penjelasan Istilah

Dalam penulisan karya ilmiah penjelasan istilah sangat diperlukan untuk membatasi ruang lingkup pengkajian serta menghindari terjadinya penafsiran yang salah dalam pembahasan skripsi nantinya, adapun istilah-istilah yang terdapat dalam proposal skripsi ini adalah:

1. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko adalah serangkaian langkah atau tindakan yang diambil untuk mengelola dan meminimalkan dampak potensial dari risiko-risiko yang dapat memengaruhi tujuan atau hasil suatu kegiatan. Risiko dapat didefinisikan sebagai suatu kejadian yang merugikan atau kemungkinan bahwa suatu hasil akan menyimpang dari yang diharapkan. Risiko ada dimana mana, bisa terjadi kapan saja dan tidak bisa dihindari.¹⁵ Sedangkan risiko adalah

¹⁵ Wibowo dan Tertiaro, "Manajemen Risiko sebagai Upaya untuk Memperkuat Penerapan Good Corporate Governance." *Jurnal Manajemen Teknologi*, 14(1), (2015). hlm.79-95.

sesuatu yang menyembunyikan bahaya dan ketidakpastian (*uncertainty*) dalam kehidupan sehari-hari. Risiko adalah suatu variasi dari hasil yang dapat terjadi selama periode tertentu. Yakni ketidakpastian atau ketidakpastian yang mungkin melahirkan peristiwa kerugian.¹⁶

Risiko dapat dikelompokkan menjadi risiko murni, yaitu risiko dengan kemungkinan kerugian tetapi tidak ada kemungkinan untung, dan risiko spekulatif yang kerugian dan keuntungan diharapkan. Selain klasifikasi murni dan spekulatif, risiko juga dapat dibedakan antara risiko dinamis akibat perubahan kondisi tertentu (perubahan kondisi masyarakat serta perubahan teknologi yang dapat menimbulkan jenis risiko baru), dan risiko statis yang muncul akibat kondisi keseimbangan tertentu (fakta bahwa risiko tidak berubah dari waktu ke waktu). Risiko juga dapat dikelompokkan menjadi risiko subjektif, yaitu risiko yang berkaitan dengan persepsi seseorang tentang risiko, dan risiko objektif yaitu risiko berdasarkan pada pengamatan parameter objektif.¹⁷

2. *Cash On Delivery* (COD)

Cash On Delivery (COD) merupakan metode pembayaran dalam transaksi jual beli di mana pembeli melakukan pembayaran saat barang yang dipesan telah diterima. COD sering diterapkan dalam transaksi jual beli *online* atau *e-commerce*. Pembeli cukup melakukan pemesanan barang secara *online*, lalu penjual akan mengirimkan barang tersebut via jasa pengiriman. Pembayaran

¹⁶ Reni Maralis dan Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 4.

¹⁷ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jakarta/bacaartikel/14069/Pengelolaan-Risiko-yang-OptimalMelalui-ManajemenRisiko.html>. Diakses pada tanggal 18/1 2023 pukul 20:00

baru dilakukan ketika barang sudah sampai ke alamat pembeli dan telah diverifikasi dalam kondisi lengkap sesuai pesanan.¹⁸

Kelebihan sistem COD adalah memberikan kepastian dan perlindungan bagi pembeli. Pembeli bisa memastikan bahwa barang sesuai dengan yang dipesan sebelum melakukan pembayaran. Selain itu, pembeli juga terhindar dari penipuan karena tidak perlu mentransfer uang terlebih dahulu ke penjual. Namun di sisi lain, biaya pengiriman pada sistem COD biasanya lebih mahal karena sudah termasuk biaya penanganan pembayaran. Meski demikian, COD sangat cocok untuk transaksi pembelian barang dalam jumlah kecil atau pembelian perdana pada penjual baru.¹⁹

3. Konsumen

Konsumen adalah pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya. Dalam ilmu ekonomi mikro, konsumen adalah seseorang atau kelompok yang melakukan serangkaian kegiatan konsumsi barang atau jasa.²⁰

Konsumen dapat beragam dari sudut usia, jenis kelamin, status sosial, dan sebagainya, yang akan memengaruhi cara mereka melakukan proses memilih sampai dengan membuang produk yang dikonsumsi. Kebutuhan dan keinginan mereka dalam mengonsumsi produk juga beragam.

¹⁸ Handayani, "Pengaruh Metode Pembayaran Dan Mudahnya Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian di Calora Online Shopping." UG Jurnal Vol 15, 2021, hlm. 59.

¹⁹ Nasrullah, Rulli. "Efektivitas Penggunaan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) terhadap Minat Beli Konsumen pada Situs Jual Beli Online di Indonesia." Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, vol. 1, no. 1, April 2017, hlm. 116-125.

²⁰ H. Lili M. Sadeli dan Maman Ukas, *Pengantar Bisnis Menjual*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 15.

4. Akad *bai' musawwamah*

Akad merupakan suatu perbuatan yang sengaja dibuat oleh dua orang atau lebih berdasarkan keridhoan masing-masing dari pihak yang akan melakukan akad dan memiliki akibat hukum baru bagi mereka yang berakad.²¹ Sedangkan *bai al-musawamah* merupakan akad jual beli yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari dimana harga yang disepakati oleh kedua belah pihak, serta tanpa melihat harga dasar atau pokok pembelian.

E. Kajian Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini, penulis tidak menemukan kajian yang membahas secara mendetail dan spesifik mengenai pengendalian risiko penjual barang secara cash on delivery untuk mereduksi penolakan barang. Namun, berdasarkan hasil yang peneliti mencari atau melihat terdapat beberapa tulisan atau penelitian yang berkaitan dengan pembahasan yang penulis lakukan antara lain sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Vera Nurvahiyanti yang berjudul “*Analisis Tingkat Kenyamanan dan Keamanan Pengguna Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod) dan Shopeepay pada Mahasiswa Tadris Ips UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.*”. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa metode pembayaran *ShopeePay* lebih disukai dan dirasa lebih nyaman serta aman oleh mahasiswa Tadris IPS UIN Jakarta dibandingkan dengan metode pembayaran COD. Alasan utama mahasiswa lebih menyukai *ShopeePay* adalah karena metode pembayaran ini lebih praktis, tidak memerlukan penyediaan uang tunai secara khusus, dan proses pembayarannya juga lebih cepat. Sementara itu, masalah utama yang ditemukan pada metode pembayaran COD adalah adanya resiko tidak mendapatkan barang setelah

²¹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 101

melakukan pembayaran, keharusan menyediakan uang pas, serta proses pembayaran yang dirasa memakan waktu lebih lama.²²

Persamaannya yaitu membahas tentang sistem *cash on delivery* (COD). Perbedaan utamanya terletak pada variabel penelitian yang dianalisis dalam skripsi tersebut, yang membahas analisis tingkat kenyamanan dan keamanan pengguna metode pembayaran *cash on delivery* (cod) dan Shopeepay, dan tidak membahas pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen. Selain itu, perbedaan lainnya mencakup objek penelitian dan tempat penelitian yang berbeda dari penulis. Sedangkan penulis teliti yaitu pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen menurut akad *bai' musawwamah*. Berdasarkan skripsi tersebut penulis menyadari bahwa memiliki persamaan dan perbedaan tertentu.

Kedua, skripsi ditulis oleh Arani yang berjudul “*Penggunaan Akun Orang Tua Oleh Anak Di Bawah Umur dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Sistem Cash On Delivery (COD) (Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Perbuatan Anak Di Bawah Umur)*”. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan akun orang tua oleh anak di bawah umur untuk bertransaksi *online* secara COD menimbulkan celah hukum karena secara yuridis akun tersebut milik orang tua. Namun, pengawasan orang tua dan sosialisasi regulasi perlu dilakukan untuk mencegah penyalahgunaan. Dari analisis perlindungan hukum, ditemukan bahwa UU Perlindungan Anak belum mengatur secara rinci mengenai transaksi *online* oleh anak. Sementara itu, UU

²² Vera Nurvahiyanti, “*Analisis Tingkat Kenyamanan Dan Keamanan Pengguna Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod) dan Shopeepay Pada Mahasiswa Tadris Ips Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*”, Skripsi, (Jakarta Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

Informasi dan Transaksi Elektronik melindungi privasi dan kerahasiaan data pribadi pengguna, termasuk anak.²³

Berdasarkan skripsi tersebut penulis tersebut penulis menyadari bahwa memiliki persamaan dan perbedaan tertentu. Persamaannya yaitu membahas tentang sistem *cash on delivery* (COD). Perbedaan utamanya terletak pada variabel penelitian yang dianalisis dalam skripsi tersebut, yang membahas penggunaan akun orang tua oleh anak di bawah umur dalam transaksi jual beli *online* melalui sistem *cash on delivery* (COD), dan tidak membahas tentang pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen. Selain itu, perbedaan lainnya mencakup objek penelitian dan tempat penelitian yang berbeda dari penulis. Sedangkan penulis teliti yaitu pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen menurut akad *bai' musawwamah*. Berdasarkan skripsi tersebut penulis menyadari bahwa memiliki persamaan dan perbedaan tertentu.

Ketiga, skripsi ditulis oleh Jihan Fahira yang berjudul “*Implementasi Khiyâr Ta’yîn Pada Transaksi Jual Beli Pakaian Preloved Secara Cod dalam Perspektif Hukum Islam (Suatu Penelitian di Banda Aceh)*”. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa praktik khiyar ta'yyin atau hak pilih untuk meneruskan atau membatalkan transaksi pada jual beli pakaian preloved secara COD di Banda Aceh belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Hal ini terlihat dari masih banyaknya penjual yang tidak memberikan pilihan kepada pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jika pembeli merasa keberatan setelah menerima barang. Padahal, dalam perspektif hukum

²³ Arani, “*Penggunaan Akun Orang Tua Oleh Anak Di Bawah Umur dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Sistem Cash On Delivery (COD) (Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Perbuatan Anak Di Bawah Umur)*.” Skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Ar-Raniry, 2023).

Islam, khiyar ta'yin wajib diberikan penjual kepada pembeli untuk menghindari adanya ketidakrelaan dalam bertransaksi.²⁴

Persamaannya yaitu membahas tentang sistem *cash on delivery* (COD). Perbedaan utamanya terletak pada variabel penelitian yang dianalisis dalam skripsi tersebut, yang membahas implementasi khiyâr ta'yîn pada transaksi jual beli pakaian preloved secara cod. Selain itu, perbedaan lainnya mencakup objek penelitian dan tempat penelitian yang berbeda dari penulis. Sedangkan penulis teliti yaitu pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen menurut akad *bai' musawwamah*.

Keempat, dalam jurnal yang ditulis oleh Ghifara Ayudia Ramadhanty, “Peralihan Hak Milik atas Barang melalui Jual Beli Online dengan Sistem Cash On Delivery.” Yang menjelaskan Peralihan hak milik atas barang yang pertama tentu harus mengetahui mengenai jenis benda yang terdiri dari dua macam yaitu, benda bergerak dan benda tidak bergerak. Setelah itu, mengenai cara memperoleh hak milik diatur dalam pasal 584 KUHPerdara dengan cara perlekatan, karena lewat waktu atau daluarsa, karena pembagian waris, baik sesuai dengan undang-undang ataupun dengan pewasiatan, dan juga dengan penyerahan (*levering*).

Jual beli dengan sistem *cash on delivery* adalah melalui penyerahan (*levering*) melalui pihak ketiga yaitu kurir pengantar barang dimana barang tersebut telah menjadi hak milik pembeli adalah ketika kurir menyerahkan barang kepada pembeli dan pembeli membayarkan harga atas barang pada saat barang telah diterima dan ditangan pembeli. Dengan demikian maka hak miliknya telah beralih kepada pembeli dan pembeli berhak menguasai secara utuh terhadap barang tersebut. Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas

²⁴ Jihan Fahira, “Implementasi Khiyâr Ta'yîn Pada Transaksi Jual Beli Pakaian Preloved Secara Cod dalam Perspektif Hukum Islam (Suatu Penelitian di Banda Aceh)”, Skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Ar-Raniry, 2023).

Riau: Vol. 10, No. 2, Agustus (2021), 361-380 378 sedangkan, mengenai risiko atas barang terjadi karena adanya keadaan memaksa. Apabila barang yang menjadi objek jual beli hilang sebelum dilakukan levering dari penjual ke pembeli maka kerugian masih dipikul oleh pemilik barang yaitu penjual. Perlindungan hukum terhadap pembeli terdapat dalam UUPK dan UU ITE dimana apabila pembeli mengalami kerugian akibat kelalaian penjual maka pembeli berhak untuk menuntut haknya.

Pembeli dapat menempuh jalur litigasi sesuai Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 38 dan Pasal 39 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maupun melalui jalur non litigasi sebagai upaya hukum yang ditempuh. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak, negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).²⁵

Persamaannya yaitu membahas tentang sistem *cash on delivery* (COD). Perbedaan utamanya terletak pada variabel penelitian yang dianalisis dalam jurnal tersebut, yang membahas peralihan hak milik atas barang melalui jual beli *online* dengan sistem *cash on delivery*, dan tidak membahas pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen. Selain itu, perbedaan lainnya mencakup objek penelitian dan tempat penelitian yang berbeda dari penulis. Sedangkan penulis teliti yaitu pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen menurut akad *bai' musawwamah*.

²⁵ Ghifara Ayudia Ramadhanty, “Hak Milik atas Barang melalui Jual Beli Online dengan Sistem Cash On Delivery” (Universitas Riau:2021) Vol.10 No.2 hlm. 361.

Kelima, dalam jurnal yang ditulis oleh Silviasari “*Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*”. Yang menjelaskan Penyelesaian sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu: 1) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan 2) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Sementara Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang ITE Bab VIII yang diatur dalam Pasal 38 dan Pasal 39. Menurut Undang-Undang Perdagangan, Penyelesaian sengketa berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Pasal 65 ayat (5) dan ayat (6) yang mengatur sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik.²⁶

Persamaannya yaitu membahas tentang sistem *cash on delivery* (COD). Perbedaan utamanya terletak pada variabel penelitian yang dianalisis dalam jurnal tersebut, yang membahas penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* melalui sistem COD secara umum. Selain itu, perbedaan lainnya mencakup objek penelitian dan tempat penelitian yang berbeda dari penulis. Sedangkan penulis teliti yaitu pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen menurut akad *bai' musawwamah*.

Berdasarkan tinjauan yang dilakukan oleh peneliti, terdapat perbedaan penting antara penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan penelitian yang akan saya lakukan. Meskipun demikian, saya tetap akan

²⁶ Silviasari, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*” (Universitas Yogyakarta:2020) vol 3 hlm. 151.

mengacu pada buku-buku yang terdapat dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, saya bertanggung jawab secara hukum atas keaslian karya ilmiah ini, dan masih ada banyak peluang untuk melanjutkan penelitian ini.

F. Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses atau cara yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan secara sistematis dengan data yang lengkap dan objektif. Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh penulis dalam penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian yuridis empiris yaitu pendekatan yang mempelajari hukum dalam kenyataan baik berupa sikap, penilaian, perilaku, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian dilapangan.²⁷ Dengan melihat secara sistematis pada pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen menurut akad *bai' musawwamah*. Pendekatan penelitian ini menitikberatkan pada penelitian lapangan yang menyeluruh, sistematis, akurat dan faktual mengenai fakta-fakta yang berkaitan dengan pelaku usaha untuk mengurangi risiko penolakan barang yang dibeli secara *cash on delivery* (COD).

2. Jenis penelitian

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan guna mendukung penulisan karya ilmiah ini, jenis penelitian yang penulis gunakan adalah metode yang bersifat deskriptif analisis. Pada pemaparan data yang akurat dan mengandung

²⁷ Soerjono Soekanto, pengantar penelitian hukum, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2005), hlm. 51.

gambaran secara sistematis dan aktual terhadap fakta dalam penelitian ini. Penelitian ini juga melibatkan penelitian lapangan (*field research*) guna memperoleh data primer yang lebih akurat dan relevan dengan permasalahan yang dikaji.²⁸

Data yang diteliti dalam riset ini adalah data dokumentasi yang berhubungan dengan penjual barang yang melalui wawancara dengan pihak terkait dan studi dokumen atau bahan pustaka kemudian menganalisisnya. Metode penelitian ini memberikan gambaran sistematis dan aktual terhadap fakta terkait, sehingga memungkinkan analisis mendalam kejadian-kejadian atau fenomena yang berkenaan pengendalian risiko pada transaksi *cash on delivery* untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen menurut akad *bai' musawwamah*.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan, informasi atau bukti-bukti yang diperlukan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dan field research (penelitian lapangan).

a. Metode penelitian lapangan (*field research*)

Suatu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data primer dengan melakukan penelitian langsung atau wawancara pada pihak toko Capten Distro di ulee kareng, Banda Aceh.

4. Sumber data

Sumber data merupakan bahan acuan untuk memperoleh data yang akan dijadikan acuan dalam skripsi ini. Dengan adanya sumber data yang jelas, maka penulis dapat dengan mudah melakukan teknik pengumpulan data. Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yaitu:

²⁸ Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian.²⁹ Adapun data primer pada penelitian ini adalah berupa hasil wawancara dengan Muhammad Hifni selaku pemilik toko capten distro Ulee Kareng Banda Aceh.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan yang telah ada sebelumnya dan tentunya relevan dengan bahan dan permasalahan penelitian.³⁰ Dalam hal ini data sekunder berupa sistem proteksi yang diterapkan oleh Manajemen Capten Distro dalam meminimalisir risiko penolakan barang oleh konsumen pada transaksi COD dan strategi peningkatan kualitas produk yang diterapkan untuk mereduksi tingkat penolakan tersebut, serta meninjau konsep *bai' musawwamah* dalam kaitannya dengan penolakan orderan barang oleh konsumen dalam transaksi COD serta sistem proteksi yang dapat diterapkan untuk mengurangi risiko tersebut di Toko Capten Distro. Hingga kepada buku, jurnal atau artikel ilmiah tentang hukum ekonomi syariah,

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dan dokumentasi.

²⁹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021), hlm. 216.

³⁰ Dumaris E. Silalahi, "Keabsahan Data Kualitatif", *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Tahta Media Group, 2022), hlm. 197.

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau yang diwawancarai.³¹ Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan serta terjamin kebenaran dan keasliannya, penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak toko capten distro guna mendapatkan data yang konkret.

b. Data Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.³² Dalam penelitian yang peneliti lakukan, data dokumentasi dapat diperoleh melalui pengambilan foto hasil wawancara dengan pihak penjual, dan foto dokumentasi dengan subjek yang di wawancarai.

6. Instrumen Pengumpulan Data

Tujuan penelitian adalah untuk menyesuaikan kesimpulan teoritis dengan keadaan di lapangan sehingga menghasilkan validitas internal penelitian.³³ Untuk menjamin validitas internal ini, penulis membutuhkan alat bantu dalam penelitiannya. Instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh penulis disesuaikan dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan, seperti alat tulis dan kertas untuk mencatat hasil wawancara yang diperoleh dari informan, alat

³¹ Muhammad Nazir, *Metodologi Penelitian*, (Bandung Ghalia Indonesia 1999), hlm. 243.

³² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 82.

³³ Surnadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 51.

perekam untuk merekam suara atau informasi yang disampaikan oleh informasi serta menyediakan daftar pertanyaan agar wawancara yang dilakukan lebih terarah dan konsisten pada topik penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Setelah semua data penelitian didapatkan, maka kemudian diolah menjadi suatu pembahasan untuk menjawab persoalan yang ada dengan didukung oleh lapangan dan teori. Untuk pedoman dalam penulisan karya ini mengacu pada buku *Panduan Penulisan Skripsi*, yang diterbitkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023. Melalui panduan penulisan tersebut, penulis berupaya menampilkan teknik penyajian yang sistematis, ilmiah dan mudah dipahami oleh pembaca, sedangkan untuk penerjemahan ayat al-Qur'an dan terjemahan yang diterbitkan oleh Yayasan Penyelenggaraan Penerjemahan al-Qur'an Departemen Agama RI Tahun 2005.

G. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun atas empat bab, masing-masing bab terdiri dari sub bab dengan sistematika empat bab. Masing-masing bab berisi uraian sub bahasan yang disesuaikan dengan pembahasan masing-masing bab, yaitu:

Bab satu merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua merupakan tinjauan umum, pengertian tentang syarat pada objek akad jual beli *musawamah*, syarat-syarat pada objek akad *bai musawwamah*, pendapat ulama tentang kualitas pada objek akad jual beli, kriteria kualitas objek jual beli, implementasi pengendalian kualitas pada akad *musawwamah*. kemudian mengenai tentang, pengertian pengendalian risiko, upaya pengendalian risiko pada akad *bai' musawwamah*, urgensi pengendalian risiko pada objek jual beli, manfaat pengendalian risiko pada objek jual beli.

Bab tiga merupakan hasil penelitian data yang mencakup gambaran umum tentang toko capten distro, sistem proteksi dari pihak manajemen capten distro dalam meminimalisir risiko penolakan barang oleh konsumen pada transaksi cod, strategi peningkatan kualitas produk pada toko capten distro untuk mereduksi penolakan barang oleh konsumen pada transaksi cod, tinjauan konsep bai' musawwamah terhadap penolakan orderan barang oleh konsumen pada cod dan sistem proteksi untuk mereduksinya pada toko capten distro.

Bab empat merupakan penutup dari keseluruhan pembahasan penelitian yang berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah dipaparkan, serta saran-saran yang berkenaan dengan peneliti ini yang dianggap perlu oleh penulis untuk menyempurnakan penelitian ini.

