

**JAMINAN KUALITAS PRODUK PADA TRANSAKSI
JUAL BELI DI *MARKETPLACE* SHOPEE DALAM
PERSPEKTIF AKAD *BAI' SALAM***

SKRIPSI



Diajukan oleh:

SAYED UMAR AL ZAHIR

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prodi Hukum Ekonomi Syariah

NIM. 180102059

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

**JAMINAN KUALITAS PRODUK PADA TRANSAKSI
JUAL BELI DI *MARKETPLACE* SHOPEE DALAM
PERSPEKTIF AKAD *BAI' SALAM***

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 Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Oleh:

SAYED UMAR AL ZAHIR

NIM. 180102059

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

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Nurdin, M. Ag
NIP. 195706061992031002



Azmil Umur, M. A
NIDN. 2016037901

**JAMINAN KUALITAS PRODUK PADA TRANSAKSI
JUAL BELI DI MARKETPLACE SHOPEE DALAM
PERSPEKTIF AKAD BAI' SALAM**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah
Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum DIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima
Sebagai Salah Satu Bahan Studi

Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah
Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 23 Desember 2022 M
29 Jumadil Awal 1444 H

di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua

Prof. Dr. Nurdin, M. Ag
NIP. 195706061992031002

Sekretaris

Azmil Umur, M. A
NIDN. 2016037901

Penguji I

Saifuddin Sa'dan, S. Ag., M. Ag.
NIP. 197102022001121002

Penguji II

Nahara Eriyanti, S.H.I., M.H.
NIP. 2020029101

Mengetahui,

Dean Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Kamari Zaman, M. Sh
NIP. 197809172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jalan Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp: 0651-7552966 - Fax: 0651-7552966
Web: <http://www.ar-raniry.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sayed Umar Al Zahir
NIM : 180102059
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
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 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 23 Desember 2022

Yang menyatakan



Sayed Umar Al Zahir

ABSTRAK

Nama/NIM : Sayed Umar Al Zahir/180102059
Fakultas/Prodi : Syaria,ah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syaria,ah
Judul Skripsi : Jaminan Kualitas Produk pada Transaksi Jual Beli di
Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad *Bai' Salam*
Tanggal Munaqasyah : 23 Desember 2022
Tebal Skripsi : 66 halaman
Pembimbing I : Prof. Dr. Nurdin, M. Ag
Pembimbing II : Azmil Umur, M. Ag
Kata Kunci : *Kualitas, jual beli, bai' Salam*

Jaminan kualitas produk sangat diperlukan dalam transaksi jual beli karena hal tersebut merupakan salah satu syarat sah nya jual beli, jika tidak terpenuhinya syarat sah jual beli maka jual beli tersebut menjadi fasid, maka dari itu shopee menghadirkan spesifikasi dari sebuah produk dan review dari pembeli sebelumnya, namun demikian masih ada penjual yang berbuat curang dengan menampilkan spesifikasi produk yang bagus tapi ketika sampai di tangan pembeli produk tersebut cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi, pembeli akan merasa dirugikan dan akan meminta pertanggung jawaban dari penjual, dengan demikian penulis ingin mengetahui tentang jaminan kualitas produk yang dijual pada *marketplace* shopee, permasalahan dalam skripsi ini adalah ; (1) Bagaimana bentuk pertanggungjawaban penjual terhadap kualitas produk yang dijual pada *marketplace* shopee ? (2) Bagaimana perjanjian yang dilakukan oleh manajemen *marketplace* shopee dengan pihak penjual dalam perjaminan kualitas produk yang akan dijual pada konsumen ? (3) Bagaimana perspektif *mabi'* pada akad *bai'* terhadap jaminan kualitas produk pada transaksi jual beli di *marketplace* shopee. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan analisis deskriptif analisis, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Analisis data yang dilakukan yaitu dengan melihat kembali hasil wawancara yang telah dikumpulkan, lalu pengolahan data melalui proses penyutinan. Penulis menyimpulkan bahwa bentuk pertanggung jawaban penjual terhadap kualitas produk pada situs Shopee ialah ada yang mau bertanggung jawab dan ada pula yang tidak mau bertanggung jawab, karena sebelumnya penjual telah memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai garansi produk yang ditawarkan pada kolom bagian deskripsi. Transaksi jual beli di *marketplace* shopee dalam perspektif *mabi'* pada akad *bai salam* ini tidak sah, dikarenakan terdapat unsur *gharar* (penipuan), produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang di deskripsi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta kesehatan kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah membimbing kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan ini.

Dengan segala kelemahan dan kekurangan akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul **Jaminan Kualitas Produk Pada Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee Dalam Perspektif Akad Bai' Salam**. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi sekaligus untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-raniry, Darussalam Banda Aceh.

Ucapan terimakasih yang utama sekali adalah mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada ayah dan ibu yang telah memberikan segalanya kepada penulis baik dari segi dorongan secara moril maupun materil yang telah membantu selama masa pendidikan hingga perkuliahan, juga do'a-do'a baik yang selalu beliau panjatkan kepada penulis demi kesuksesan penulis, tak lupa juga ucapan terimakasih kepada saudara-saudara selama ini yang telah membantu dalam memberikan motivasi dalam berbagai hal demi berhasilnya studi penulis.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, telah banyak pihak yang membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Kamaruzzaman, M.Sh Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Husnul Arifin Melayu, S.ag., M.A Wakil Dekan I, Ibu Dr. Soraya Devy, M.A Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Ali Abu Bakar,

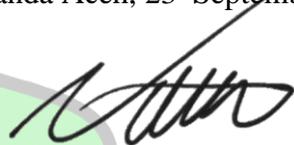
M.A Wakil Dekan III yang telah membimbing kami Mahasiswa/i di Fakultas Syari'ah dan Hukum.

2. Bapak Dr. Iur. Chairul Fahmi, M.A selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah dan Ibu Azka Amalia Jihad, M.EI selaku sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah.
3. Kepada Bapak Dr. H. Muhammad Maulana, M.A yang telah membimbing saya pada tahap pembuatan proposal, Kepada seluruh Dosen dan staf akademik Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah yang selama ini telah membimbing, membagikan ilmu dan pengalaman kepada kami.
4. Kepada Bapak Prof. Dr. Nurdin, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Azmil Umur, M.Ag selaku pembimbing II, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan yang terbaik, sehingga skripsi ini terselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah juga selalu memudahkan segala urusan dan rezeki bapak.
5. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis utarakan kepada Ayahanda Said Muhammad Zahir dan Ibunda Syarifa Ainal Mardhiah, terima kasih atas setiap doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan baik secara moril maupun materil yang telah kalian berikan. Serta adik Sayid Ali Al Zahir dan Syarifah Aisyah Al Zahir yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, perhatian, sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
6. Ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada Fajrul Aziz, Muhammad Rian, Ana Permata Sari, Ari Fadhil, Muhammad Agiel, serta teman-teman HES 18 yang selalu mendukung penulis menyelesaikan kuliah hingga hari ini.

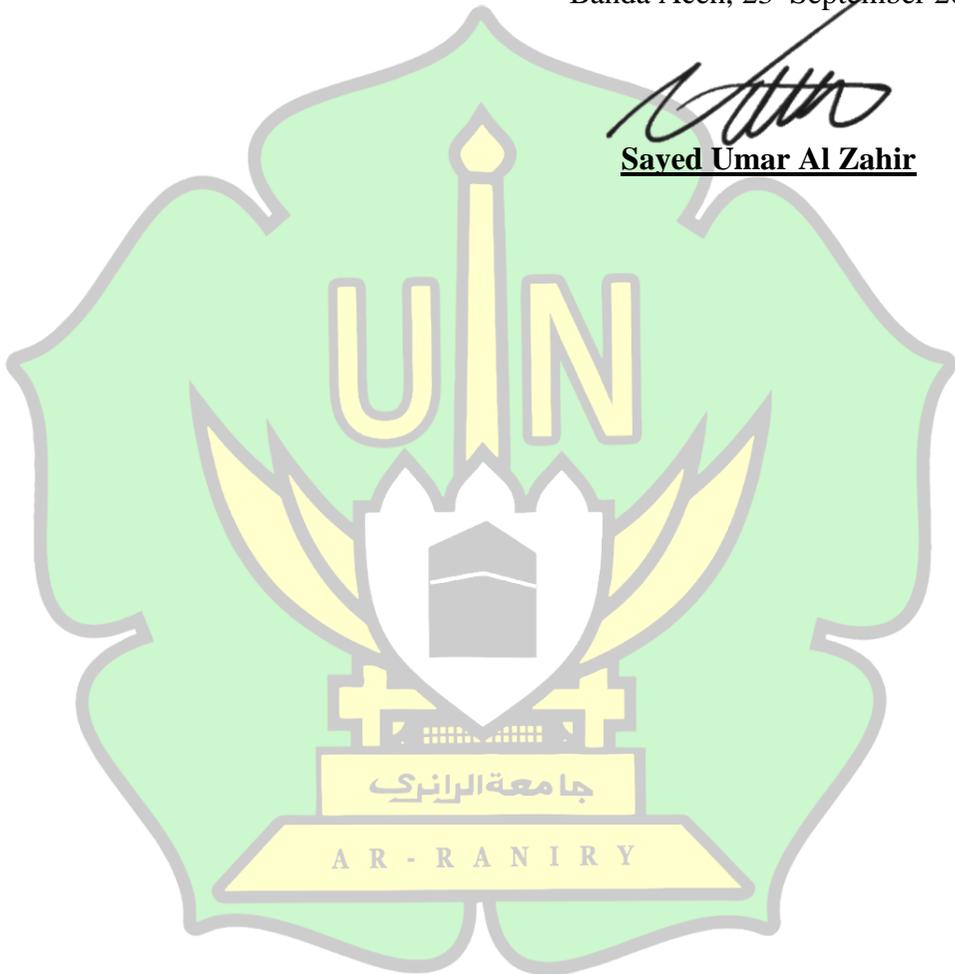
Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari

berbagai pihak guna memperbaiki kekurangan yang ada di waktu mendatang dan memberikan kontribusi yang bernilai positif dalam bidang keilmuan.

Banda Aceh, 23 September 2022



Sayed Umar Al Zahir



TRANSLITERASI
KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huru f Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	Tidak dilamban gkan	Tidak dilamban gkan	ط	ṭā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	Koma terbalik (di atas)
ث	Sa'	Ṣ	es (dengan titik di	غ	Gain	G	Ge

			atas)				
--	--	--	-------	--	--	--	--



ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ث	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamz ah	'	Apostro f
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

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

1) Vokal tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	<i>fathah</i>	A	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
◌ُ	<i>dammah</i>	U	U

2) Vokal rangkap

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

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
◌َ...يَ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
◌َ...وَ	<i>fathah dan wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ -*kataba*

فَعَلَ -*fa'ala*

ذُكِرَ -*zukira*

يَذْهَبُ -*yazhabu*

سُئِلَ -*su'ila*

كَيْفَ -*kaifa*

هَوَّلَ -*hauला*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...َا...ِ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atauyā'	Ā	a dan garis di atas
...ي	<i>Kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
...ُ	<i>dammah</i> dan <i>wāu</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ -qāla

رَمَى -ramā

قِيلَ -qīla

يَقُولُ -yaqūlu

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua:

1) *Tā' marbūṭah* hidup

tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah 't'.

2) *Tā' marbūṭah* mati

tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.

3) Kalau dengan kata yang terakhir adalah *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ -rauḍah al-atfāl

-rauḍatul atfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ -al-Madīnah al-Munawwarah

-AL-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةٌ -ṭalḥah

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda Syaddah atau *tasydīd*, 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*

الْبِرُّ -*al-birr*

الْحَجَّ -*al-ḥajj*

نُعِمُّ -*nu‘ima*

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 /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang 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 *syamsiyyahi* maupun huruf *qamariyyah*, kata

sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

ارَّجُلٌ	-ar-rajulu
اسَيِّدَةٌ	-as-sayyidatu
اشَّمْسُ	-asy-syamsu
القَلَمُ	-al-qalamu
البَدِيعُ	-al-badī'u
الْخَلَالُ	-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:

تَأْخُذُونَ	-ta' khuzūna
النَّوْءُ	-an-nau'
شَيْئٌ	-syai'un
إِنَّ	-inna
أَمِرْتُ	-umirtu
أَكَلٌ	-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:

وَإِنَّا لِلَّهِ لَهَوَّخَيْرُ الرَّازِقِينَ -*Wa inna Allāh lahuwakhairar-rāziqīn*

-*Wa innallāhalahuwakhairurrāziqīn*

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ -*Fa aufal-kailawa al-mīzān*

-*Fa aiful-kailawal- mīzān*

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ -*Ibrāhīm al-Khalīl*

-*Ibrāhīmūl-Khalīl*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا -*Bismillāhimajrahāwamursāh*

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ -*Wa lillāhi 'ala an-nāsi ḥijjūl-baiti*

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا -*man istaṭā 'ailahisabīla*

9. Huruf Kapital

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

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ -*Wa mā Muhammadun illā rasul*

إِنَّ أَوْلَىٰ بَيْتٍ وَوَضِعَ لِلنَّاسِ -*Inna awwalabaitin wuḍ i'a linnāsi*

لِلَّذِي بِبَغَّةٍ مُّبَارَكَةً -*lallażībibakkatamubārakkan*

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ -*Syahru Ramaḍān al-lażi unzila fīh al-Qur'ānu*

-Syahru Ramaḍ ānal-lāziunzila
fīhilqur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالأُفُقِ المُبِينِ -*Wa laqadra'āhubil-ufuqal-mubīn*

Wa laqadra'āhubil-ufuqil-mubīni

الحَمْدُ لله ربِّ العَالَمِينَ -*Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn*

Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital 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 capital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللهِ وَفَتْحُ قَرِيبٌ -*Nasrunminallāhiwa fathun qarīb*

اللهِ الأَمْرُ جَمِيعًا -*Lillāhi al-amru jamī'an*

وَاللهِ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ -*Wallāha bikullisyai'in 'alīm*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

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: Ṣamad Ibn Sulaimān.

- 2) Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.

- 3) Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukanTasawuf.



DAFTAR LAMPIRAN

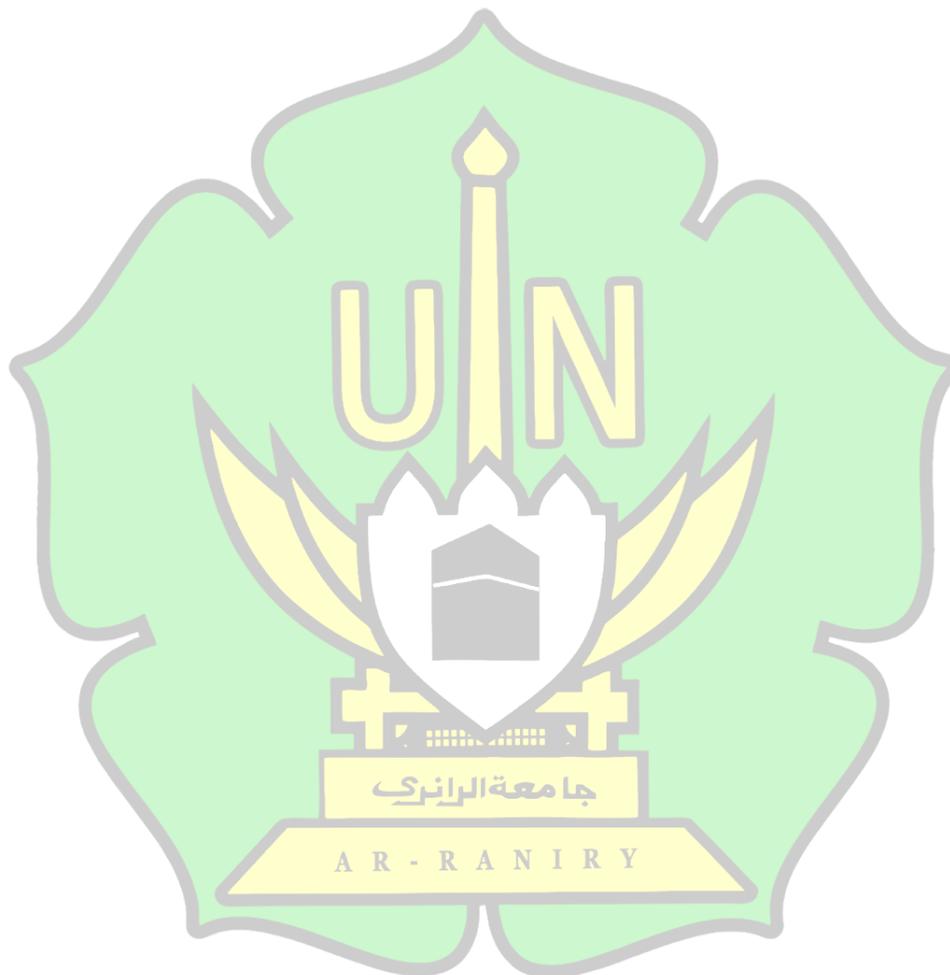
Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi	70
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	71



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
BAB SATU: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Penjelasan Istilah.....	8
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	18
BAB DUA: AKAD <i>Bai' AS-SALAM</i> DAN KONSEP PENJAMINAN KUALITAS PRODUK	20
A. Pengertian Akad <i>Bai' Salam</i> dan Dasar Hukum Akad <i>Bai' Salam</i>	20
B. Syarat dan Rukun <i>Bai' Salam</i>	24
C. Jenis <i>Bai' Salam</i>	29
D. Jual Beli Online	29
E. Pengertian dan Dasar Hukum Penjaminan Kualitas	31
BAB TIGA: SISTEM PERJANJIAN PENJAMINAN KUALITAS PRODUK ANTARA MARKETPLACE SHOPEE DENGAN PENJUAL	46
A. Profil <i>Marketplace</i> Shopee	46
B. Bentuk Pertanggungjawaban Penjual Terhadap Kualitas Produk yang Dijual pada <i>Marketplace</i> Shopee	49
C. Perjanjian yang Dilakukan Antara Manajemen <i>Marketplace</i> Shopee dengan Pihak Penjual dalam Perjanjian Kualitas Produk yang akan Dijual Kepada Konsumen.....	55
D. Analisis Perspektif Akad <i>Bai' Salam</i> pada Jaminan Kualitas Produk pada Transaksi Jual Beli di <i>Marketplace</i> Shopee .	60

BAB EMPAT: PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	69
LAMPIRAN.....	70



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam melakukan transaksi jual beli para pihak harus memperhatikan rukun akad, untuk memastikan transaksi yang dilakukan sah secara syara', karena pada pembentukan akad, rukun merupakan fundamental terjadinya akad itu sendiri. Untuk mewujudkan akad yang legal secara syara' tersebut para pihak harus secara tegas mewujudkan rukun-rukun transaksi jual beli ini. Salah satu aspek rukun yang selalu menjadi problematika pada jual beli yaitu pada tataran objek akad yaitu *ma'qud 'alaih* dalam transaksi jual beli objek itu sendiri dikenal dengan *mabi'*.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi, turut mendorong kebutuhan masyarakat untuk senantiasa melakukan transaksi dagang menggunakan jaringan internet. Berbagai aspek transaksi dalam proses interaksi bisnis berubah dengan cepat ketika perdagangan *face to face* mulai digantikan dengan perdagangan *online* berbasis internet. Salah satu fenomena *mu'amalah* dalam bidang ekonomi adalah transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik. Jual beli itu sendiri adalah menukar sesuatu dengan sesuatu.¹ Jadi jual beli adalah si penjual memberikan barang yang dijualnya sedangkan si pembeli memberikan sejumlah uang yang seharga dengan barang tersebut.

Salah satu syarat jual beli dalam fiqh muamalah adalah harus ada *ma'qud 'alaih*, dalam hal ini barang yang akan diperjualbelikan harus tersedia pada saat transaksi kecuali dalam keadaan tertentu. Setiap barang yang akan diperjualbelikan harus milik sendiri, kecuali ada akad *wakalah* (perwakilan)

¹ Wahbah Zuhaili, *Al-Fiqh Al-Islamy wa Adillatuh*, Juz 4, Dar Al-Fikr, Damaskus, 1998, hlm. 344. Pengertian yang sama dikemukakan oleh Ali Fikri, Syamsudin Muhammad Ar-Ramli, dan ulama-ulama yang lain. Lihat Ali Fikri, *Al-Mu'amalat Al-Maddiyah wa Al-Adabiyah*, Musthafa Al-Babiy Al-Halabiy, Mesir, 1357, hlm. 8; Lihat juga: Syamsuddin Muhammad Ar-Ramli, *Nihayah Al-Muhtaj*, Juz 3, Dar Al-Fkr, Beirut, cet. III, 1981, hlm. 126

Jual beli yang dilakukan terhadap sesuatu yang belum berwujud tidak sah, barang yang diperjualbelikan itu harus jelas sifat, ukuran, dan jenisnya.² Pihak penjual harus mengetahui setiap kualitas barang dan memeriksa barang yang mereka jual jangan sampai ketika sampai ke konsumen barang tersebut cacat.

Barang yang dijual harus *maujud* (ada). Oleh karena itu tidak sah menjual barang yang tidak ada (*ma'dum*) atau yang dikhawatirkan tidak ada.³ ketika kita menjual sesuatu pastilah barang yang kita jual itu milik sendiri dan harus ada barang tersebut bersama kita, agar ketika seseorang ingin membeli suatu produk maka dia mengetahui bagaimana bentuk dari barang yang kita jual. Barang yang dijual harus barang yang dimiliki. Dengan demikian tidak sah menjual barang yang belum dimiliki oleh seseorang.⁴ Maksudnya barang tersebut berada di otoritas seseorang dan dipelihara dengan baik.

Dalam *fiqh muamalah*, para fuqaha telah menetapkan tentang kriteria barang yang dijual itu harus memiliki manfaat bagi sipembeli. Menurut imam Hanafi sesuatu barang yang dijual itu harus yang bernilai atau berharga, maksud dari berharga adalah sesuatu yang bisa disimpan dan dibolehkan oleh syariat. Dengan kata lain, semua yang bisa disimpan dan bisa dimanfaatkan kapan saja dibutuhkan.⁵ Dengan begitu barang yang tidak ada manfaatnya tidak sah diperjualkan karena bisa memudharatkan seseorang ketika membeli barang tersebut.

Dalam jual beli pasti ada barang ataupun produk yang rusak, maupun rusak di tangan pembeli atau penjual. Jika barang yang rusak karena takdir ataupun rusak sendiri, atau rusak di tangan penjual, maka jual beli tersebut menjadi batal, jika barang tersebut rusak karena ikut campur pembeli, maka jual beli tidak batal dan pembeli harus membayar harganya. Jika barang tersebut

² Muhammad Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 5*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2013), hlm. 43

³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: AMZAH, 2013), hlm 189

⁴ *Ibid.*, hlm. 190

⁵ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatu hu jilid 5*, (Damaskus: Darul Fikr, 2007), hlm. 36

rusak dipihak ke tiga yaitu bukan penjual maupun pembeli maka jual beli tersebut tidak batal tapi diberi hak *khiyar* untuk meneruskan dan membayar harga barang ataupun membatalkan transaksi dan meminta jaminan dari orang yang merusak barang. Imam Syafi'i berpendapat bahwa semua barang di bawah tanggungan penjual sebelum diterima oleh pembeli.⁶

Barang yang akan diperjualkan itu bisa diserahkan pada saat transaksi, jual beli barang yang tidak bisa diserahkan dianggap tidak sah, meskipun dimiliki oleh sipenjual. Tapi dalam jual beli *online* berubah menjadi jual beli salam. Dalam jual beli online para pembeli hanya tau barangnya tersebut dari gambar yang diberikan oleh penjual. Sehingga pembeli tidak tahu bagaimana kualitas barang tersebut. Menjualbelikan barang yang tidak ada di majelis akad hukumnya boleh, dengan syarat harus dideskripsikan sehingga pembeli tahu akan barangnya tersebut. Jadi penjual harus medeskripsikannya di dalam halaman penjualan tersebut.

Berbagai pilihan produk yang memiliki ragam varian tersebut menimbulkan kebingungan bagi sebagian konsumennya untuk menilai kualitas produk yang diinginkan konsumen, sehingga untuk memberi kenyamanan dan kerelaan terhadap transaksi yang dilakukan dibutuhkan informasi yang memadai bagi konsumen tentang suatu produk melalui berbagai media dan pihak yang mengetahui kualitas produk. Salah satu contohnya seperti review dari orang lain atau penilaian dari komentar orang yang pernah bertransaksi di *online* shop tersebut.

Sebuah barang atau produk dalam jual beli itu salah satu faktor yang sangat penting bagi penjual, karena jika tidak ada barang atau produk yang akan dijual maka tidak ada terjadinya transaksi jual beli. Dalam berbisnis salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen dalam berbelanja adalah kualitas produk. Kualitas produk yang dihasilkan akan menjadi bahan

⁶ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatu hu jilid 5*, (Damaskus: Darul Fikr, 2007), hlm 78

pertimbangan dalam suatu perusahaan karena dengan meningkatnya kualitas produk maka akan meningkat pula reputasi perusahaan tersebut dimata konsumen. Jika *seller* pada *marketplace* shopee⁷ mampu memberikan kualitas produk yang baik sesuai dengan deskripsi yang diberikan maka konsumen akan sangat puas terhadap produk yang diberikan oleh seller *marketplace* shopee. Sebaliknya jika seller *marketplace* shopee memberikan kualitas produk yang sangat buruk dan tidak sesuai dengan yang di deskripsi, maka konsumen akan memberikan penilaian yang buruk dan merasa tidak puas, sehingga konsumen tidak akan kembali berbelanja di *marketplace* shopee.

Dalam bertransaksi pasti sebuah produk atau barang akan dinilai dari harganya, makin mahal harganya maka tidak dipungkiri kualitas sebuah produk itu bagus. Harga barang sangat menentukan kualitas barang, tapi banyak juga dengan harga yang mahal tapi kualitas barangnya tidak sesuai dengan harga, oleh sebab itu pihak *marketplace* shopee harus memerhatikan setiap barang yang akan dijual, dengan begitu konsumen akan merasa aman dalam bertransaksi, masih banyak konsumen yang merasa ragu akan kualitas barang, konsumen takut akan berbeda seperti di gambar, dengan alasan itu memakai photoshop. Ketika melakukan percakapan melalui *whatsapp*, penjual menjamin terhadap kualitas produk yang dijual, jika tidak maka akan diberikan garansi terhadap produk tersebut, tapi bukan garansi resmi dari shopeenya. Setelah selesai negoisasi penjual menyuruh untuk melakukan orderan di shopee. Oleh sebab itu setiap penjual harus menyediakan garansi resmi dari shopee sehingga konsumen merasa aman.⁸

⁷ Shopee merupakan situs *e-commerce* yang berkantor pusat di Singapura di bawah naungan *SEA Group*, yang didirikan pada tahun 2009 oleh Forest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak saat itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina.⁷ Shopee Indonesia mulai resmi diperkenalkan di Indonesia pada bulan Desember tahun 2015 di bawah naungan PT. Shopee International Indonesia.

⁸ Hasil wawancara dengan Ana Permata Sari, salah satu konsumen Shopee pada saat pembelian produk *smartphone*, Prada, pada 20 Desember 2021.

Kejadian yang sama juga dialami oleh produsen shopee ketika membeli sabun kecantikan. Ketika barang itu sampai kepada pembeli, maka selanjutnya yang dilakukan pembeli adalah membuka kemasan barang tersebut karena ingin melihat kondisi barang tersebut, dari luar kualitas barang tersebut bagus tapi ketika sudah memakainya sudah berubah kualitasnya tidak sesuai dengan deskripsi, sabun tersebut tidak sewangi yang dideskripsikan dan tidak ada perubahan apa-apa ketika memakainya, dan ketika ingin komplain kepada penjual tersebut dan ingin mengembalikan sabun itu kepada penjual, penjual itu meminta bukti atas apa yang sudah dialami oleh sipembeli, tapi sipenjual ini tidak puas dengan bukti tersebut. Kemudian pembeli ini komplain dengan shopee tapi tidak ada hasil, karena harus disertakan dengan bukti-bukti yang jelas. Dalam kasus ini pembeli merasa dirugikan karena barang yang dijual tersebut tidak sesuai yang dideskripsikan.⁹

Dalam transaksi jual beli sudah pasti tidak ada yang ingin dirugikan satu sama lain, akan tetapi bagaimana jika terdapat kasus-kasus seperti barang yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, atau barang rusak ketika sampai kepada pembeli, barang yang tidak sampai tapi pembeli sudah menyerahkan uangnya kepada pihak penjual dan kualitas barang yang tidak sesuai dengan harganya. Banyak sekali hal-hal yang sangat beresiko terhadap produk yang dijual, maka dari itu seharusnya dari pihak *marketplace* tersebut memberikan perlindungan terhadap pembeli.

Berdasarkan data yang diperoleh, *marketplace* shopee memberikan garansi resmi untuk beberapa toko dengan melakukan perjanjian dan ada juga yang tidak. Setiap toko yang ada label garansi shopee mereka telah melakukan perjanjian, seharusnya setiap toko harus sudah melakukan perjanjian untuk menjamin kualitas produk yang akan dijual supaya konsumen puas dengan produk yang diterima. Oleh sebab itu *marketplace* shopee harus menjamin setiap

⁹ Hasil wawancara dengan Najla Ananda Irsian salah satu konsumen Shopee pada saat pembelian produk kecantikan, Banda Aceh, pada 22 Desember 2021

kualitas produk yang dijual oleh penjual harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar tidak terdapat kecurangan menetapkan kualitas suatu produk. Seperti salah satu toko yang menjual aksesoris *hanphone* yaitu headset terdapat kecatatan barang yang mana sebelumnya bersuara sangat kecil dan pihak penjual tidak bertanggung jawab terhadap barang yang dijualnya tersebut, penjual tersebut tidak ada respon sama sekali sehingga membuat konsumen kecewa, sehingga konsumen merasa rugi.¹⁰

Banyak penjual yang tidak melakukan perjanjian dengan pihak *marketplace* shopee, seperti salah satu penjual yang menjual kosmetik, para konsumen masih ragu terhadap produk tersebut walaupun sudah di deskripsikan dan penjual menjamin setiap resiko yang ada. Seharusnya walaupun begitu penjual harus melakukan perjanjian terhadap *marketplace* shopee karena dengan begitu jika terjadi sesuatu ketika dalam pengiriman penjual bisa melakukan *complain* kepada pihak shopee.¹¹

Terkadang penjual mempromosikan produk yang dijual itu di media sosialnya dengan berbagai testimoni dari orang lain, bisa berupa video ataupun pesan, tapi masih banyak orang ragu dengan kualitasnya karena ada beberapa konsumen menjadi korban atas ketidakjelasan sebuah produk tersebut sehingga konsumen masih meragukan ketika ingin membeli online. Shopee sendiri memberi jaminan pada konsumen dengan memberi garansi resminya jika ada terjadi beberapa kerusakan barang ataupun kualitas produk buruk. Shopee memberikan jaminan terhadap produk yang ada pada *marketplace* tersebut.

Untuk mendapatkan garansi resmi dari shopee tersebut ada beberapa syarat yang harus terpenuhi, yang pertama untuk mendapatkan garansi resmi tersebut hanya berlaku pada produk yang bertanda “Shopee Garansi 100% Ori”, yang kedua adalah pembeli merasa produk yang diterima tersebut tidak ori,

¹⁰ Hasil wawancara dengan salah satu penjual di *marketplace* shopee, penjual aksesoris *hanphone*, Banda Aceh, pada 17 Desember 2021

¹¹ Hasil wawancara dengan salah satu penjual di *marketplace* shopee, penjual *skincare* dan kosmetik, Banda Aceh, pada 16 Desember 2021

pembeli dapat langsung mengajukan pengembalian dana secara langsung ke tim shopee, yang ketiga adalah produk yang belum melakukan konfirmasi “pesanan diterima”, dan yang keempat hanya pihak shopee tersebut yang bisa mengklaim bahwa produk tersebut original atau tidaknya original. Tapi ada beberapa kelemahan dalam jaminan kualitas produk, bagi produk yang terdapat garansi resmi dari shopee maka dapat terjamin kualitas produknya, jika produknya tidak sesuai dapat menukarnya atau kembalikan barang tersebut dan uang kita akan kembali 100%.¹² Dengan begitu, kalau menurut konsumen produk tersebut memang tidak ori atau ada kecatatan tapi ketika dilaporkan kepada pihak shopee dan pihak shopee mengklaim bahwa produk tersebut tidak mengalami kecatatan atau produk tersebut ori maka tidak akan diproses, dalam hal ini pasti konsumen merasa rugi.

Tentu saja hal tersebut membuat konsumen sangat kecewa bahkan mengalami depresi karena mengalami kerugian finansial bahkan tak jarang akibat dari kejadian tersebut konsumen meminta ganti rugi kepada kurir yang mengantarkan pesanan konsumen padahal kurir tidak memiliki tanggung jawab terhadap produk yang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, hal ini tentu bertentangan dengan konsep jual beli karena menimbulkan *mafsadat* kepada pihak konsumen, jika kejadian tersebut terus dibiarkan terjadi maka akan menimbulkan kerugian finansial, perselisihan, penipuan, *gharar*, dalam praktik jual beli pada *marketplace* shopee, dengan begitu shopee harus lebih memperhatikan penjual yang akan menjual produknya, oleh sebab itu, maka menarik untuk dikaji permasalahan ini dan bisa dalam bentuk tulisan skripsi yang berjudul **“Jaminan Kualitas Produk Pada Transaksi Jual beli Di *Marketplace* Shopee Dalam Perspektif *Mabi’ Akad Bai’*”**

¹² Hasil wawancara dengan CS *marketplace* shopee, Banda Aceh, pada 16 Desember 2021

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban penjual terhadap kualitas produk yang dijual pada *marketplace* shopee ?
2. Bagaimana perjanjian yang dilakukan oleh manajemen *marketplace* shopee dengan pihak user dalam perjaminan kualitas produk yang akan dijual pada konsumen ?
3. Apakah penerapan jual beli *online* di *marketplace* shopee sesuai dengan *Bai' Salam* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penulisan karya ilmiah ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

1. Untuk mengetahui perjanjian yang dilakukan oleh manajemen *marketplace* shopee dengan pihak user dalam perjaminan kualitas produk yang akan dijual pada konsumen.
2. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban penjual terhadap kualitas produk yang dijual pada *marketplace* shopee.
3. Untuk menganalisis penerapan jual beli *online* di *marketplace* shopee sesuai dengan *Bai' Salam*

D. Penjelasan Istilah

Untuk dapat memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka terlebih dahulu peneliti menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini, sehingga dapat terhindar dari penafsiran yang salah dan kesalahpahaman dalam memahami penelitian ini. Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Jaminan Kualitas

Penjaminan Kualitas sebagai kegiatan untuk memastikan kualitas dalam suatu produk sehingga pelanggan dapat membelinya dengan kepuasan. jaminan kualitas adalah jaminan yang diberikan oleh produsen kepada konsumen bahwa standar tertentu telah dipenuhi selama proses produksi untuk melindungi konsumen dari ketidakpuasan konsumen terhadap barang tersebut¹³

2. Transaksi Jual Beli

Menurut KBBI definisi transaksi adalah persetujuan jual beli (dalam perdagangan) antara dua pihak. Secara umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak organisasi maupun individu yang mampu melahirkan perubahan atas harta atau finansial yang dimilikinya.¹⁴

3. Marketplace

Marketplace adalah suatu platform dimana memiliki tugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan proses transaksi produk secara online. *Marketplace* atau pasar digital juga menyediakan berbagai fasilitas seperti metode pembayaran, estimasi pengiriman, pemilihan produk sesuai katagori dan fitur lainnya.¹⁵

4. Shopee

Shopee adalah sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara online dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan smartphone.¹⁶

5. Perspektif

Menurut KBBI definisi perspektif adalah sudut pandang atau

¹³ https://simpuk.kemenag.go.id/regulasi/permenpan_53_11.pdf, Pengertian Jaminan Kualitas, Diakses pada tanggal 24 Desember 2022.

¹⁴ KBBI, *Pengertian Transaksi*, Diakses pada tanggal 01 Januari 2022 dari situs: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/transaksi>

¹⁵ Muhammad Robith Adani, *kenali apa itu marketplace beserta jenis dan contoh penerapannya*, Diakses pada tanggal 01 Januari 2021 dari situs: <https://www.sekawanmedia.co.id/pengertian-marketplace>.

¹⁶ Hermawan Riyadi, *Apa itu Shopee*, Diakses pada tanggal 01 Januari 2022 dari situs : <https://www.nesabamedia.com/apa-itu-shopee/>

pandangan.¹⁷ Secara umum prespektif adalah suatu cara pandang terhadap suatu masalah yang terjadi, dan sudut pandang tertentu yang digunakan dalam melihat suatu fenomena.

6. *Bai' salam*

Jual beli menurut bahasa (etimologi) berarti “*al-bai'*” yang berarti menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu lain. Perdagangan atau jual beli menurut bahasa berarti *al-ba'i*.¹⁸ Kata salam berasal dari kata at-taslīm (التَّسْلِيم). Kata ini semakna dengan as-salaf (السَّالِف) yang bermakna memberikan sesuatu dengan mengharapkan hasil dikemudian hari.

E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian tentang jaminan kualitas produk sangat banyak ditemukan, baik dalam bentuk kajian kasus dan lain sebagainya, hanya saja sejauh ini belum ada penelitian yang khusus dan spesifik meneliti jaminan kualitas produk pada *marketplace* shopee yang menitik beratkan pada tanggung jawab penjual dan pihak shopee.

Pertama, skripsi ini yang ditulis oleh Sukma Umri, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dengan judul “*Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Shopee (studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry)*”. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Shopee. Kualitas produk dalam proses keputusan pembelian secara online menjadi salah satu faktor yang diperhatikan. Kualitas produk yang baik akan memberikan manfaat yang baik untuk konsumen sehingga konsumen puas dalam mengonsumsinya. Secara online, konsumen tidak dapat mengetahui secara jelas kualitas produknya, hanya dapat melihat dari gambar atau foto yang

¹⁷ KBBI, *Pengertian Perspektif*, Diakses pada tanggal 01 Januari 2022 dari situs: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perspektif>

¹⁸ Hendi Suhendi, *Fiqh Mu'amalah*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), h. 67

ditampilkan oleh penjual dengan beberapa informasi yang ditulis mengenai produk tersebut. Seringkali, kualitas pada kenyataannya berbeda dari informasi yang diberikan. Sehingga konsumen seringkali kecewa ketika membeli. Oleh karena itu, kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan.¹⁹

Kedua, skripsi ini yang ditulis oleh Lenggang Kurnia Intan Devi, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan pembelian Pada Marketplace Shopee (studi kasus pada mahasiswa Surabaya)*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan masih terdapat beberapa konsumen yang mengalami kejadian bahwa produk yang dijual pada *marketplace* shopee tidak dapat digunakan saat sudah sampai di tangan konsumen. Baik itu rusak saat pengiriman ataupun memang dari penjualnya yang tidak terpercaya. Sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan ketika produk sampai. Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan bahwa produk rusak yang diterima konsumen dapat berasal dua faktor, yaitu dari pihak ekspedisi dan pihak penjual. Penjual yang menawarkan produknya pada *marketplace* Shopee merupakan penjual yang tidak terpercaya, karena telah merugikan konsumen dengan menjual produk rusak. Produk rusak yang ditawarkan tidak dapat diketahui secara langsung oleh konsumen sebelum melakukan pembelian, mengingat kondisi barang yang dijual tidak dapat di pegang dan di lihat secara langsung.²⁰

Ketiga, skripsi ini yang ditulis oleh Fransiscus Xaverius Fabrianto, Mahasiswa Sanata Dharma yang berjudul “*Pengaruh Harga, Kualitas, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fesyen Melalui Media*

¹⁹ Sukma Umri, ” *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Shopee (studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry)*”, *Skripsi*. (Banda Aceh; Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Ar-Raniry, 2019)

²⁰ Lenggang Kurnia Intan Devi, “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan pembelian Pada Marketplace Shopee (studi kasus pada mahasiswa Surabaya)*”, *Skripsi*. (Surabaya; Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019)

Sosial di Yogyakarta”. Hasil Penelitian ini menunjukkan kualitas produk yang terdapat di *online* shop tidak sesuai dengan yang dijual oleh penjual. Dalam *display* yang ditampilkan oleh penjual sangat menarik perhatian konsumen, seolah-olah sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, tapi kenyataannya ketika barang tersebut sampai ke tangan konsumen malah tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen. Perbedaan *display* tersebut sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam berbelanja *online*. Apabila konsumen membeli suatu produk dan produk tersebut tidak sesuai dengan yang ada di *display* dan deskripsi produk, maka ini sudah pelanggaran terhadap hak konsumen UU nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, salah satunya adalah tentang hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.²¹

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Nurul Magfirah, Mahasiswa Universitas Negeri Makassar “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar)*”. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas barang yang terdapat pada aplikasi shopee sesuai dengan yang ditawarkan oleh penjual. Dalam *display* yang ditampilkan sangat menarik, produk tersebut sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan ketika barang sudah sampai. Apabila sebuah *marketplace* mempunyai rata-rata kualitas barang yang baik maka konsumen akan senang berbelanja *online* melalui *marketplace* tersebut. Hal itu dikarenakan tidak semua *marketplace* atau toko *online* mempunyai kualitas barang sesuai dengan apa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Sehingga ketika kualitas barang di *marketplace* shopee mampu bersaing dengan *marketplace* sejenis maka konsumen akan lebih senang melakukan pembelian pada *marketplace* shopee. Tetapi masih terdapat beberapa konsumen yang mengalami kejadian

²¹ Fransiscus Xaverius Fabrianto, “*Pengaruh Harga, Kualitas, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fesyen Melalui Media Sosial di Yogyakarta*”. Skripsi, (Yogyakarta, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sanata Dharma, 2019)

bahwa produk yang dijual pada *marketplace* shopee tidak dapat digunakan saat sudah sampai di tangan konsumen. Baik itu rusak saat pengiriman ataupun memang dari penjualnya yang tidak terpercaya. Sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan ketika produk sampai.²²

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Muhammad Razif Mahasiswa Universitas Sumatra Utara “*Tinjauan Hukum Terhadap Jual Beli Melalui Marketplace Berdasarkan Hukum Islam (studi kasus shopee)*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hukum jual beli melalui *marketplace* shopee dilihat dari barangnya dapat dihukumi sah pada kelompok barang mubah, barang mubah yang memiliki dua kemungkinan, dan barang palsu. Tetapi hukum jual beli melalui *marketplace* shopee dilihat dari barangnya juga dapat dihukumi tidak sah yaitu pada kelompok barang riba, barang *gharar*, dan barang haram. Pada kelompok barang mubah, barang yang memiliki dua kemungkinan, dan barang palsu, jual belinya dihukumi sah karena syaratnya dipenuhi serta terhindar dari larangan. Pada kelompok barang riba, *gharar*, dan haram, jual belinya dihukumi tidak sah karena tidak memenuhi syarat serta termasuk jual beli yang dilarang.²³

Berdasarkan hasil peninjauan yang peneliti lakukan maka terdapat perbedaan yang signifikan antara penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini peneliti berfokus pada variabel jaminan kualitas produk dan pertanggungjawaban yang diberikan oleh *marketplace* shopee kepada para konsumennya. Namun tidak menutup kemungkinan merujuk pada buku-buku yang ada pada penelitian diatas, maka dari itu penulis bertanggung jawab atas keaslian karya ilmiah ini secara hukum dan peluang melakukan penelitian ini masih terbuka lebar.

²² Nurul Magfirah, “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar)*”. Skripsi, (Makassar, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Makassar, 2019)

²³ Muhammad Razif “*Tinjauan Hukum Terhadap Jual Beli Melalui Marketplace Berdasarkan Hukum Islam (studi kasus shopee)*”. Skripsi, (Medan, Fakultas Hukum, Universitas Sumatra Utara, 2021)

F. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu proses atau cara yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan informasi atau data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian. Di dalam penelitian diperlukan data-data yang lengkap dan objektif serta dapat mengarahkan peneliti agar penelitian yang dilakukan tersusun secara sistematis. Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh peneliti dalam penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian secara kualitatif yaitu suatu prosedur data penjelasan dan memberikan gambaran berupa kata-kata, tulisan atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat dimengerti.²⁴ Penelitian ini berfokus pada pembangunan naratif atau deskripsi tekstual atas fenomena yang dikaji.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

- a. Penelitian Lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data di lokasi objek penelitian, *Field Research* merupakan sumber data primer dalam penelitian. Data dalam jenis penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah peneliti. Data *Field Research* dalam penelitian ini adalah informan yang terdiri dari konsumen yang melakukan transaksi pembelian produk pada *marketplace* Shopee dan produsen yang menjual produk pada *marketplace* Shopee.
- b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) merupakan penelitian

²⁴ Lexy L. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. ke-XIV, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), hlm. 3.

kepuustakaan dalam bentuk telah literatur yang ditempuh oleh penulis yaitu dengan cara meneliti data pustaka sebagai landasan teoritis dan referensi bagi penelitian yang akan dilakukan.²⁵ Data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang didapatkan dengan cara membaca, mempelajari dan mengkaji buku-buku bacaan, makalah, ensiklopedia, jurnal, artikel dan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan jaminan kualitas produk pada marketplace Shopee dalam perspektif akad *bai' salam*.

3. Sumber Data

Sumber data dalam skripsi ini terdiri dari :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti. Data primer disini yaitu informan yang terdiri dari kontrak perjanjian antara marketplace shopee dan penjual, konsumen yang melakukan transaksi pembelian produk pada marketplace Shopee, produsen yang menjual produknya di marketplace shopee, dan customer service shopee itu sendiri.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini, skripsi, tesis yang tentunya berkaitan dengan tema skripsi yang sedang penulis teliti yaitu jaminan kualitas produk pada marketplace shopee dalam perspektif akad *bai' salam*.

4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian adalah dengan mencari dan mengumpulkan data-data primer dan juga

²⁵ Bogong Suyanto, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 56.

informasi yang akurat berhubungan dengan masalah penelitian, dengan cara mendekati sumber informasi yaitu responden yang terdiri dari konsumen, produsen shopee, dan *customer service* shopee. Adapun prosedur-prosedur yang peneliti gunakan sebagai berikut:

- a. Penelitian Lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data di lokasi objek penelitian, *Field Research* merupakan sumber data primer dalam penelitian. Data dalam jenis penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah peneliti. Data *Field Research* dalam penelitian ini adalah informan yang terdiri dari konsumen, produsen shopee, dan *customer service* shopee.
- b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) merupakan penelitian kepustakaan dalam bentuk telah literatur yang ditempuh oleh penulis yaitu dengan cara meneliti data pustaka sebagai landasan teoritis dan referensi bagi penelitian yang akan dilakukan.²⁶ Data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang didapatkan dengan cara membaca, mempelajari dan mengkaji buku-buku bacaan, makalah, ensiklopedia, jurnal, artikel dan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan *marketplace* Shopee.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan wawancara (*interview*), dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

²⁶ Bogong Suyanto, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 56.

- a. Wawancara (*interview*) adalah suatu teknik pengumpulan data yang didapat dengan cara bertanya langsung kepada pihak pemberi informasi yang berperan penting dalam bidang yang akan diteliti atau dikaji.²⁷ Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian wawancara sebagai sampel penelitian dengan pembeli produk, penjual produk dan pada pihak shopeenya sendiri, disini peneliti mewawancarai tujuh konsumen shopee, lima produsen shopee, dan *customer service* shopee itu sendiri.
- b. Dokumentasi adalah pengumpulan data sekunder berupa informasi yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang tidak di publikasi secara formal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.²⁸ Dokumentasi berguna untuk mengumpulkan data berupa data tertulis mengenai hal-hal yang bersifat penting yang diperlukan untuk menunjang kebenaran dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini dokumentasi didapatkan dari kagiatan penliti melakukan *screenshot* wawancara melalui media sosial antara peneliti dengan konsumen, penjual dan pihak shopee pada *marketplace* Shopee.

6. Objektivitas dan Keabsahan Data

Keabsahan data validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik pemeriksaan data, yang merupakan salah satu bagian sangat penting didalam penelitian kualitatif, untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang dilakukan. Apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat denga teknik yang tepat dapat diperoleh hasil penelitian yang benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai aspek atau segi. Untuk mendapatkan proses ini sangat mendukung dan menentukan hasil akhir suatu penelitian. Oleh karena itu, diperlukan suatu

²⁷ Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.136.

²⁸ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 69.

teknik untuk memeriksa keabsahan data. Teknik tersebut adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan dan perbandingan terhadap data tersebut.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu cara penanganan terhadap objek ilmiah tertentu dengan jalan memilah-milah antara pengertian yang satu dengan yang lain untuk mendapatkan pengertian yang baru. Data yang berhasil dihimpun akan dianalisis secara kualitatif dengan menerapkan metode berfikir induktif, yaitu suatu metode berfikir yang bertolak dari fenomena yang khusus kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum. Data-data yang telah dikumpulkan dan diteliti, selanjutnya dianalisis, kemudian hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang telah dianalisis disusun dengan baik sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan atau jawaban dari apa yang menjadi pokok permasalahan dalam subjek penelitian ini. Tentunya jawaban yang didapat haruslah sesuai dengan rumusan masalah yang ingin dikaji dalam penelitian ini.

8. Pedoman Penulisan

Adapun teknik penulisan skripsi ini, penulis berpedoman pada buku pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa, yang diterbitkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Uin Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh edisi revisi Tahun 2019. Sedangkan terjemahan ayat Al-Qur'an penulis kutip dari al - Qur'an dan terjemahannya yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI Tahun 2017.

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:

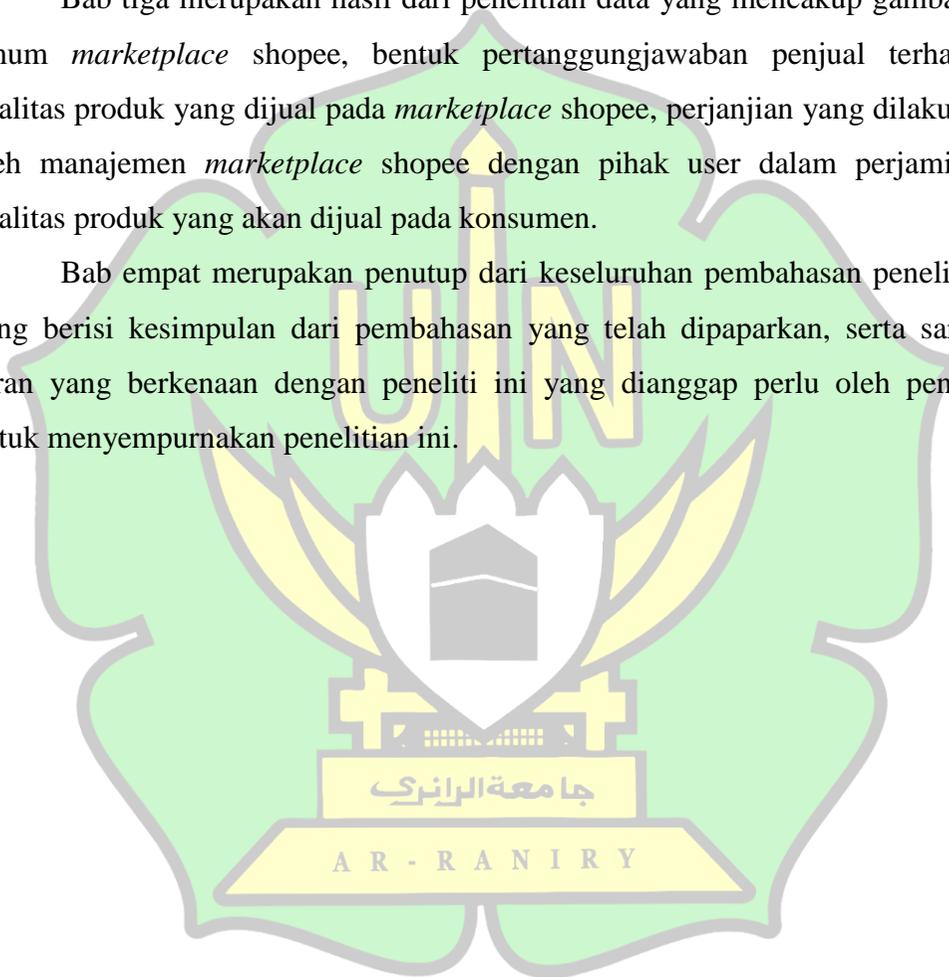
Bab satu merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian

pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua merupakan landasan teoritis mengenai tinjauan umum landasan teori, yang berisi tentang pengertian dan dasar hukum *bai' salam*, syarat dan rukun *bai' salam*, jenis *bai' salam*, pengertian dan dasar hukum penjaminan kualitas.

Bab tiga merupakan hasil dari penelitian data yang mencakup gambaran umum *marketplace* shopee, bentuk pertanggungjawaban penjual terhadap kualitas produk yang dijual pada *marketplace* shopee, perjanjian yang dilakukan oleh manajemen *marketplace* shopee dengan pihak user dalam penjaminan kualitas produk yang akan dijual pada konsumen.

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.



BAB DUA

AKAD *BAI'* AS-SALAM DAN KONSEP PENJAMINAN KUALITAS PRODUK

A. Pengertian Akad *Bai' Salam* dan Dasar Hukum *Bai' Salam*

1. Pengertian Akad *Bai' Salam*

Kata akad berasal dari bahasa Arab *al 'aqd* yang secara etimologi berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan (*al-ittifaq*). Secara terminologi fiqh, akad didefinisikan dengan “Pertalian *ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan kabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh kepada objek perikatan”.

Pencantuman kata-kata yang sesuai dengan kehendak syariatl maksudnya bahwa seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak dianggap sah apabila tidak sejalan dengan kehendak syara'. Misalnya, kesepakatan untuk melakukan transaksi riba, menipu orang lain, atau merampok kekayaan orang lain. Adapun pencantuman kata-kata berpengaruh pada objek perikatanl maksudnya adalah terjadinya perpindahan pemilikan dari satu pihak (yang melakukan *ijab*) kepada pihak yang lain (yang menyatakan kabul).²⁹

Secara bahasa, *salam* adalah *al-i'tha'* dan *at-taslif*. Keduanya bermakna pemberian. Ungkapan *aslama ats tsauba lil al-khayyath* bermakna: dia telah menyerahkan baju kepada penjahit. Sedangkan secara istilah syariah, akad salam didefinisikan, umumnya secara fuqaha para oleh Jual-beli barang yang disebutkan sifatnya dalam tanggungan dengan imbalan pembayaran yang dilakukan saat itu juga. Penduduk Hijaz mengungkapkan akad pemesanan barang dengan istilah *salam*, sedangkan penduduk Irak menyebutnya *salaf*.³⁰

Secara istilah *salam* adalah jual beli sesuatu dengan ciri-ciri tertentu yang akan diserahkan pada waktu tertentu. Contohnya, orang muslim membeli

²⁹ Abdul Rahman Ghazy dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 50-51.

³⁰ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta:Gaya Media Pratama, 2007), hlm.147

komoditi tertentu dengan ciri-ciri tertentu, misalnya: mobil, rumah makan, hewan, dan sebagainya, yang akan diterimanya pada waktu tertentu. Ia bayar harganya dan menunggu waktu yang telah disepakati untuk menerima komoditi tersebut. Apabila waktunya telah tiba, penjual menyerahkan komoditi tersebut kepadanya.³¹

Secara etimologi, salam artinya *salaf* (pendahuluan), secara terminologi (*ta'rif*) muamalah *salam* adalah penjualan suatu barang yang disebutkan sifat-sifatnya sebagai persyaratan jual beli dan barang tersebut masih dalam tanggungan penjual, dimana syarat-syarat tersebut diantaranya adalah mendahulukan pembayaran pada waktu di akad *majlis* (akad disepakati).³² Salam merupakan bentuk jual-beli dengan pembayaran di muka dan penyerahan barang dikemudian hari (*advanced payment atau forward buying atau future sales*) dengan harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal, dan tempat penyerahan yang jelas, serta disepakati sebelumnya dalam perjanjian.

Barang yang diperjualbelikan belum tersedia pada saat transaksi dan harus diproduksi terlebih dahulu, seperti produk-produk pertanian dan produk-produk fungible (barang yang dapat diperkirakan dan diganti sesuai berat, ukuran, dan jumlahnya) lainnya. Barang-barang *non-fungible* seperti batu mulia, lukisan berharga, dan lain-lain yang merupakan barang langka tidak dapat dijadikan objek *salam* (Al-Omar dan Abdel-Haq, 1996). Risiko terhadap barang yang diperjualbelikan masih berada pada penjual sampai waktu penyerahan barang. Pihak pembeli berhak untuk meneliti dan menolak barang yang akan diserahkan apabila tidak sesuai dengan spesifikasi awal yang disepakati. Salam diperbolehkan oleh Rasulullah Saw. dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi. Tujuan utama dari jual beli *salam* adalah untuk memenuhi kebutuhan

³¹ Ismail Nawawi, *Fiqh Muamalah Klasik dan Kontemporer*, (Bogor: Halia Indonesia, 2012) hlm.125

³² Muhammad, *Bisnis syariah transaksi dan pola peningkatannya*, (Depok: Rajawali Pers 2018) hlm. 200.

para petani kecil yang memerlukan modal untuk memulai masa tanam dan untuk menghidupi keluarganya sampai waktu.

Jual beli salam adalah suatu benda yang disebutkan sifatnya dalam tanggungan atau memberi uang didepan secara tunai, barangnya diserahkan kemudian untuk waktu yang ditentukan. Menurut ulama syafi'iyah akad salam boleh ditangguhkan hingga waktu tertentu dan juga boleh diserahkan secara tunai. Secara lebih rinci salam didefinisikan dengan bentuk jual beli dengan pembayaran dimuka dan penyerahan barang di kemudian hari (advanced payment atau forward buying atau future sale) dengan harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal dan tempat penyerahan yang jelas, serta disepakati sebelumnya dalam perjanjian.³³

2. Dasar Hukum *Bai' Salam*

Landasan syariah transaksi *bai' salam* terdapat dalam al-Qur'an dan al-Hadist.

a. Al-Qur'an

Firman Allah QS. Al-Baqarah [2]: 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ...

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar...” (QS. Al-Baqarah : 282)”³⁴

Dan utang secara umum meliputi utang-piutang dalam jual beli salam, dan utang-piutang dalam jual beli lainnya. Ibnu Abbas telah menafsirkan tentang utang-piutang dalam jual beli salam. Kaitan ayat di atas Ibnu Abbas menjelaskan keterkaitan ayat tersebut dengan transaksi *bai' as-Salam*, hal ini tampak jelas dari ungkapan beliau: “Saya bersaksi bahwa salam (*salaf*) yang

³³ *Ibid*

³⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2020)

dijamin untuk jangka waktu tertentu telah dihalalkan oleh Allah pada kitab-Nya dan diizinkan-Nya.” Ia lalu membaca ayat tersebut.

b. Sunnah

حَدَّثَنَا عَمْرُو بْنُ زُرَّارَةَ أَخْبَرَنَا إِسْمَاعِيلُ بْنُ عَلِيَّةَ أَخْبَرَنَا ابْنُ أَبِي نَجِيحٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ كَثِيرٍ عَنْ أَبِي الْمُنْهَالِ
عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ قَدِمَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمَدِينَةَ وَالنَّاسُ يُسَلِّفُونَ فِي
الثَّمَرِ الْعَامَ وَالْعَامِينَ أَوْ قَالَ عَامَيْنِ أَوْ ثَلَاثَةَ شُكِّ إِسْمَاعِيلُ فَقَالَ مَنْ سَلَّفَ فِي تَمْرٍ فَلْيُسَلِّفْ فِي كَيْلٍ مَعْلُومٍ
وَوَزْنٍ مَعْلُومٍ حَدَّثَنَا مُحَمَّدٌ أَخْبَرَنَا إِسْمَاعِيلُ ابْنُ نَجِيحٍ بِهَذَا فِي كَيْلٍ مَعْلُومٍ وَوَزْنٍ مَعْلُومٍ (راوه البخاري)

“Telah menceritakan kepada kami 'Amru bin Zurarah telah mengabarkan kepada kami Isma'il bin 'Ulayyah telah mengabarkan kepada kami Ibnu Abi Najih dari 'Abdullah bin Katsir dari Abu Al Minhal dari Ibnu 'Abbas radliallahu 'anhuma berkata: Ketika Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam tiba di Madinah orang-orang mempraktekan jual beli buah-buahan dengan sistim salaf, yaitu membayar dimuka dan diterima barangnya setelah kurun waktu satu atau dua tahun kemudian atau katanya dua atau tiga tahun kemudian. Isma'il ragu dalam hal ini. Maka Beliau bersabda: "Siapa yang mempraktekan salaf dalam jual beli buah-buahan hendaklah dilakukannya dengan takaran dan timbangan yang diketahui (pasti)". Telah menceritakan kepada kami Muhammad telah mengabarkan kepada kami Isma'il dari Ibnu Abi Najih seperti redaksi hadits ini: "dengan takaran dan timbangan yang diketahui (pasti).”(HR. Bukhari).

Adapun tafsir hadits di atas yaitu Ibn Abbas meriwayatkan bahwa Nabi Muhammad Saw. datang ke Madinah ketika penduduk memesan buah-buahan dalam waktu satu atau dua tahun atau juga tiga tahun. Kemudian harus dilaksanakan dalam ukuran tertentu, berat tertentu, dan waktu yang ditentukan.³⁵

As-salam atau *as-salaf* boleh dilakukan pada semua yang ditakar, ditimbang dan dihitung. Kebolehan pada barang yang ditakar dan ditimbang dengan perumpamaan buah-buahan.³⁶

Berdasarkan ketentuan dalam hadits ini, dalam praktik jual beli salam harus ditentukan spesifikasi barang secara jelas, baik dari sisi kualitas, kuantitas,

³⁵ Imam Taqiyuddin Abu Bakar Muhammad Al-Husaini, *Kifayatul Akhyar*, Juz 2, terjemahan oleh Mohammad Rifa'i (Semarang: Toha Putra, 2005), hlm 194.

³⁶ *Ibid*, hlm. 195.

ataupun waktu penyerahannya, sehingga nantinya tidak terdapat perselisihan.³⁷ Kemudian akad salam sah apabila memenuhi hal berikut, barang jelas sifatnya seperti warna dan ukurannya, jelas jenisnya yaitu seperti nomor barang dan perinciannya kalau yang dipesan lebih dari satu, bentuk akad harus jelas seperti berapa uang pertama dan kapan akan memenuhinya atau menyerahkan uang sekaligus untuk barang yang telah ditentukan. Kemudian jelas waktunya yaitu penyerahan harus pasti, kapan pesanan itu jadi, dan harga harus jelas tidak boleh ada kenaikan, perbedaan, harus pasti, dan lebih baik ada catatan.

B. Syarat dan Rukun *Bai' Salam*

a. Rukun *Bai' Salam*

Jumhur Ulama berpandangan bahwa rukun *salam* ada tiga, yaitu pertama *sighah* yang mencakupi ijab dan kabul, kedua, pihak yang berakad, orang yang memesan dan menerima pesanan, ketiga, barang dan uang pengganti uang barang. *sighah* harus menggunakan *lafadz* yang menunjukkan kata memesan barang, karena *salam* pada dasarnya jual beli di mana barang yang menjadi objeknya belum ada. Hanya saja diperbolehkan dengan syarat harus menggunakan kata memesan atau *salam*. kabul juga harus menggunakan kalimat yang menunjukkan kata menerima atau rela terhadap harga. Para pihak harus cakap hukum (baligh atau mumayyiz dan berakal) serta dapat melakukan akad atau transaksi. Sementara barang yang menjadi objek jual beli *salam* adalah barang harus milik penuh si penjual, barang yang bermanfaat, serta dapat diserahkan terimakan. Sementara modal harus diketahui, modal atau uang harus diserahkan terlebih dahulu di lokasi *akad*. Rukun Salam di atas bila dipilah-pilah sebenarnya ada lima hal, yaitu:

- 1) Orang yang memesan (*muslim*) atau pembeli.
- 2) Orang yang menerima pesanan (*muslim ilaih*) atau penjual.
- 3) Barang yang dipesan (*muslam fih*).

³⁷ Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2012), hlm. 294.

- 4) Modal (*ra'su mal al-salam*).
- 5) Akad (ijab dan Kabul).

b. Syarat Rukun *Bai' Salam*

Ulama telah bersepakat bahwa Salam diperbolehkan dengan syarat sebagai berikut:

- 1) Jenis objek jual beli Salam harus jelas.
- 2) Sifat objek jual beli Salam harus jelas.
- 3) Kadar atau ukuran objek jual beli Salam harus jelas.
- 4) Jangka waktu pemesanan objek jual beli Salam harus jelas.
- 5) Asumsi modal yang dikeluarkan diketahui masing-masing pihak.

KHES Pasal 103 ayat 1-3 menyebutkan syarat Salam sebagai berikut: (1) jual beli Salam dapat dilakukan dengan syarat kuantitas dan kualitas barang sudah jelas. (2) kuantitas barang dapat diukur dengan takaran atau timbangan dan atau meteran. (3) spesifikasi barang yang dipesan harus diketahui secara sempurna oleh para pihak. Persyaratan *salam*, khususnya syarat modal dan barang secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) syarat modal

Modal dalam *salam* harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a) Harus jelas jenisnya, misalnya satuan rupiah, dolar, atau mata uang lainnya bila modal berupa uang tunai; bisa juga barang yang bernilai dan terukur, misalnya satuan kilogram atau satuan meteran dan sejenisnya bila modal berupa barang.
- b) Harus jelas macamnya, bila dalam suatu negara terdiri dari beberapa mata uang. Bila modal berupa barang, misalnya beras, harus jelas jenis apa.
- c) Harus jelas sifat dan kualitasnya, baik sedang atau buruk; ketiga syarat ini menghindari ketidakjelasan modal yang diberikan pembeli kepada penjual, sehingga mencegah terjadinya perselisihan di antara penjual dan pembeli.

- d) Harus jelas kadar modal bila modal memang suatu yang berkadar. Hal ini tidak cukup dengan isyarat, harus jelas dan eksplisit.
- e) Modal harus segera diserahkan di lokasi akad atau transaksi sebelum kedua belah pihak berpisah; apabila kedua belah pihak berpisah sebelum pemesan memberikan modal, maka akad dianggap rusak dan tidak sah.

2) syarat barang yang dipesan (*muslam fil*)

Barang yang menjadi objek jual beli Salam harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a) Harus jelas jenisnya; seperti beras jagung dan sejenisnya.
- b) Harus jelas macamnya; seperti beras rojo lele, pandan wangi dan sejenisnya.
- c) Harus jelas sifat dan kualitasnya; seperti beras IR yang bagus, sedang atau yang berkualitas rendah.
- d) Harus jelas kadarnya; seperti dalam satuan kilogram, takaran sentimeter, bilangan atau satuan ukuran-ukuran lainnya.
- e) Barang tidak dibarter dengan barang sejenis yang akan menyebabkan terjadinya riba.
- f) Barang yang dipesan harus dapat dijelaskan spesifikasinya; apabila barang tidak dapat dijelaskan spesifikasinya, seperti mata uang rupiah atau dirham, maka Salam tidak sah.
- g) Penyerahan barang harus di waktu kemudian, tidak bersamaan dengan penyerahan harga pada waktu terjadinya akad; bila barang diserahkan langsung maka tidak disebut Salam, akan tetapi jual beli biasa; menurut Ulama Hanafiyah jangka waktu Salam adalah sekitar satu bulan, sementara menurut Malikiyah sekitar setengah bulan atau 15 hari; karena jangka waktu tersebut yang umum terjadi pada pemesanan barang.
- h) Kadar objek dalam akad Salam harus jelas dan pasti, karena dalam

jual beli Salam tidak berlaku khiyar syarat kedua belah pihak atau salah satunya.

- i) Tempat penyerahan barang harus jelas, ini adalah persyaratan menurut Hanafiyah.
- j) Objek akad Salam atau barang yang diperjualbelikan merupakan barang yang dapat dijelaskan sifat, jenis, kadar, macam dan kualitasnya.³⁸

Selain itu, ketentuan pembayaran dan barang tentang Salam dijelaskan dalam fatwa Salam dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Ketentuan tentang Pembayaran:
 - a) Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang, atau manfaat.
 - b) Pembayaran harus dilakukan pada saat kontrak disepakati.
 - c) Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembebasan hutang.
- b. Ketentuan tentang Barang:
 - a) Harus jelas ciri-cirinya dan dapat diakui sebagai hutang.
 - b) Harus dapat dijelaskan spesifikasinya.
 - c) Penyerahannya dilakukan kemudian.
 - d) Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
 - e) Pembeli tidak boleh menjual barang sebelum menerimanya.
 - f) Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan.³⁹

Namun demikian, terdapat juga syarat-syarat lain yang menjadi titik perbedaan antar mazhab. Syarat-syarat tersebut antara lain (Usmani, 1999) sebagai berikut:

³⁸ Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018), hlm. 85-91.

³⁹ Fatwa Dewan Syariah Nasional No.05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam. hlm. 3.

- a) Menurut mazhab Hanafi, komoditas yang akan dijual dengan akad *salam* tetap tersedia di pasar semenjak akad efektif sampai saat penyerahan. Jika komoditas tersebut tidak tersedia di pasar pada saat akad efektif, *salam* tidak dapat dilakukan meskipun diperkirakan komoditas tersebut akan tersedia di pasar pada saat penyerahan namun, ketiga mazhab yang lain (Syafi'i, Maliki, dan Hambali) berpendapat bahwa ketersediaan komoditas pada saat akad efektif bukan merupakan syarat sahnya akad *salam*. Yang penting bahwa komoditas tersebut tersedia pada saat penyerahan. Pendapat ini diterapkan untuk kondisi sekarang.
- b) Menurut mazhab Hanafi dan Hambali, waktu penyerahan minimal satu bulan dari tanggal efektif. Jika waktu penyerahan ditetapkan kurang dari satu bulan, maka akad Salam tidak sah. Mereka berargumen bahwa *salam* diperbolehkan untuk memenuhi kebutuhan petani dan pedagang kecil sehinggalah kepada mereka seharusnya diberi kesempatan yang cukup untuk mendapatkan komoditas yang dimaksud. Mereka mungkin tidak dapat memasok komoditas tersebut dalam waktu kurang dari satu bulan. Selain itu, harga dengan akad Salam pada umumnya lebih murah dari harga tunai. Koneksi mengenai harga ini dapat dijustifikasi hanya ketika komoditas tersebut diserahkan setelah periode waktu tertentu yang mempunyai pengaruh terhadap harga. Periode waktu kurang daripada satu bulan biasanya tidak berpengaruh terhadap harga. Batas waktu penyerahan minimum harus tidak kurang dari satu bulan.

C. Jenis Akad Bai' Salam

Ada dua jenis dari akad Salam :

a. Salam biasa

Salam biasa adalah transaksi atau akad jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada ketika transaksi dilakukan, dan pembeli melakukan pembayaran dimuka sedangkan penyerahan barang baru dilakukan di kemudian hari. Ini yang terjadi pada skala kecil, biasanya transaksi penjualan dalam masyarakat, pasar tradisional, atau di medsos serta lainnya. Jadi dalam transaksi salam ini hanya terjadi diantara dua orang yaitu si penjual dan si pembeli. Berbeda dengan salam paralel yang melibatkan pihak ketiga sebagai penyedia barang (*supplier*).

b. Salam paralel

Salam paralel adalah akad Salam yang dilakukan dua transaksi Salam yaitu antara pemesanan pembeli dan penjual serta antara penjual dengan pemasok (*supplier*) atau pihak ketiga lainnya. Hal ini terjadi ketika penjual tidak memiliki barang pesanan dan si penjual memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang pesanan tersebut.⁴⁰

D. Jual Beli Online

Transaksi jual beli *online* merupakan salah satu produk dari internet yang merupakan sebuah jaringan komputer yang saling terhubung antara satu dengan yang lain melalui media komunikasi, seperti kabel telepon, serat optik, satelit, atau gelombang frekuensi. Jual beli online sendiri adalah kegiatan komunikasi komersial bisnis dan manajemennya yang dilaksanakan menggunakan metode – metode elektronik.⁴¹

⁴⁰ Moh Syaiful Suib, *Implikasi Force Majeure pada Akad Perspektif Ushul Fiqh dan Fiqh (Studi pada Akad Salam)*, Profit, Vol.2, No. 2 (2018). hlm. 56.

⁴¹ Oni Sahroni, Hasanuddin, *Fikih Muamalah Dinamika Teori dan Implentasinya dalam Ekonomi Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm.30

Jual beli online ialah: “akad yang disepakati dengan menentukan ciri-ciri tertentu dengan membayar harganya terlebih dahulu sedangkan barangnya diserahkan kemudian”.⁴² Secara fihiyyah jual beli *online* dikenal dengan jual beli salam, jual beli salam adalah salah satu bentuk jual beli di mana uang, harga barang di bayarkan secara tunai, sedangkan barang yang dibeli belum ada, hanya sifat-sifat, jenis, dan ukurannya sudah disebutkan pada saat perjanjian / akad dibuat.⁴³

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa jual beli online adalah jual beli yang terjadi di media elektronik, yang mana transaksi jual beli tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung atau saling menatap muka secara langsung, dengan menentukan ciri-ciri, jenis barang, sedangkan untuk harga nya dibayar terlebih dahulu baru diserahkan barangnya.

Dengan makin berkembangnya tren jual beli online saat ini, semakin banyak pula orang yang ingin terjun di dalam bisnis jual beli online tersebut. Namun, di mana ada peluang pasti ada pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin memanfaatkan celah ketidaktahuan para pelaku jual beli online. Oleh sebab itu, para pelaku jual beli online dituntut untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses, resiko serta keamanan dari sebuah transaksi *online*. Di sisi lain, saat ini jenis transaksi online juga semakin beragam mulai dari jenis konvensional di mana pembeli dan penjual harus bertatap muka dalam melakukan proses transaksi hingga yang menggunakan proses transaksi otomatis tanpa harus bertatap muka”.⁴⁴

Di Indonesia, perlindungan hak-hak konsumen dan pelaku usaha telah diatur di dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi UUPK 1999 itu hanya mengatur hak dan kewajiban konsumen yang

⁴² W.A. Umomo, *Konsumen dan Transaksi E-Commerce*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2000), hlm. 4.

⁴³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2013), hlm. 243.

⁴⁴ Mulyatno, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce dalam Transaksi Jual Beli di Indonesia*, Studi Analisis Hukum Positif dan Hukum Islam (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2006), hlm. 68.

masih terbatas pada perdagangan yang dilakukan secara konvensional. Sedangkan mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi online belum secara tegas diatur dalam undang-undang tersebut. Pakar internet Indonesia, Budi Raharjo menilai bahwa Indonesia memiliki potensi dan prospek untuk pengembangan jual beli online. Namun, kendala yang dihadapi dalam pengembangan ini antara lain keterbatasan infrastruktur, belum adanya undang-undang khusus yang mengatur transaksi online, masih kurangnya jaminan terhadap keamanan transaksi, dan kurangnya sumber daya manusia yang bisa diupayakan secara bersamaan dengan pengembangan pranata jual beli online. Terkait dengan aspek hukum yang berlaku dalam transaksi online terutama dalam upaya untuk melindungi konsumen, Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik setidaknya mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang mengakomodasi tentang perdagangan elektronik yang merupakan salah satu ornamen dalam bisnis. Maka, secara otomatis perjanjian-perjanjian di internet tersebut tunduk pada Undang Undang ITE dan hukum perjanjian yang berlaku”.⁴⁵

D. Pengertian dan Dasar Hukum Jaminan Kualitas Produk

Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya produk perusahaan tidak akan mendapatkan apapun dari usahanya. Oleh sebab itu produk sangat penting bagi perusahaan. Perusahaan pun harus bisa disesuaikan dengan apa yang sangat dibutuhkan oleh pembeli dan juga harus menjaga kualitas dan kuantitas produk tersebut agar pembeli merasa puas.

Konsumen dan produsen sangat erat kaitannya, karena jika tidak ada salah satunya maka tidak jalan perbuatan jual beli tersebut. Produsen memproduksi barang yang akan dijualnya kemudian konsumen yang akan membelinya, dalam hal tersebut pastilah konsumen berharap kepada pelaku usaha untuk menjual produknya dengan kualitas yang baik.

⁴⁵ <https://lotusbougenville.wordpress.com> (diakses 6 September 2022)

Quality assurance atau jaminan kualitas adalah jaminan yang diberikan oleh produsen kepada konsumen bahwa standar tertentu telah dipenuhi selama proses produksi untuk melindungi konsumen dari ketidakpuasan konsumen terhadap barang tersebut. Pengertian kualitas produk adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk melaksanakan fungsinya dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti keandalannya, daya tahan yang dimilikinya, nilai kemudahannya, kebutuhannya akan perbaikan, serta nilai-nilai lainnya yang juga perlu diperhatikan. Dari pengertian tersebut saja, pelaku usaha sudah dapat memperkirakan upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk memastikan produk tersebut dengan kualitas baik.

Kualitas produk menurut para ahli memiliki pengertian yang kurang lebih sama. Kotler dan Armstrong, misalnya saja, memahami kualitas tersebut sebagai kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, dan ukuran ini mencakup keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk, dan juga atribut produk lainnya. Dari dua pengertian tersebut, ada kesamaan poin pertimbangan yang harus diperhatikan oleh setiap pelaku usaha.⁴⁶

Dalam kehidupan sehari-hari konsumen terkadang dirugikan oleh produsen atau pelaku usaha. Hal ini bisa terjadi konsumen tidak mengerti atau memang produsen yang tidak mau tahu atas produk yang dijualnya dan hanya ingin mendapatkan keuntungan semata, padahal setiap konsumen memiliki hak-hak yang mesti diperhatikan oleh produsen. Oleh karena itu, konsumen harus mengetahui undang-undang yang berlaku mengenai perlindungan konsumen agar terlindungi haknya.

Menurut undang-undang perlindungan konsumen (UUPK), Bab III pasal 4 hak konsumen adalah sebagai berikut:

⁴⁶ Cerdasco, *Pengertian Jaminan Kualitas Produk*, Diakses 17 Juni 2022 Dari Situs: <https://cerdasco.com/jaminan-kualitas/>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁷

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Bab III pasal 5 kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴⁸

⁴⁷ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, *undang-undang republik Indonesia no. 8 tahun 1999*, Diakses 15 Desember 2022 Dari Situs: <https://www.kemendag.go.id>.

Untuk bisa memuaskan dan mendapatkan kepercayaan dari konsumen memang bukanlah perkara yang mudah. Apalagi tingkat keinginan dan kebutuhan konsumen berbeda dan bukanlah hal yang mudah untuk bisa menghasilkan produk dan pelayanan yang konsisten dan seragam sepanjang waktu. Dengan demikian, konsumen diberikan hak-hak konsumen agar semua konsumen memiliki rasa aman dan sebagai konsumen juga harus lebih teliti dalam membeli sesuatu produk. Oleh karena itu adanya undang-undang tentang kewajiban konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan kunci sukses dari sebuah kegiatan bisnis. Jika produk atau kegiatan yang dihasilkan mampu memuaskan konsumen, maka produk dan/atau jasa tersebut dipastikan akan mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari konsumen.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Bab VI pasal 19-28 tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut:

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

⁴⁸ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, *undang-undang republik Indonesia no. 8 tahun 1999*. Diakses 15 Desember 2022 Dari Situs: <https://www.kemendag.go.id>.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4), pasal 20, dan pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagai mana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan kebadan peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
 - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut.
 - b. Pelaku usaha lain, didalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagai mana dimaksud pada ayat (1), dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atau barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 tahun wajib menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan atau fasilitas perbaikan.
 - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan atau garansi yang disepakati dan atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 tahun sejak barang dibeli atau lewatnya
- f. jangka waktu yang diperjanjikan

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 22, dan pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.⁴⁹

Menurut penulis, sudah seharusnya para pelaku usaha wajib mengetahui dan mentaati segala peraturan yang berlaku dalam UUPK diatas agar tidak ada hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari.

2. Dasar Hukum Jaminan Kualitas Produk

⁴⁹ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, *undang-undang republic Indonesia no. 8 tahun 1999*. Diakses 15 Desember 2022 Dari Situs: <https://www.kemendag.go.id>.

Ekonomi dan praktik bisnis Islami berkaitan sangat erat dengan akidah dan syariah Islam sehingga seseorang tidak akan memahami pandangan Islam tentang ekonomi dan bisnis tanpa memahami dengan baik akidah dan syariah Islam. Keterikatan dengan akidah/kepercayaan melekat pada dirinya dengan mengindahkan perintah dan larangan Allah yang tercermin pada kegiatan halal atau haram. Ini juga mendorong penerapan akhlak sehingga terjalin hubungan harmonis dengan mitranya yang pada gilirannya akan mengantarkan kepada lahirnya keuntungan bersama, bukan sekedar keuntungan sepihak.

Mutu dan kualitas lebih diutamakan daripada kemas. Demikian prinsip dasar dalam jual beli. Tak banyak gunanya kemas yang baik, jika kualitas komoditi yang dikemas tidak bermutu. Dalam berbisnis, persaingan tidak dapat dihindari. Ini baik jika persaingan tersebut sehat. Karena ia dapat memacu para pesaing untuk menawarkan produk bermutu sekaligus dengan harga yang bersaing.⁵⁰

Jual beli memiliki beberapa etika, di antaranya sebagai berikut:

1. Tidak boleh berlebihan dalam mengambil keuntungan,
2. Berinteraksi yang jujur,
3. Bersikap toleran dalam berinteraksi,
4. Menghindari sumpah meskipun pedagang itu benar,
5. Memperbanyak sedekah,
6. Mencatat utang dan mempersaksikannya.

kualitas produksi adalah satu-satunya cara yang mungkin yang mungkin diikuti produsen muslim dalam memproses produknya dan meraih keuntungan setinggi mungkin dengan biaya serendah mungkin. Motivasi kualitas produk mendapat perhatian besar dalam ilmu fiqih Umar Radhiyallahu Anhu, yang dapat ditunjukkan dari beberapa bukti sebagai berikut diantaranya:

⁵⁰ M. Quraish Shihab, *Berbisnis Dengan Allah*, (Tangerang: Lentera Hati, 2008), hlm. 10

- a. Umar menyerukan untuk memperbagus pembuatan makanan, seraya mengatakan, "perbaguslah adonan roti ; karena dia salah satu cara mengembangkannya," Artinya, perbaguslah adonan roti dan perhaluslah ; karena demikian itu menambah berkembangnya roti dengan air yang dikandungnya.
- b. Umar Radhiyallahu Anhu memberikan pengajaran secara rinci kepada kaum perempuan tentang pembuatan makanan yang berkualitas, seraya mengatakan, " janganlah seseorang diantara kamu membiarkan tepung hingga airnya panas, kemudian meninggalkannya sedikit demi sedikit, dan mengaduknya dengan centongnya; sebab demikian itu akan lebih bagus baginya dan lebih membantunya untuk tidak mengeriting."⁵¹

Dari penjelasan di atas, bahwa dalam Islam sangat ditekankan pada kualitas sebuah produk, karena islam sangat menjaga keamanan pembeli. Produk dengan kualitas yang sangat baik akan menimbulkan rasa kagum, rasa puas, dan rasa percaya kepada penjual, dengan mutu yang baik pasti akan memenangkan persaingan usaha dalam menjual produk tersebut.

Menurut Al-Fikri, dalam kitab Al-Muamalah Al-Madiyah, Wa Al-Adabiyah, salah satu bagian dari fiqh muamalah yaitu aturan-aturan yang telah ditetapkan syara dari segi objek benda. Oleh karena itu, berbagai aktivitas muslim yang berkaitan dengan benda, seperti al-bai (jual beli) tidak hanya ditujukan untuk memperoleh keuntungan semata, tetapi lebih jauh dari itu, yakni untuk memperoleh ridho Allah.⁵²

Mohammad Daud Ali mengemukakan 18 prinsip yang menjadi asas-asas hukum Islam dibidang perdata (muamalat). 6 prinsip asas-asas tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

⁵¹ Jaribah bin Ahmad Al-Haritsi, *Fiqh Ekonomi Umar bin Al-Khatab*, Cet 1, (Jakarta: Khalifa, 2006), hlm.78

⁵² Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm. 17

1. Asas Kemaslahatan Hidup

Suatu asas yang mengandung makna bahwa hubungan perdata apapun dapat dilakukan, asal hubungan itu mendatangkan kebaikan, berguna dan berfaedah bagi kehidupan pribadi dan masyarakat, meskipun tidak ada ketentuannya dalam Al-Qur'an dan As-Sunah.

2. Asas Menolak Mudharat dan Mengambil Manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa segala bentuk hubungan perdata yang mendatangkan kerugian (mudharat) harus dihindari, sedangkan hubungan perdata yang mendatangkan manfaat bagi diri sendiri dan masyarakat harus dikembangkan.

3. Asas Kebajikan (kebaikan)

Asas ini mengandung arti bahwa setiap hubungan perdata seyogianya mendatangkan kebajikan (kebaikan) kepada dua belah pihak dan pihak ketiga dalam masyarakat.

4. Asas Adil dan Berimbang

Mengandung makna bahwa hubungan perdata tidak boleh mengandung unsur-unsur penipuan, penindasan, pengambilan kesempatan pada waktu pihak lain sedang berada dalam kesempatan.

5. Asas Mendahulukan Kewajiban dari Hak

Mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan hubungan perdata, para pihak harus mengutamakan penunaian kewajiban terlebih dahulu daripada menuntut hak.

6. Asas Larangan Merugikan Diri Sendiri dan Orang Lain

Mengandung arti bahwa para pihak yang mengadakan hubungan perdata tidak boleh merugikan diri sendiri dan orang lain dalam hubungan perdatanya.⁵³

⁵³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), hlm.9

Dalam menjual dagangannya nabi Muhammad SAW berpegang teguh pada prinsip-prinsip berdagang yang ia miliki sehingga pada akhirnya dapat membawa keuntungan yang berlipat ganda sekaligus limpahan kebaikan.

- a) Pertama, penjual tidak boleh mempraktekkan kebohongan dan penipuan mengenai barang-barang yang dijual pada pembeli.
- b) Kedua, penjual harus menjauhkan diri dari sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang.
- c) Ketiga, hanya dengan sebuah kesepakatan bersama atau dengan suatu usulan dan penerimaan suatu penjualan akan sempurna.
- d) Keempat, penjual harus tegas terhadap timbangan dan takaran.
- e) Keenam, Muhammad SAW dengan tegas melarang adanya monopoli dagang.
- f) Ketujuh, tidak boleh ada harga komoditi yang melebihi batas.⁵⁴

Ada beberapa prinsip dan konsep yang melatarbelakangi keberhasilan Rasulullah SAW dalam bisnis, prinsip-prinsip itu intinya merupakan fundamental *human etic* atau sikap-sikap dasar manusiawi yang menunjang keberhasilan seseorang. Menurut Abu Mukhaladun bahwa prinsip-prinsip Rasulullah SAW meliputi:

1. Shiddiq

Rasulullah SAW telah melarang pebisnis melakukan perbuatan yang tidak baik, seperti larangan menutupi cacat atau aib barang yang dijual

2. Amanah

Sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh setiap orang pebisnis muslim, seperti tidak melakukan penipuan dalam berbisnis

3. Fathanah

Fathanah berarti cakap atau cerdas, dalam hal ini sikap fathanah mampu menangkap selera pembeli yang berkaitan dengan barang maupun harta.⁵⁵

⁵⁴Thorik Gunawa dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad*, (Bandung: PT Karya Kita, 2007), hlm. 68

Adapun syarat yang mesti dipenuhi berkenaan dengan objek transaksi (barang dan atau uang) adalah sebagai berikut:

1. Barang yang diperjualbelikan mestilah bersih materinya.
2. Barang yang diperjualbelikan adalah sesuatu yang halal dan bermanfaat.
3. Baik barang atau uang yang dijadikan objek transaksi itu betul-betul telah menjadi milik orang yang melakukan transaksi.
4. Barang dan atau uang yang telah menjadi miliknya itu haruslah telah berada ditangannya atau dalam kekuasaannya dan dapat diserahkan sewaktu terjadi transaksi dan tidak mesti berada dalam majelis akad.
5. Barang atau uang dijadikan objek transaksi itu mestilah sesuatu yang diketahui secara transparan, baik kuantitas maupun kualitasnya, bila dalam bentuk sesuatu yang ditimbang jelas timbangannya dan bila sesuatu yang ditakar jelas takarannya. Tidak boleh memperjualbelikan sesuatu yang tidak diketahui kualitas dan kuantitasnya.⁵⁶

Keseimbangan juga harus terwujud dalam kehidupan ekonomi. Sungguh, dalam segala jenis bisnis yang dijalaninya, Nabi Muhammad SAW. menjadikan nilai adil sebagai standar utama. Kedudukan dan tanggung jawab para pelaku bisnis ia bangun melalui prinsip “akad yang saling setuju”.

⁵⁵Badrudin, *Tafsir Ayat-Ayat Al-Quran Tentang Ekonomi Islam Prinsip-Prinsip Muamalat*, (Fakultas Syari'ah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2009), hlm. 53

⁵⁶ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 198

BAB TIGA

SISTEM PERJANJIAN PENJAMINAN KUALITAS PRODUK ANTARA *MARKETPLACE* SHOPEE DENGAN PENJUAL

A. Profil *Marketplace* Shopee

Shopee adalah situs e-commerce yang berkantor pusat di Singapura di bawah naungan SEA Group, yang didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak saat itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina.⁵⁷ Shopee Indonesia mulai resmi diperkenalkan di Indonesia pada bulan Desember tahun 2015 di bawah naungan PT. Shopee International Indonesia.

Situs Shopee merupakan sebuah aplikasi yang bergerak di bidang jual beli secara online yang dapat diakses langsung oleh pembeli melalui smartphone atau melalui perangkat komputer sehingga masyarakat dapat mencari berbelanja, dan berjualan dengan mudah, cepat, dan praktis. Shopee menawarkan dan memberikan berbagai macam produk atau barang untuk kebutuhan sehari-hari. Terdapat 26 kategori yang tersedia di Shopee, mulai dari pakaian wanita, pakaian pria, fashion bayi dan anak, komputer, perlengkapan rumah, handphone dan aksesoris, buku dan alat tulis, makanan dan minuman, elektronik, kesehatan, otomotif, souvenir, dan lain sebagainya.

Shopee juga menawarkan fitur dan layanan pengisian paket data, pulsa, dan uang elektronik, juga berbagai macam pelayanan terbaru yang dihadirkan dan bisa digunakan oleh masyarakat seperti tagihan pembayaran listrik PLN, PDAM, BPJS, biaya pendidikan, PBB, angsuran kredit, TV kabel dan internet, E-SIM, dan lain sebagainya. Selanjutnya pada situs Shopee juga melayani pembelian tiket, seperti tiket kereta api, tiket pesawat serta tiket bus dan travel.

⁵⁷ <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Shopee> diakses pada tanggal 28 September 2022.

Transaksi jual beli pada situs Shopee juga menyediakan layanan pengiriman yang bermacam-macam dan terintegrasi langsung. Jasa kirim yang didukung Shopee antara lain J&T Express, Standar Express, JNE Reguler, SiCepat Express, Ninja Xpress, Indopaketa, ID Express, Anteraja, Shopee Express, GoSend, Pos Kilat Khusus, Grab Express dan lain sebagainya. Pembeli dapat menentukan jenis pengiriman yang sesuai dengan keinginannya pada opsi pengiriman yang sudah tertera di akun Shopee ketika hendak melakukan pembayaran.

Jasa kirim yang didukung Shopee adalah layanan jasa kirim yang terintegrasi dengan sistem Shopee yang memiliki beberapa keunggulan antara lain dapat melacak status pengiriman pesanan melalui aplikasi Shopee, dapat melihat ongkos kirim (ongkir) beserta besaran jumlah total pesanan yang harus dibayar oleh pembeli (kecuali jika terdapat promosi gratis ongkir) pada saat checkout, serta dapat melihat perhitungan ongkos kirim (ongkir) berdasarkan berat produk dan lokasi alamat penjual ke pembeli. Lama waktu pengiriman produk yang dibeli sangat bergantung pada jasa kirim dan jenis layanan yang dipilih. Target utama pengguna Shopee adalah kalangan millennial yang saat ini terbiasa melakukan segala aktivitas menggunakan gadget termasuk dalam kegiatan jual beli untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Oleh karena itu, Shopee muncul dalam bentuk aplikasi mobile dengan akses yang mudah dan praktis digunakan daripada harus bertransaksi secara langsung. Beberapa keuntungan yang diberikan oleh situs Shopee terhadap konsumen atau pembeli ialah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan bagi pembeli karena situs Shopee menyediakan fitur pemberitahuan melalui lacak pesanan, di mana pembeli dapat mempergunakannya agar mengetahui lokasi produk yang sedang dikirimkan, sehingga memudahkan pembeli untuk memonitor dan mengecek secara berkala barang atau produk yang dibeli diterima oleh pembeli dengan aman.

2. Shopee juga menyediakan fitur live chat untuk pembeli agar memudahkan dalam hal berinteraksi dengan penjual terkait transaksi dan negosiasi dengan mudah dan cepat, serta memberikan kesempatan bagi pembeli untuk dapat menawar harga terkait produk atau barang yang akan dibeli.
3. Memberi kemudahan kepada pembeli agar dapat memilih spesifikasi warna, corak atau motif, ukuran, hingga rasa, jadi pembeli tidak perlu merasa khawatir terkait barang atau produk yang diterima nantinya.
4. Shopee juga menyediakan fitur koin Shopee yang merupakan mata uang virtual yang diperoleh dari berbagai macam cara mulai dari transaksi pembelian diaplikasi Shopee maupun di-merchant Shopeepay dan pembelian produk dengan promo tertentu melalui sistem voucher cashback, nantinya koin Shopee tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan potongan harga saat berbelanja di merchant Shopee.
5. Shopee juga memberikan beberapa tawaran dan promo menarik seperti sistem garansi Shopee yang merupakan suatu perlindungan dari Shopee untuk para pembeli dengan cara menahan dana pembeli hingga pembeli dapat menginformasikan bahwa produk atau barang sudah diterima dalam kondisi yang baik.⁵⁸ Promo lainnya yang diberikan oleh Shopee kepada seluruh pembeli ialah flash sale yakni promo menarik dari Shopee yang diadakan pada waktu-waktu tertentu setiap harinya.
6. Memiliki layanan gratis ongkos kirim ke seluruh Indonesia pada waktu tertentu.
7. Metode pembayaran yang didukung oleh Shopee di antaranya kartu kredit yakni pembayaran dengan kartu yang diproses melalui saluran pembayaran pihak ketiga dan jenis kartu kredit yang diterima oleh saluran pembayaran ini mungkin bervariasi tergantung tempat konsumen

⁵⁸ <http://help.shopee.co.id/s/article/Garansi-Shopee> diakses pada tanggal 28 September 2022.

berada. Kemudian, Cash On Delivery (COD) yaitu pembeli dapat membayar tunai secara langsung kepada agen pengiriman setelah menerima barang yang dibeli. Selanjutnya, metode pembayaran melalui transfer bank, di mana pembeli dapat melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau transfer bank via internet ke rekening garansi Shopee. Serta metode pembayaran yang terakhir ialah Shopeepay (fitur layanan uang elektronik yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran online di-platform Shoopee, offline di-merchant Shopeepay dan untuk menampung pengembalian dana).⁵⁹

Dengan kemudahan-kemudahan pelayanan yang diberikan oleh situs Shopee di atas, maka tak heran minat masyarakat Indonesia semakin tinggi untuk bertransaksi melalui aplikasi perbelanjaan tersebut.

B. Bentuk Pertanggungjawaban Penjual Terhadap Kualitas Produk yang Dijual pada *Marketplace* Shopee

Pada situs Shopee terdapat berbagai macam produk yang dijual, mulai dari jam tangan, pakaian, sepatu, perhiasan, hijab, komestik, peralatan rumah tangga, hingga makhluk hidup seperti tumbuhan maupun hewan dan lain sebagainya. Tanggung jawab penjual terhadap kualitas produk dan kerugian bagi konsumen atas produk yang dijual adalah perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran yang terjadi dalam transaksi jual beli diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh beban yang harus diberikan kepada pihak yang terkait. Dan kebanyakan kasus-kasus yang ada saat ini, konsumen merupakan yang paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Salah satu konsumen yang peneliti temukan dan wawancarai adalah toko LStore. Dalam percakapannya dengan peneliti, penjual mengatakan bahwa telah

⁵⁹ <https://shopee.co.id> diakses pada tanggal 28 September 2022.

bergabung dengan situs shopee sejak lima tahun terakhir, dan telah menjual berbagai perlengkapan pakaian wanita. Menurut wawancara peneliti dengan penjual, maka didapatkan hasil bahwa apabila barang yang diterima oleh pembeli mengalami kerusakan dan cacat ketika sampai ditangan penjual, maka pihaknya tidak akan bertanggung jawab dan tidak memberikan jaminan apapun. Hal tersebut karena pihak penjual telah *mempacking* barang sebaik mungkin sebelum dikirimkan, jadi barang bisa saja rusak oleh pihak kurir. Untuk ketentuan sebelum membeli juga dijelaskan pada bagian deskripsi.⁶⁰

Salah satu konsumen yang peneliti temukan dan wawancarai adalah toko Flowertalestudio. Dalam percakapannya dengan peneliti, penjual menuturkan bahwa telah bergabung dengan situs shopee sejak tahun 2020 silam, dan menjual frame atau kado bunga kering. Menurut wawancara peneliti dengan penjual, maka didapatkan hasil bahwa barang yang diterima oleh pembeli dapat dikembalikan dengan jaminan ganti baru akan tetapi ongkos kirim ditanggung oleh *customer*.⁶¹

Kemudian, toko yang peneliti wawancarai selanjutnya adalah Vinzmotors adalah situs shopee yang berada di kota Pekanbaru dan telah bergabung dengan *marketplace* shopee sejak tahun 2017. Sejak awal didaftarkan pada situs shopee, toko ini telah menjual berbagai macam produk mengenai perlengkapan motor. Harga yang didaftarkan pada toko Vinzmotors juga termasuk ke dalam kategori murah dengan kualitas yang baik. Dalam percakapannya dengan peneliti, penjual menuturkan bahwa barang yang diterima oleh pembeli, jika terjadi kerusakan maka penjual akan meminta bukti

⁶⁰Wawancara dengan LStore, Produsen *Marketplace* Shopee pada tanggal 14 November 2022.

⁶¹Wawancara dengan Flowertalestudio, Produsen *Marketplace* Shopee pada tanggal 28 September 2022.

terhadap kerusakannya, apabila terbukti benar, maka barang yang rusak tersebut dapat di ganti dengan jaminan garansi yang telah diberikan oleh pihak penjual.⁶²

Penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli secara online mempunyai hak dan kewajiban. Tanggung jawab disini yang utamanya adalah untuk melindungi pembeli. Sebab pembeli mengirim uang terlebih dulu, sedangkan penjual hanya menunggu kiriman uang dari pembeli. Maka yang lebih rawan mengalami kerugian disini adalah dari pihak pembeli. Apalagi sangat jarang penjual yang memberikan jaminan ketika bertransaksi secara online. Termasuk peraturan baku yang dibuat oleh penjual lebih menguntungkan bagi penjual itu sendiri. Penjual/pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet. Tanggung jawab penjual adalah memberikan penjelasan atas produk yang dijual nya secara benar dan jujur kepada pembeli. Penjual diharuskan menjual produk-produk yang tidak dilarang oleh undang-undang.

Dalam hal ini, ada beberapa penjual yang tidak bertanggung jawab dalam menjual produknya ada juga yang hanya sebatas bertanggung jawab untuk mengirim produk tersebut kemudian lepas tangan atas kualitas barang tersebut.⁶³ Perlindungan konsumen sangat diperlukan pada transaksi jual beli online karena para pelaku usaha hanya ingin mengambil keuntungan tanpa adanya tanggung jawab terhadap produk yang dijual. Pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab ketika konsumen mengkomplain produk yang sudah dijualnya, konsumen sangat dirugikan dengan produk yang diterimanya.⁶⁴

Dalam perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat memberikan pertanggungjawaban kepada konsumen jika perbuatannya telah melanggar hak-hak konsumen, menimbulkan kerugian atau kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab produk adaiiah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang

⁶² Wawancara dengan Vinzmotors, Produsen *Marketplace* Shopee pada tanggal 28 September 2022.

⁶³ Wawancara dengan Mujibul Rizki, Konsumen *Marketplace* Shopee pada tanggal 25 September 2022

⁶⁴ Wawancara dengan Ana Permata Sari, Konsumen *Marketplace* Shopee pada tanggal 25 September 2022

atau badan hukum yang menghasiikan suatu produk atau yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasiikan suatu produk atau yang menjual dan mendistribusikan.

Dari beberapa hasil wawancara yang peneliti lakukan, ada beberapa konsumen yang merasa dirugikan karena pihak penjual tidak bertanggung jawab atas kerusakan produk, ada juga tidak sesuai dengan gambar, dan produk yang dijual cacat. Kerusakan produk terkadang bukan disebabkan oleh penjual yang mana penjual tidak menghiraukan kualitas produk yang dijualnya, tapi terjadi karena ketika saat dikirim, yang mana rusaknya tersebut pihak kurir dengan asal-asal mempacking barang tersebut alhasil produk tersebut menjadi rusak. Kejadian seperti ini pernah terjadi kepada konsumen shopee, konsumen tersebut membeli wadah yang terbuat dari plastik, namun ketika sudah sampai produk tersebut retak, kemudian konsumen tersebut mengcomplain dan penjual tersebut merespon dengan baik dan diminta untuk di *refund*.⁶⁵

Toko terakhir yang peneliti wawancarai adalah toko Gusgustore. Toko ini berpusat di kota Bekasi dan telah bergabung dengan situs shopee sejak tahun 2017. Pada toko tersebut menjual segala jenis *earphone/headset*. Menurut wawancara peneliti dengan penjual, maka didapat hasil bahwa apabila pembeli merasa tidak puas dengan barang yang diterima maka pembeli mendapat garansi terhadap barang yang dibeli yaitu selama enam bulan. Pembeli mendapat hak untuk menggantikan barangnya atau pengembalian uang kembali.⁶⁶

Penjual juga telah menuliskan beberapa ketentuan melalui kolom bagian deskripsi yang harus diterima oleh pembeli. Isi dari ketentuan tersebut antara lain:

⁶⁵ Wawancara dengan Teuku Di Al Kautsar, Konsumen *Marketpalace* Shopee pada tanggal 28 September 2022

⁶⁶ Wawancara dengan Gusgustore, Produsen *Marketplace* Shopee pada tanggal 28 September 2022.

1. Mohon melakukan video unboxing saat paket diterima. Jika terdapat kekurangan barang, silahkan foto Label pengiriman dan mengirimkan video unboxing.
2. Cek dahulu sebelum *chek-out*, kami tidak melayani ganti nama, nomor, alamat, atau barang setelah *chek-out*.

Telah jelas dicantumkan pada poin pertama mengenai bukti untuk pengembalian oleh pembeli kepada penjual. Jadi, apabila terdapat pembeli yang merasa tidak puas karena barang yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan harga beli maka dalam hal ini pembeli boleh *complain* dengan syarat bukti video unboxing dikirim kepada penjual.

Jika merujuk pada ketentuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing penjual, maka dapat dilihat bahwa pada praktik jual beli terhadap jaminan kualitas produk pada *marketplace* shopee, penjual/konsumen memberikan kesempatan kepada pembeli untuk menukarkan barang yang dibeli atau diterima sesuai dengan ketentuan yang telah toko tetapkan.

Begitu pula dengan pihak shopee sendiri, mereka akan memberikan tanggung jawab sepenuhnya kepada pembeli atau penjual terhadap kualitas produk yang diperjual belikan. Hal ini telah sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak *marketplace* shopee. Kebijakan tersebut antara lain:

1. Apabila produk rusak dalam pengiriman, pembeli dapat mengajukan pengembalian barang atau dana melalui aplikasi shopee dengan menyertakan bukti yang dibutuhkan untuk keperluan peninjauan ke pihak jasa kirim.
2. Keputusan yang diberikan didasarkan pada analisis dan bukti peninjauan yang dilakukan oleh pihak jasa kirim. Shopee memiliki kewenangan yang tidak terbatas dalam menentukan langkah selanjutnya serta pihak yang harus menanggung ongkos kirim

pengembalian barang jika diperlukan. Keputusan yang dibuat oleh shopee tidak dapat diganggu gugat.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *customer service* shopee, pihaknya mengatakan bahwa untuk jaminan pada kualitas produk adalah kebijakan dari penjual, sehingga pihak shopee itu sendiri tidak akan turut mengambil kebijakan, tapi pihak shopee hanya akan mengembalikan dana yang telah di *transfer* jika kita ajukan pengembalian dana. Namun apabila pengiriman menggunakan shopee express, maka pihaknya akan memaksimalkan pengiriman sampai tepat di tanggal estimasinya.⁶⁸

Jadi, bentuk pertanggung jawaban penjual terhadap kualitas produk pada situs Shopee ialah ada yang mau bertanggung jawab dan ada pula yang tidak mau bertanggung jawab, karena sebelumnya penjual telah memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai garansi produk yang ditawarkan pada kolom bagian deskripsi.

Oleh karena itu, jika terdapat pembeli yang merasa kecewa, kurang puas, serta pembeli yang mengeluhkan kualitas produk yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka penjual dapat dimintakan pertanggung jawaban sebagai bentuk ganti rugi. Sedangkan untuk penjual yang tidak mau bertanggung jawab atas kerusakan dan kecacatan produk maka pembeli harus menerima kenyataan bahwa barang tidak dapat ditukar kembali. Oleh karena itu, jika terdapat pembeli yang merasa kecewa, kurang puas, serta pembeli yang mengeluhkan kualitas produk yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka penjual dapat dimintakan pertanggung jawaban sebagai bentuk ganti rugi.

⁶⁷ <http://help.shopee.co.id> diakses pada tanggal 05 Oktober 2022

⁶⁸ Wawancara dengan *customer service*, salah satu pihak dari *Marketplace* Shopee pada tanggal 08 Oktober 2022.

C. Perjanjian yang Dilakukan Antara Manajemen *Marketplace* Shopee dengan Pihak Penjual dalam Perjaminan Kualitas Produk yang akan Dijual kepada Konsumen

Perjanjian merupakan sebuah kesepakatan yang dilakukan antara dua pihak atau lebih yang membuat kesepakatan tertentu oleh dua pihak, biasanya berupa hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik. Dalam suatu perjanjian bentuk perikatan yang dilakukan untuk jasa-jasa tertentu, misalnya salah satu pihak menghendaki agar pihak lain melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu dan pihak yang menghendaki agar pihak lain melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu dan pihak yang menghendaki tersebut bersedia untuk memberikan imbalan atas jasa kepada pihak yang melakukan pekerjaan yang dikehendakinya.

Kesepakatan dalam perjanjian pekerjaan dibuat para pihak untuk memulai atau menuntaskan pekerjaan tertentu yang diinginkan pihak yang menyewa jasa dari pihak lain. Dalam perjanjian tertentu, bisa saja kesepakatan dalam perikatan yang dibuat merupakan kerjasama yang digalang untuk mencapai maksud tertentu yang akan memiliki dampak positif bagi kedua belah pihak.

Begitu pula dalam *marketplace* Shopee yang kian pesat dan digemari oleh masyarakat menyebabkan pihak *marketplace* Shopee konsisten untuk memberikan layanan terbaik bagi pengguna Shopee. Untuk ketetapan dan kesesuaian *e-commerce* ini, pihak Shopee sebagai *marketplace* membuat kesepakatan perjanjian secara tertulis yang sudah dirangkum dalam sebuah situs mereka secara *online* yang akan mengikat antara perusahaan Shopee dengan penjual *online shop*. Kesepakatan tersebut dibuat sepihak oleh pihak Shopee tanpa melibatkan pihak lainnya dan mengikat para pihak yang menyetujuinya. Dengan mendaftarkan akun di Shopee maka kesepakatan kerjasama yang dibuat oleh pihak Shopee tersebut sudah dianggap setuju oleh penjual *online shop*.

Isi perjanjian tersebut menyebutkan secara jelas hak dan kewajiban serta layanan di dalam Shopee harus dipatuhi. Perjanjian kerjasama tersebut dinamakan dengan syarat dan layanan Shopee yang telah dituangkan dalam beberapa poin yaitu:

1. Shopee termasuk layanan platform *online* yang menyediakan tempat dan peluang untuk penjualan barang antara pembeli dan penjual bersama-sama. Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara pembeli dengan penjual dan Shopee bukan merupakan pihak di dalamnya atau setiap kontrak lainnya antara pembeli dengan penjual serta tidak berhubungan dengan kontrak tersebut.
2. Para pihak dalam transaksi akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak perjanjian mereka, daftar barang, garansi pembelian dan sebagainya. Shopee tidak terlibat dalam transaksi antara pengguna. Shopee berhak untuk menghapus setiap konten atau informasi yang diposting oleh pengguna di situs.
3. Beberapa fungsi layanan Shopee membutuhkan akun dengan memilih identifikasi pengguna (ID pengguna) dan kata sandi unik, serta memberikan informasi pribadi tertentu. Pengguna juga sepenuhnya bertanggungjawab untuk semua kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan ID pengguna. Shopee tidak akan bertanggung jawab untuk setiap kerugian atau kerusakan yang timbul dari penggunaan tanpa izin atas kata sandi atau kegagalan untuk mematuhi bagian ini.
4. Izin untuk menggunakan situs dan layanan ini berlaku sampai diakhiri. Izin ini akan berakhir sebagaimana diatur dalam syarat layanan ini atau jika gagal mematuhi persyaratan atau ketentuan apapun dari syarat layanan ini. Dalam hal demikian, Shopee dapat melakukan pengakhiran tersebut dengan atau tanpa memberikan pemberitahuan kepada anda.
5. Pengguna setuju untuk tidak:

- a. Menggunggah, memposting, mengirimkan atau menyediakan konten yang melanggar hukum, berbahaya, mengancam, kasar, melecehkan, mengkhawatirkan, meresahkan, berliku-liku, memfitnah, vulgar, cabul, mencemarkan, invasif terhadap privasi lain, penuh kebencian, atau mengandung unsur SARA atau lainnya.
- b. Melanggar undang-undang, termasuk tidak terbatas pada undang-undang dan peraturan sehubungan dengan batasan ekspor dan impor, hak pihak ketiga atau kebijakan barang yang dilarang dan dibatasi kami.
- c. Menggunakan layanan untuk merugikan anak-anak di bawah umur dengan cara apapun.
- d. Menggunakan layanan untuk menyamar sebagai orang atau identitas lain.
- e. Memalsukan kop atau kalau tidak memanipulasi pengidentifikasian guna menyamarkan asal konten apapun yang dikirimkan melalui layanan
- f. Menghapus pemberitahuan mengenai hak kepemilikan dari situs.
- g. Menyebabkan, mengizinkan atau memberikan wewenang untuk modifikasi, pembuatan karya turunan, atau penerjemahan layanan tanpa izin yang jelas dari Shopee.
- h. Menggunakan layanan untuk tujuan menipu.
- i. Memanipulasi harga barang apaapun atau mengganggu daftar pengguna lain.
- j. Melakukan tindakan yang dapat merusak sistem umpan balik atau peringkat.
- k. Mencoba mendekompilasi, merekayasa balik, membongkar atau meretas layanan (atau bagaian apapun darinya), atau mengalahkan atau mengatasi teknologi enkripsi atau langkahlangkah keamanan

yang diimplementasikan oleh Shopee sehubungan dengan layanan dan/atau data yang dikirim, diolah atau disimpan oleh Shopee.

- l. Memungut atau mengumpulkan informasi apapun tentang atau mengenai pemegang akun lain, termasuk dengan tidak terbatas pada data atau informasi pribadi apapun.
 - m. Mengunggah, mengirim email, memposting, mengirimkan atau menyediakan konten apapun yang tidak berhak untuk anda sediakan berdasarkan hukum atau ikatan kontrak atau fidusia (seperti informasi orang dalam, informasi eksklusif dan rahasia yang dapat dipelajari atau diungkapkan sebagai bagian dari hubungan kerja atau di bawah perjanjian non pengungkapan).
 - n. Mengunggah, mengirim email, memposting, mengirimkan atau menyediakan konten apapun yang melanggar hak paten, merek dagang, rahasia dagang, hak cipta atau hak kepemilikan lainnya atau pihak mana pun.
 - o. Mengunggah, mengirim email, memposting, mengirimkan atau menyediakan iklan, materi promosi yang tidak diinginkan atau tidak sah, “surat sampah”, “spam”, “surat berantai”, “skema piramida”, atau bentuk ajakan lainnya yang tidak sah.
 - p. Mengunggah, mengirim email, memposting, mengirimkan atau menyediakan materi yang berisikan virus, worm, trojan-horse perangkat lunak atau kode, rutin, file maupun program komputer lainnya yang dirancang untuk secara langsung atau tidak langsung memengaruhi, memanipulasi, mengganggu, menghancurkan atau membatasi fungsionalitas atau integritas perangkat lunak atau perangkat keras komputer atau data atau perlengkapan telekomunikasi apapun.
6. Untuk melindungi terhadap resiko tanggung jawab, pembayaran untuk pembelian yang dilakukan kepada penjual dengan menggunakan layanan

akan diselenggarakan oleh Shopee atau agen yang berwenang. Penjual tidak akan menerima bunga atau penghasilan lain dari jumlah yang telah dibayarkan ke rekening Shopee.

7. Setelah pembeli melakukan pembayaran untuk pemesanannya, uang pembelian pembeli akan disimpan di rekening garansi Shopee sampai pembeli mengirimkan konfirmasi kepada Shopee bahwa pembeli telah menerima barangnya dan masa garansi Shopee berakhir.
8. Penjual harus mengelola dengan baik dan memastikan bahwa informasi relevan juga harus menentukan sendiri harga barang yang akan dijual.
9. Penjual juga harus mengakui dan setuju bahwa penjual akan bertanggung jawab untuk membayar seluruh pajak, bea dan cukai untuk barang yang dijual dan Shopee tidak dapat memberikan nasihat hukum atau pajak terkait hal ini.
10. Perjanjian dalam syarat layanan Shopee tidak dapat dibantah, dijelaskan atau dilengkapi dengan bukti perjanjian sebelumnya, perjanjian lisan pada saat bersamaan atau setiap ketentuan tambahan yang konsisten. Perjanjian ini harus distujui oleh setiap pengguna yang ingin melakukan transaksi di Shopee.
11. Pelanggaran terhadap kebijakan ini dapat mengakibatkan berbagai tindakan seperti, penghapusan daftar, batasan diberlakukan pada hak akun, penangguhan dan pengakhiran akun, tuntutan pidana serta tindakan perdata.⁶⁹

Dalam perjanjian tersebut, Shopee telah menerangkan sepenuhnya semua syarat dan layanan kebijakan Shopee, mulai dari tanggung jawab pihak penjual, pelanggaran, pembayaran, hingga garansi. Poin yang disepakati oleh pihak Shopee dan penjual tidak dapat diingkari. Hal ini yang menjadi inti utama

⁶⁹Syawalianita Nurfitri Yumni, *Perjanjian Kerjasama Antara Pihak Penjual Dengan Provider Shopee Menurut Perspektif Ijārah Bi Al-Manfa'ah*, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020), hlm. 44-49, diakses pada tanggal 29 September 2022.

dalam perjanjian kerjasama yang dilakukan oleh penjual untuk berjualan online di dalam Shopee. Dalam perjanjian kerjasama ini, pihak Shopee hanya terikat dengan penjual, konsekuensi dan risiko yang terjadi dalam transaksi penjualan antara penjual dengan pembeli akan menjadi tanggung jawab mereka tanpa ada campur tangan pihak Shopee.

D. Analisis Perspektif Akad *Bai' Salam* pada Jaminan Kualitas Produk pada Transaksi Jual Beli di *Marketplace* Shopee

Dalam perkembangan ekonomi, khususnya ekonomi Islam tidak dapat terlepas daripada nilai-nilai aqidah, syari'at dan akhlak. Begitu pula praktik jual beli yang terjadi antara shopee dan penjual *online shop* dalam fiqh muamalah dikenal dengan *al-Bai'*. Jual beli yang terjadi di *marketplace* shopee tidak hanya diminati oleh kalangan masyarakat biasa, namun banyak dari kalangan atas yang suka berbelanja di situs shopee, hal ini disebabkan karena barang yang dijual terbilang lebih murah dibandingkan toko atau mall.

Dalam praktiknya peneliti menemukan beberapa kasus pembeli yang merasa pernah dirugikan oleh pihak penjual. Hal ini terdapat pada beberapa kasus, kasus pertama terjadi pada pembeli bernama Ida Fitria (22) yang berasal dari Indrapuri yang membeli produk piyama seharga Rp 70.000,-. Alasan pembeli membeli produk tersebut karena harganya terjangkau dan deskripsi terhadap bahan pakaian terbilang cukup bagus. Namun ketika barang diterima oleh pembeli, pembeli merasa kurang puas dengan bahan kain yang digunakan ternyata tidak sesuai deskripsi melainkan kualitas kain yang lebih kasar.⁷⁰

Pembeli kedua ialah Geubrielle Raseuki (22) yang berasal dari Punge Blang Cut. Barang yang dibeli adalah tas (*sling bag*) dengan harga Rp 45.000,-. Alasan membeli ialah karena kualitas produk yang bagus dan harga yang terjangkau. Tetapi, Ketika barang sampai pada pembeli, pembeli merasa tidak

⁷⁰ Wawancara dengan Ida Fitria, Konsumen di *Marketplace* Shopee pada tanggal 29 September 2022.

puas karena barang tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan serta kualitas barang yang dikirim juga sangat buruk.⁷¹

Pembeli selanjutnya adalah Nazhatul Ulya (22) yang bertempat tinggal di Ajun. Produk yang dibeli ialah sandal dengan harga Rp 50.000,-. Alasan membeli ialah karena menarik dan bagus. Ketika barang sampai ternyata produk memang berkualitas akan tetapi pembeli merasa kecewa karena ukurannya tidak sesuai seperti yang dipesan.⁷²

Berdasarkan wawancara dengan salah satu *customer service* shopee, pihaknya mengatakan bahwa jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang diterima, maka dapat klik ajukan kembalikan setelah barang datang. Selain itu, pihaknya juga mengemukakan bahwa apabila terjadi penipuan terhadap pemesanan barang, maka produsen/pembeli dapat menggunakan fitur laporan pengguna, yang terpenting ketika pesanan datang langsung klik ajukan tidak di klik pada pesanan diterima.⁷³

Terkait dengan uang yang telah terkirim pihak Shopee telah memberikan ketentuan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu jika toko non mall menunggu respon penjual terlebih dahulu dalam waktu 3x24 jam setelah klik ajukan pengembalian, dan jika toko mall maka menunggu waktu 1x24 jam tim diskusi masuk.

Di dalam hukum Islam, seluruh akad jual beli diatur dalam konsep muamalah. Akad jual beli hukumnya boleh dilakukan selama rukun-rukun dan syarat-syaratnya terpenuhi serta tidak boleh bertentangan dengan hukum Islam. *Ba'i salam* merupakan salah satu bentuk jual beli yang diatur di dalam agama Islam. *Ba'i salam* adalah jual beli dengan cara memesan barang terlebih dahulu yang disebutkan sifatnya atau ukurannya, sedangkan pembayarannya dilakukan

⁷¹ Wawancara dengan Geubrielle Raseuki, Pembeli di *Marketplace* Shopee pada tanggal 29 September 2022.

⁷² Wawancara dengan Nazhatul Ulya, Pembeli di *Marketplace* Shopee pada tanggal 29 September 2022 melalui *Whatsapp*.

⁷³ Wawancara dengan *customer service*, salah satu pihak dari *Marketplace* Shopee pada tanggal 08 Oktober 2022.

dengan tunai. Atau menjual suatu barang yang penyerahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas dan pembayaran dilakukan terlebih dahulu, sedangkan barang diserahkan dikemudian hari sesuai kesepakatan awal. Artinya, bahwa yang diberlakukan adalah prinsip *ba'i* (jual beli) suatu barang tertentu antara pihak penjual dan pembeli sebesar harga pokok ditambah nilai keuntungan yang disepakati, di mana waktu penyerahan barang dikemudian hari sementara penyerahan uang dibayarkan dimuka secara tunai.⁷⁴

Dalam akad *ba'i salam* terdapat beberapa rukun dan syarat yang harus dipenuhi sehingga jual beli tersebut dapat dinyatakan sah. Akad *ba'i salam* mempunyai salah satu rukun yakni barang (*muslam fih*), agar *ba'i salam* dapat dinyatakan sah maka harus terpenuhinya syarat daripada rukun-rukunnya, di antaranya berkaitan dengan modal/alat pembayaran/harga (*ra'sul maal*) dan berkaitan juga dengan barang yang dipesan (*al-muslam fih*). Syarat barang dalam akad *ba'i salam* adalah sebagai berikut:

1. Barang yang dipesan merupakan barang atau produk yang memiliki kriteria serta bisa memberikan kejelasan kadar dan sifat-sifatnya yang membedakannya dari yang lain. Jual beli barang yang kondisinya tidak diketahui oleh salah satu pihak merupakan jual beli yang terlarang karena termasuk ke dalam bagian jual beli *gharar*.
2. Barangnya menjadi utang bagi si penjual.
3. Uangnya dibayar di tempat akad, berarti pembayarannya dilakukan terlebih dahulu.
4. Barangnya dapat dibelikan sesuai waktu yang dijanjikan.
5. Barang tersebut harus jelas ukurannya, takarannya, ataupun bilangannya.

⁷⁴Tim Manajemen Perbankan Syari'ah 2012 B, *Fiqh Muamalah dalam Konteks Ekonomi Kontemporer*, (Depok: STEI Sebi, 2014), hlm. 79.

Seperti yang telah dijelaskan pada Q.S. Al-Baqarah ayat 275, bahwanya Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Menurut pendapat Ahmad Zahro jual beli secara online hukumnya sah dan diperbolehkan, kecuali jika terjadi penipuan, penyimpangan, manipulasi, dan lain sebagainya, maka secara perspektif hukumnya menjadi haram.⁷⁵ Oleh karena itu, jika terdapat masalah terhadap ketidaksesuaian barang yang ditawarkan dengan yang diterima, maka berlaku hukum transaksi pada umumnya, sesuai dengan kesepakatan yang telah dijalin sebelumnya.

Kejujuran dalam bertransaksi merupakan prinsip yang sangat penting bagi penjual/konsumen, karena mereka yang jujur dalam berdagang maka akan mendapatkan kebaikan dan kebahagiaan. Hal sederhana yang dapat dilakukan oleh penjual adalah dengan menjelaskan suatu kecatatan yang terdapat pada barang yang dijual (kecatatan yang tidak terlihat oleh pembeli) sehingga pembeli juga merasa puas dengan pelayanan yang ia berikan. Transaksi dalam Islam mesti didasarkan pada kerelaan antara dua belah pihak, sehingga tidak ada dari mereka yang merasa ditipu atau dicurigai. Jual beli barang yang kondisinya tidak diketahui oleh salah satu pihak merupakan jual beli yang terlarang karena termasuk ke dalam bagian jual beli *gharar*.

Menurut bahasa *gharar* artinya keraguan, tipuan, atau tindakan yang bertujuan merugikan pihak lain. Suatu akad dikatakan mengandung penipuan, apabila tidak ada kepastian baik mengenai ada atau tidak ada objek akad, besar kecil jumlah maupun menyerahkan objek akad tersebut. Imam Al-Qarafi sebagai ulama fikih mengemukakan bahwa *gharar* adalah suatu akad yang tidak diketahui dengan tegas, apakah efek akad terlaksana atau tidak, seperti melakukan jual beli ikan yang masih dalam air (tambak).⁷⁶

⁷⁵ Ryan Muhammad Naufal, *Analisis Jual Beli Online dalam Perspektif Islam*, Jurnal, (UNIDA Gontor, 2020), diakses pada tanggal 08 Oktober 2022.

⁷⁶ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 147-148.

Gharar merupakan sesuatu yang bersifat samar-samar haram untuk diperjualbelikan, karena dapat merugikan salah satu pihak, baik penjual, maupun pembeli. Yang dimaksud dengan samar-samar adalah tidak jelas, baik barangnya, harganya, kadarnya, masa pembayarannya, maupun ketidakjelasan yang lainnya. Jual beli yang dilarang karena samar-samar antara lain:

1. Jual beli buah-buahan yang belum tampak hasilnya. Misalnya, menjual putik mangga untuk dipetik kalau telah tua/masak nanti. Termasuk dalam kelompok ini adalah larangan menjual pohon secara tahunan.
2. Jual beli barang yang belum tampak. Misalnya, menjual ikan di kolam/laut, menjual ubi/singkong yang masih ditanam, menjual anak ternak yang masih dalam kandungan induknya.⁷⁷

Jadi, secara keseluruhan jika merujuk pada ketentuan akad *ba'i salam*, transaksi jual beli di *marketplace* shopee dalam perspektif *mabi'* pada akad *bai* ini tidak sah, dikarenakan tidak terpenuhinya syarat *ba'i salam* yakni pada spesifikasi dan karakteristik barang yang tidak jelas yang mana spesifikasi produk dan produk yang diterima konsumen tidak sesuai, dalam hal ini sudah dijelaskan bahwa tidak boleh ada unsur *gharar* (penipuan) dalam transaksi jual beli *salam*.

⁷⁷Abdul Rahman Ghazaly, Ghufron Ihsan, & Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 83.

BAB EMPAT PENUTUP

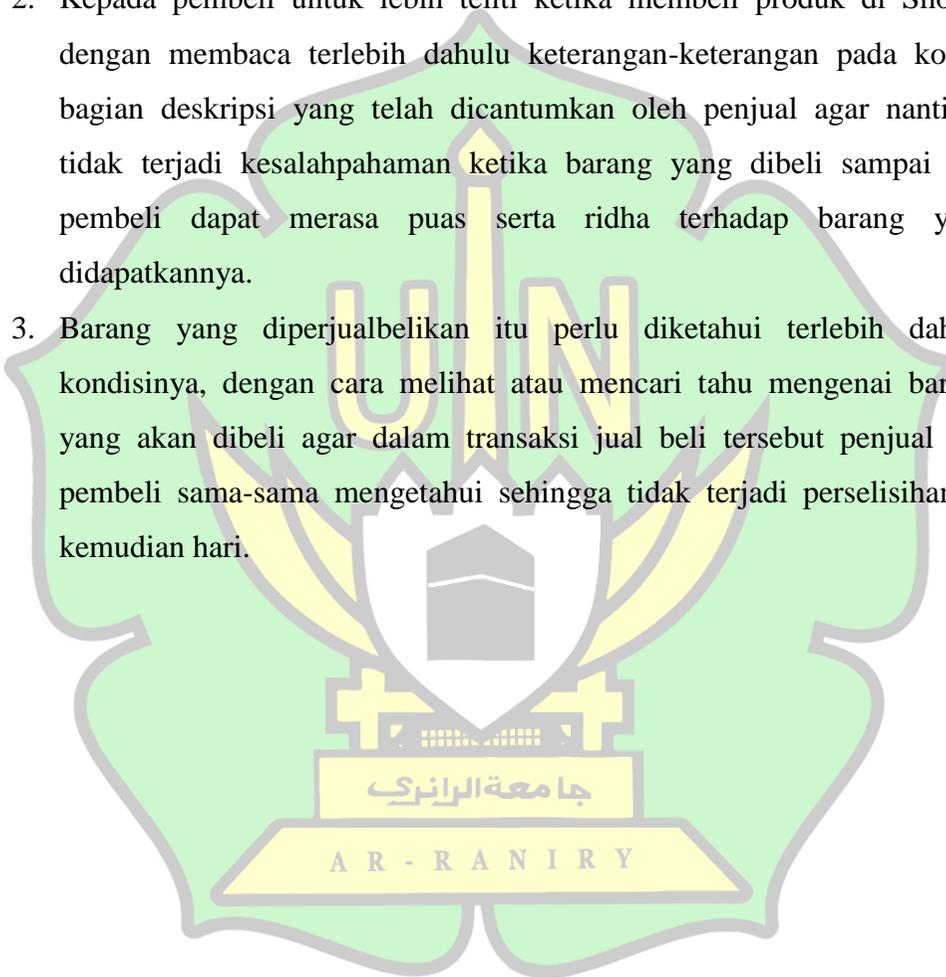
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka pada bab ini peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan Jaminan Kualitas Produk pada Transaksi Jual Beli di *Marketplace* Shopee dalam Perspektif *Mabi'* pada Akad *Bai'* dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. bentuk pertanggung jawaban penjual terhadap kualitas produk pada situs Shopee ialah ada yang mau bertanggung jawab dan ada pula yang tidak mau bertanggung jawab, karena sebelumnya penjual telah memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai garansi produk yang ditawarkan pada kolom bagian deskripsi.
2. Dalam perjanjian yang dibuat oleh pihak Shopee sudah sepenuhnya menerangkan semua syarat dan layanan kebijakan Shopee, mulai dari tanggung jawab pihak penjual, pelanggaran, pembayaran, hingga garansi. Poin yang disepakati oleh pihak Shopee dan penjual tidak dapat diingkari. Dalam perjanjian kerjasama ini, pihak Shopee hanya terikat dengan penjual, konsekuensi dan risiko yang terjadi dalam transaksi penjualan antara penjual dengan pembeli akan menjadi tanggung jawab mereka tanpa ada campur tangan pihak Shopee.
3. secara keseluruhan jika merujuk pada ketentuan akad *ba'i salam*, transaksi jual beli di *marketplace* shopee dalam perspektif *mabi'* pada akad *bai* ini tidak sah, dikarenakan tidak terpenuhinya syarat *ba'i salam* yakni pada spesifikasi dan karakteristik barang yang tidak jelas yang mana spesifikasi produk dan produk yang diterima konsumen tidak sesuai, dalam hal ini sudah dijelaskan bahwa tidak boleh ada unsur *gharar* (penipuan) dalam transaksi jual beli *salam*.

B. Saran

1. Kepada penjual agar dapat menjual barang sesuai dengan harga yang sebenar-benarnya dan tidak menjual produk yang tidak sesuai agar dapat terhindar dari unsur riba dan *gharar* atau ketidakjelasan dan juga agar para konsumen tidak mengalami kerugian.
2. Kepada pembeli untuk lebih teliti ketika membeli produk di Shopee dengan membaca terlebih dahulu keterangan-keterangan pada kolom bagian deskripsi yang telah dicantumkan oleh penjual agar nantinya tidak terjadi kesalahpahaman ketika barang yang dibeli sampai dan pembeli dapat merasa puas serta ridha terhadap barang yang didapatkannya.
3. Barang yang diperjualbelikan itu perlu diketahui terlebih dahulu kondisinya, dengan cara melihat atau mencari tahu mengenai barang yang akan dibeli agar dalam transaksi jual beli tersebut penjual dan pembeli sama-sama mengetahui sehingga tidak terjadi perselisihan di kemudian hari.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah bin Muhammad bin Adurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir*, Terj. M.Abdul Ghoffar, Jilid-2 Jakarta: Pustaka Imam As-Syafi'i, 2008
- Abdurahman, Dkk, *Fiqih Jual Beli Panduan Praktis Bisnis Syariah*, terj. Abdullah Jakarta: Senayan Publishing, 2008
- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: AMZAH, 2013
- Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqih*, Jakarta: Kencana, 2010
- Badrudin, *Tafsir Ayat-Ayat Al-Quran Tentang Ekonomi Islam Prinsip-Prinsip Muamalat*, Fakultas Syari'ah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2009
- Chairunisa Pasaribu dan Suhrawadi K.Lubis, *Hukum Perjanjian Islam*, Jakarta: Grafindo, 1996
- Fathi ad-Duraini, *al-Fiqih al-Islami al-Muwaran ma'a al-Muhazib*, Damaskus, 1979
- Hendi Suhendi, *Fiqh Mumalah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009)
- Jaribah bin Ahmad Al-Haritsi, *Fiqh Ekonomi Umar bin Al-Khatab*, Jakarta: Khalifa, 2006, Cet 1
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, *undang-undang republik Indonesia no. 8 tahun 1999*.
- Lexy L. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. ke-XIV, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001
- M. Quraish Shihab, *Berbisnis Dengan Allah*, Tangerang: Lentera Hati, 2008
- M. Yunus Musa, *Al-Amwal wa Nazhariyah*, Daral-Fikri Al-arabi, 1976
- M.Abdul Mujieb, *Mabruri Thalbah dan syafiyah*, *Kamus Istilah Fiqih*, Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994.

- Muhammad Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 5*, Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2013.
- Muhammad Teguh, *Me tode Penelitian Ekonomi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005
- Oni Sahroni, Hasanuddin, *Fikih Muamalah Dinamika Teori dan Implentasinya dalam Ekonomi Syariah* Jakarta: Rajawali Pers, 2016
- Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001
- Rahmat Syafe'i, *Fikih Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia
- Sohari Sahrani dan Abdu llah Ru'fah, *Fikh Mumalah*, Bogor: Ghalilia Indonesia, 2011
- Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, Cet ke-2, 2001
- Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Rosdakarya, 2006
- Syaikh Muhammad bin Ibrahim, *Ensiklopedi Islam al-Kamil*, Jakarta: Darus Sunnah, 2009
- Tafsir Ibnu Katsir, Diterjemahkan oleh H.Salim Bahreisy dan H.Said Bahreisy, Cet ke-2 Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987
- Teungku Muhammad hasbi Ash Shiddiqy, *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nur*, cet.ke 2 Semarang: Pustaka Rizki Putra, 1995
- Thorik Gunawa dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad*, Bandung: PT Karya Kita, 2007
- W.A. Umomo, *Konsumen dan Transaksi E-Commerce*, Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2000
- Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, jilid 4, terj. Abdul Hayyie Al-Kattani, Dkk, Jakarta: Gema Insani, 2011.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/NIM : Sayed Umar Al Zahir / 180102059
 Tempat/Tanggal Lahir : Banda Aceh, 24 Oktober 2000
 Jenis Kelamin : Laki – Laki
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Agama : Islam
 Kebangsaan/Suku : Aceh
 Status : Belum kawin
 Alamat : Jln. Masjid Ash Shadaqah, Gampong Lamlagang
 Kec. Banda Raya, Kab. Banda Aceh

Orangtua
 Nama Ayah : Said Muhammad Zahir
 Nama Ibu : Syarifah Ainal Mardhiah
 Alamat : Jln. Masjid Ash Shadaqah, Gampong Lamlagang
 Kec. Banda Raya, Kab. Banda Aceh

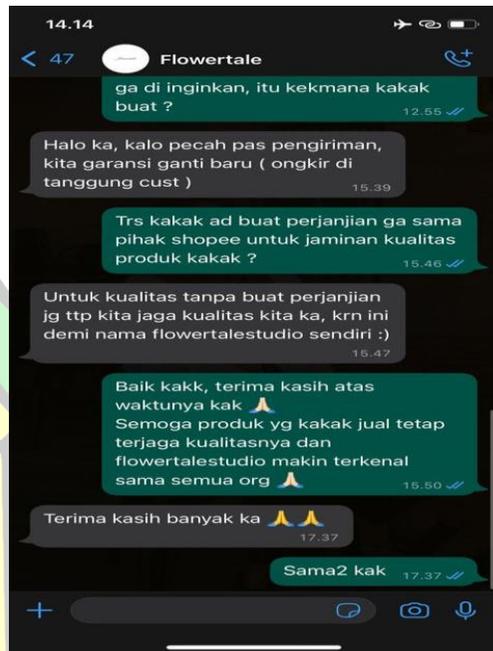
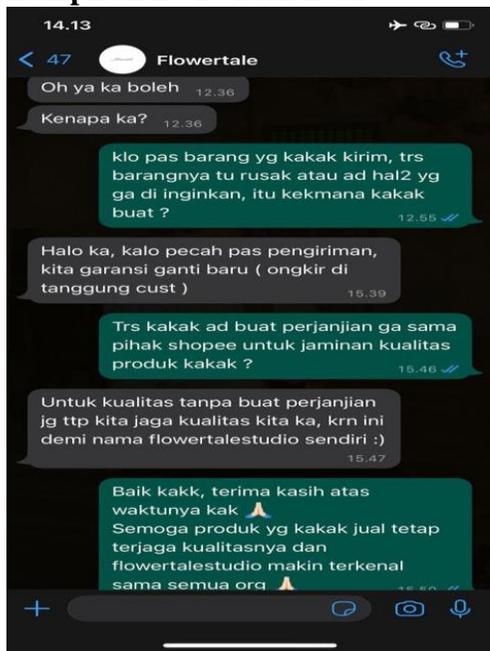
Pendidikan
 SD/MI : SDN 50 Banda Aceh
 SMP/MTs : SMPN 7 Banda Aceh
 SMA/MA : SMAN 9 Banda Aceh
 PTN : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 06 Desember 2022
 Penullis,

Sayed Umar Al Zahir

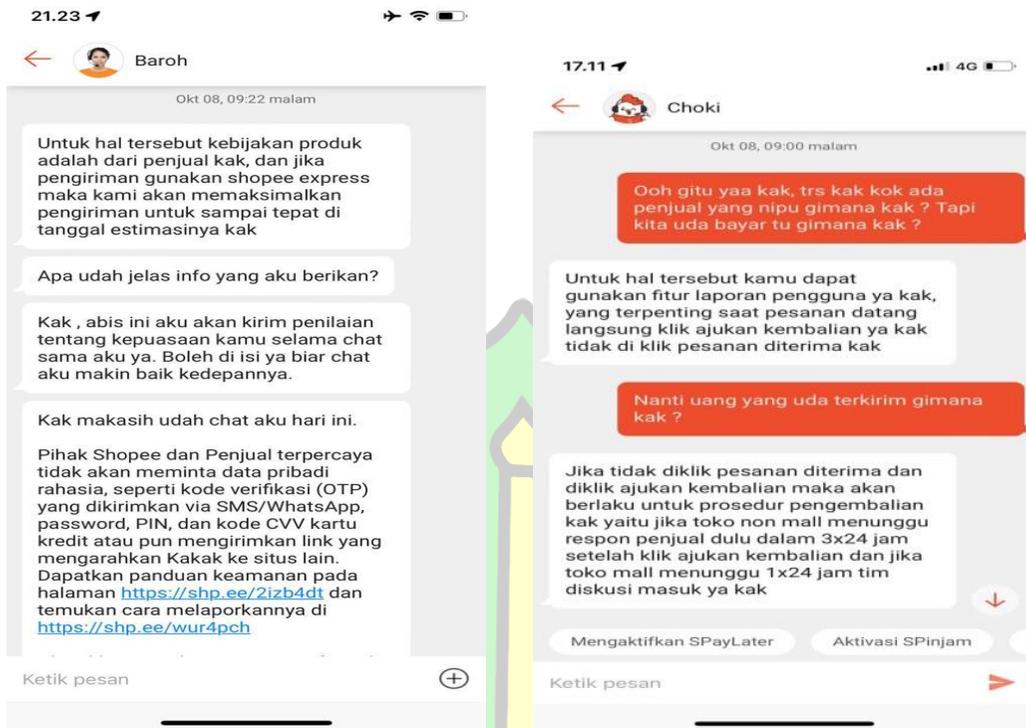
Lampiran 2 : Dokumentasi



1.1. Wawancara dengan produsen di marketplace shopee



1.2. Wawancara dengan konsumen shopee



1.3. Wa wawancara dengan customer service shopee

