

**ANALISIS MEKANISME PENANGANAN PENGIRIMAN
BARANG BERMASALAH PADA *MARKETPLACE* SHOPEE
DITINJAU DARI PERSPEKTIF
FIQH MUAMALAH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

NAFIDZAH RIFQAH

NIM. 170102087

Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

**ANALISIS MEKANISME PENANGANAN PENGIRIMAN
BARANG BERMASALAH PADA *MARKETPLACE*
SHOPEE DITINJAU DARI PERSPEKTIF
FIQH MUAMALAH**

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 :


NAFIDZAH RIFOAH

NIM. 170102087


Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I


Dr. Bismi Khalidun, S.Ag., M.Si
NIP. 197209021997031001

Pembimbing II


Muhammad Iqbal, M.M
NIP. 197005122014111001

**ANALISIS MEKANISME PENANGANAN PENGIRIMAN
BARANG BERMASALAH PADA *MARKETPLACE*
SHOPEE DITINJAU DARI PERSPEKTIF
FIQH MUAMALAH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Dan dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)

Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 06 Januari 2022

04 Jumadil Akhir 1443 H

Di Darussalam, Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua

Sekretaris

Dr. Bismu Khalidin, S.Ag., M.Si.
NIP. 197209021997031001

Muhammad Iqbal, M.M.
NIP. 197005122014111001

Penguji I

Penguji II

Dr. Yuni Roslaili, M.A.
NIP. 197206102014112001

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

Mengetahui

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

Prof. Muhammad Siddiq, MH., Ph.D
NIP. 197703032008011015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Sheikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nafidzah Rifqah
NIM : 170102087
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan;**
- 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 kata**
- 5. Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ilmiah ini**

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya ilmiah 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 berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Desember 2021

Yang menyatakan,



Nafidzah Rifqah

ABSTRAK

Nama : Nafidzah Rifqah
NIM : 170102087
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah pada *Marketplace* Shopee Ditinjau dari Perspektif Fiqh Muamalah
Tanggal Sidang : 06 Januari 2022
Tebal Skripsi : 92 halaman
Pembimbing I : Dr. Bismi Khalidin, S.Ag., M.Si
Pembimbing II : Muhammad Iqbal, M.M
Kata Kunci : Penanganan Pengiriman, *Marketplace* Shopee, Fiqh Muamalah

Marketplace Shopee merupakan sebuah aplikasi berbelanja berbasis online. Dimana pihak *seller* online dan konsumen tidak perlu bertemu. Berbelanja online memang memudahkan para konsumen, akan tetapi kemudahan tersebut dapat menimbulkan permasalahan. Permasalahan yang muncul dalam aktivitas berbelanja online berupa tanggung jawab terhadap konsumen. Kajian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ada yaitu Bagaimanakah proses penanganan pengiriman bermasalah pada *marketplace* Shopee. Bagaimanakah tinjauan Fiqh Muamalah terhadap mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah pada *marketplace* Shopee. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus, data diperoleh melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Shopee bertanggung jawab dengan menyediakan pusat resolusi yang berguna sebagai sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada *seller* online terhadap barang yang tidak sesuai dengan penjanjian. Hal ini dikarenakan adanya beberapa pihak *seller* online tidak bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Dilihat dari perspektif akad *wakalah bil ujah* dalam mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah pada *marketplace* Shopee seharusnya *seller* online bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen dalam hal kerusakan barang dan ketidaksesuaian barang yang dikirim. Akan tetapi, *seller* online tidak melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Apalagi *seller* online dalam melakukan proses penanganan barang bermasalah dinilai sangat menyulitkan konsumen. Oleh karena itu, hal ini menimbulkan kedzaliman kepada konsumen atas kerusakan barang/ ketidaksesuaian barang yang dikirim oleh *seller* online tersebut.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وعلى آله وأصحابه ومن والاه، أما بعد

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 **Analisis Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah pada Marketplace Shopee Ditinjau dari Perspektif Fiqh Muamalah.**

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.

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 terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D Dekan Fakultas Syariah, Bapak Dr. Jabbar, MA Wakil Dekan I, Bapak Dr. Bismi Khalidin, S.Ag., M.S.I Wakil Dekan II dan Bapak Saifuddin Sa'dan S. Ag., M.Ag Wakil Dekan III yang telah membimbing kami mahasiswa/i di Fakultas Syari'ah dan Hukum.
2. Dr. Bismi Khalidin, S.Ag., M.Si selaku pembimbing I dan bapak Muhammad Iqbal, M.M selaku pembimbing II, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan yang terbaik, sehingga

skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah juga selalu memudahkan segala urusan dan memudahkan rezeki bapak dan ibu.

3. Kepada Bapak Arifin Abdullah, S.H.I., M.H., selaku ketua program studi Hukum Ekonomi Syari'ah (HES) dan serta seluruh staf prodi Hukum Ekonomi Syari'ah. Serta kepada Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry yang telah banyak membantu serta mencurahkan ilmunya dan pengalamannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sejak semester awal hingga sampai ke tahap penyusunan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Ucapan cinta dan terimakasih sebesar-besarnya penulis utarakan kepada Ayahanda Mafriadi dan Ibunda Ummi Yartina yang selalu mendoakan, menyayangi, memberikan kasih sayang, serta kakak-kakak Ermy Fajri Ramadhani, S.Pd dan Miftah Nur Halimah, S. Ars dan Adik-adik Zuhair Muttaqin dan Arif Rahman Dzikrullah yang menemani dan senantiasa memberikan semangat kepada saya selama ini.
6. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya, Asma Nadia Putri, Sukma Klara Prihatini, Wirda Munira, Raudhatul Farmiati, Selly Nofrianti, Putri Balqis, Roza Aprilia, Hubbil Afifa, dan Ayu Rizki Nurahayu dan seluruh teman-teman HES 17.

Kepada semua yang telah turut membantu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang 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 mampu memberikan kontribusi yang bernilai positif dalam bidang keilmuan.

Banda Aceh, 30 Desember 2022

Penulis,

Nafidzah Rifqah



TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
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.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	tā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Tā'	T	Te	ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
س	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	G	Ge
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	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)	م	Mūm	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
ي	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamza h	'	Apostrof
ص	Şād	Ş	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ظ	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</i> dan <i>yā'</i>	Ai	a dan i
...وَ	<i>fathah</i> dan <i>wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ -*kataba*

فَعَلَ -*fa'ala*

ذُكِرَ -*zūkira*

يَذْهَبُ -*yazhabu*

سُئِلَ -*su'ila*

كَيْفَ -*kaifa*

هَوَّلَ -*haulā*

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
...يَ...اَ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
...يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
...وُ	<i>ḍammah</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 -*rauḍ ah al-afāl*

-*rauḍ atul afāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ -*al-Madīnah al-Munawwarah*

-*AL-Madīnatul-Munawwarah*

طَلْحَةَ -*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*

الْحَجِّ	-al-ḥajj
نُعْمٍ	-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 *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

رَجُلٍ	-ar-rajulu
سَيِّدَةٌ	-as-sayyidatu
أَشْمَسُ	-asy-syamsu
الْقَلَمُ	-al-qalamu
الْبَدِيعُ	-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'
شَيْئٍ	-syai'un
إِنَّ	-inna
أُمِرْتُ	-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:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	-Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn
	-Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	-Fa aurf al-kaila wa al-mīzān
	-Fa aurf al-kaila wal- mīzān
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ	-Ibrāhīm al-Khalīl

-Ibrāhīmūl-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

-Bismillāhi majrahā wa mursāh

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

-Wa lillāhi 'ala an-nāsi ḥijju al-baiti

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

-man istaṭā'a ilāhi sabīla

9. Huruf Kapital

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

Contoh:

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

إِنَّ أَوْلَىٰ بُيُوتٍ وَأَضَعُ لِلنَّاسِ -*Inna awwala baitin wuḍ i 'a linnāsi*

لِلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكَةً -*lallaẓi bibakkata mubārakkan*

شَهْرُ رَمَادَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ -*Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al-*

Qur'ānu

A R - R -Syahru Ramaḍ ānal-laẓi unzila fihil qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِأَلْفِ الْمِائِنِ -*Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn*

-Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīni

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ -*Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn*

-Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ -*Nasrun minallāhi wa fathun qarīb*
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا -*Lillāhi al-amru jamī'an*
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ -*Wallāha bikulli syai'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: Şamad 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 ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	66
Lampiran 2 Protokol Wawancara.....	67
Lampiran 3 Dokumentasi	69
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Halaman Download Aplikasi Shopee.....	40
Gambar 3.2 Halaman <i>Log In</i> Akun Shopee	41
Gambar 3.3 Halaman Jasa Iklan Shopee.....	41
Gambar 3.4 Halaman Pilihan Barang.....	42
Gambar 3.5 Halaman <i>Checkout</i>	42



DAFTAR TABEL

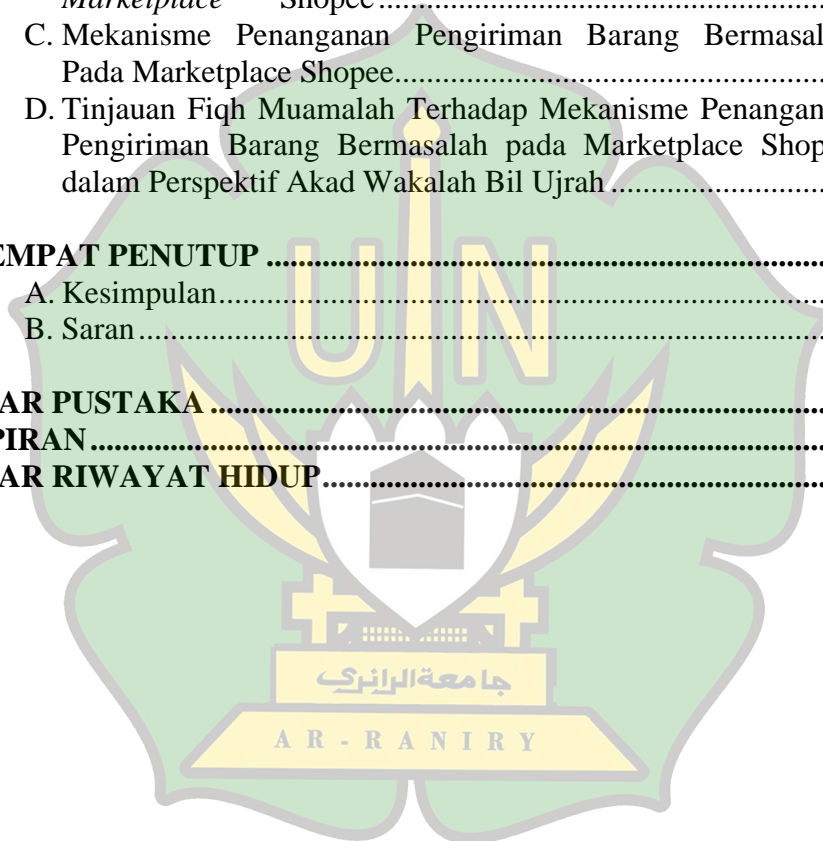
Tabel 1.1 Masalah dalam berbelanja online	3
Tabel 3.1 Penggantian barang rusak/hilang Shopee Ekspres	51
Tabel 3.2 Penggantian barang rusak/hilang JNE Ekspres	51
Tabel 3.3 Penggantian barang rusak/hilang J&T Ekspres	53



DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SIDANG.....	ii
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
BAB SATU PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Pembahasan.....	6
D. Penjelasan Istilah.....	6
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Metodologi Penelitian	13
1. Jenis Penelitian	13
2. Metode Pengumpulan Data.....	14
3. Teknik Pengumpulan Data	15
4. Instrumen Pengumpulan Data.....	16
5. Analisis Data.....	16
G. Sistematika Pembahasan	17
BAB DUA KONSEP PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG DAN WAKALAH BIL UJRAH DALAM TINJAUAN FIQH MUAMALAH.....	19
A. Pengertian Wakalah bil Ujrah dan Dasar Hukumnya.....	19
B. Rukun dan Syarat <i>Wakalah bil Ujrah</i>	24
C. Tanggung Jawab Para Pihak Terhadap Pengiriman Barang Bermasalah	26
D. Upaya Penyelesaian Sengketa Dalam Pengiriman Barang Bermasalah	30
E. Pendapat Ulama Terhadap Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah Dalam Perspektif Akad <i>Wakalah Bil Ujrah</i>	34

BAB TIGA MEKANISME PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG BERMASALAH PADA MARKETPLACE SHOPEE DALAM PERSPEKTIF AKAD WAKALAH BIL UJRAH	38
A. Gambaran Umum Shopee.....	38
1. Pengertian dan Sejarah Singkat Shopee	38
2. Visi dan Misi Shopee.....	39
3. Mekanisme Berbelanja di Shopee	40
B. Bentuk-bentuk Pengiriman Barang Bermasalah Pada Marketplace Shopee.....	43
C. Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah Pada Marketplace Shopee.....	46
D. Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah	54
 BAB EMPAT PENUTUP	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
 DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	71



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya jual beli yang didukung kemajuan teknologi internet telah memperluas jaringan bisnis karena telah memberikan fasilitas dan juga kemudahan untuk bertransaksi barang melintasi batas suatu wilayah tanpa para pihak berjumpa, sehingga barang yang ditransaksikan dan ditawarkan oleh pihak *seller* online sangat beragam. Hal ini tentu saja didukung oleh fleksibilitas transaksi jual beli yang cenderung simpel dan merupakan salah satu aktifitas ekonomi yang paling banyak dilakukan terutama sekarang ini dengan berbagai bentuk diversifikasi jual beli untuk memenuhi kebutuhan hidup seseorang dan atau sekelompok orang.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi, yang terlihat pada masifnya¹ penggunaan jaringan internet, turut mendongkrak kebutuhan masyarakat untuk senantiasa melakukan transaksi dagang menggunakan jaringan internet berbagai aspek transaksi dalam proses interaksi bisnis konvensional berubah dengan cepat ketika perdagangan secara *face to face* mulai digantikan dengan perdagangan online berbasis internet.²

Beberapa jual beli yang telah menggunakan peraturan-peraturan yang berunsurkan syari'ah salah satunya adalah Shopee. Penggunaan unsur syariah pada sistem mereka bukan tanpa alasan, faktor terbesar yang mempengaruhinya adalah perihal kepercayaan, kepercayaan merupakan kunci utama dalam segala bentuk bisnis baik dalam lingkungan online maupun *offline*. Di dunia *offline* kepercayaan dibangun dengan saling kenal mengenal secara baik, ada proses ija

¹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, diakses pada tanggal 21 Oktober 2021 pukul 11.30 WIB

² Ashabul Fadhli, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad As-Salam Dalam Transaksi E-commerce*, jurnal pemikiran hukum Islam, (Padang: UPI, 2016) hlm. 2

qabul, ada perjanjian dan lain-lain. Dalam dunia online demikian pula, harmonisasi antara aspek norma, nilai dan etika dipadukan dengan mekanisme-mekanisme pembangunan kepercayaan secara total dengan proses keseluruhan.³

Belanja model ini dapat dilakukan dimana pun selama terdapat koneksi internet. Toko-toko dalam dunia maya atau virtual menawarkan berbagai jenis produk yang bervariasi. Ketertarikan konsumen terhadap perdagangan dunia maya mempunyai berbagai alasan. Selain harganya bersaing, bisnis online juga memberikan layanan lebih praktis, karena barang yang dipesan siap diantarkan sampai ke tangan konsumen (*delivery*).

Maraknya transaksi jual beli online membuat para pelaku pasar virtual ini memodifikasi berbagai kemudahan agar semakin diminati oleh konsumennya, karena dalam bisnis ini seorang *seller* online dan konsumen tidak harus bertemu di suatu tempat dan penyerahan barangnya dilakukan melalui jasa pengiriman barang. Selain itu, kualitas layanan dalam konteks *e-commerce* semakin dikenal sebagai cara yang efektif untuk mendapatkan dan mempertahankan keunggulan kompetitif sebuah isu strategis untuk kesuksesan jangka panjang, dan penentu utama kepuasan pelanggan dan loyalitas. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama.

Perusahaan yang memiliki layanan yang *superior* akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Jika *e-commerce* Shopee mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan harapan konsumen. Dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai, perusahaan dituntut untuk memahami harapan konsumen serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan,

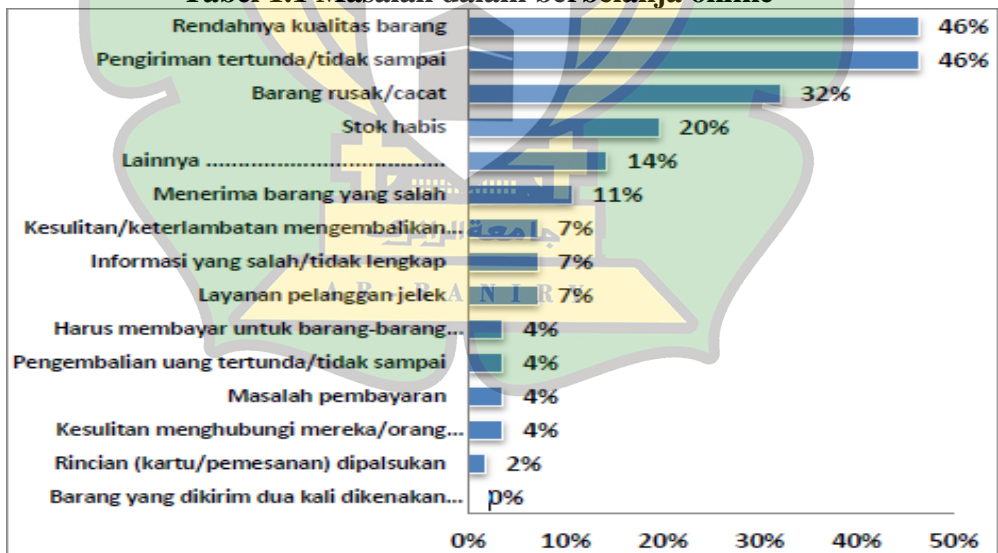
³ Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: UPP AMP, 2004), hlm.224

maka konsumen cenderung membandingkan dengan pelayanan dari perusahaan lain.

Berbelanja online memang memudahkan para konsumen, akan tetapi kemudahan tersebut juga dapat menimbulkan permasalahan. Hal ini terkadang menyebabkan perbedaan persepsi, sehingga membuat konsumen melalui internet menjadi risiko. Saat pelanggan tidak merasa puas dengan satu toko online maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tersebut akan pindah pada toko online yang lain.

Menurut survey Kominfo pada tahun 2016, ada beberapa masalah yang sering terjadi ketika berbelanja online, yaitu masalah terbesar adalah kualitas produk (46%), selanjutnya diikuti oleh masalah terbesar kedua adalah masalah pengiriman produk (keterlambatan barang, barang tidak sampai), masalah keamanan (rincian uang yang dibocorkan) 5%, tidak ada bantuan jika dirugikan (3%), tidak diketahui berurusan dengan siapa (1%), serta kualitas layanan (1%).

Tabel 1.1 Masalah dalam berbelanja online



(Sumber: Survey Kominfo 2016)

Permasalahan yang sering terjadi ketika berbelanja online pada *marketplace* Shopee salah satunya adalah dalam hal pengiriman barang. Barang yang telah diorder oleh konsumen tidak sampai ke alamat tujuan yang telah

dibuat oleh konsumen, atau yang bisa disebut dengan salah kirim barang. Permasalahan selanjutnya ketika konsumen mengorder barang di aplikasi Shopee, kemudian setelah dilakukan transaksi pembayaran oleh *seller* online dan konsumen, barang yang telah di order tidak sampai ke tangan konsumen. Permasalahan lainnya, barang yang dipesan oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang disebutkan oleh *seller* online pada aplikasi, dan terdapat permasalahan lain yaitu barang yang di order, sampai kepada konsumen dalam keadaan rusak akibatnya konsumen tidak dapat menggunakan barang tersebut.

Pada bagian sistem pembayaran aplikasi Shopee juga sering mengalami permasalahan, diantaranya apabila konsumen yang ingin membeli barang tidak memiliki ATM, *m-banking*, kartu debit maupun kredit, maka konsumen akan melakukan pembayaran melalui gerai Alfamart maupun Indomaret. Permasalahan yang dialami oleh konsumen adalah ketika *server* yang digunakan di Alfamart maupun Indomaret mengalami kerusakan atau dapat dikatakan *error* sehingga konsumen akan menunda sementara pembayaran yang berdampak pada kekurangpuasan konsumen terhadap sistem pembayaran di aplikasi Shopee.

Di dalam transaksi jual beli online sudah sepastinya tidak ada pihak yang ingin dirugikan satu sama lain, akan tetapi bagaimana jika terdapat kasus-kasus seperti barang tidak sesuai dengan apa yang diiklankan, atau barang rusak ketika sampai kepada konsumen, barang tidak sampai akan tetapi pihak konsumen sudah menyerahkan uangnya kepada pihak *seller* online, dan lain sebagainya. .

Islam tidak memperbolehkan praktik jual beli yang memudharatkan salah satu pihak dalam transaksinya, mengandung unsur ketidakjelasan dan ketidakpastian, melarang keuntungan yang berlebihan, serta hal-hal lainnya yang tdiak sesuai dengan konsep ekonomi Islam. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-qur'an surah An-Nisa' ayat 29 Allah berfirman:

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

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu (QS.An-Nisa': 29)

Ayat diatas menjelaskan Allah Subhanahu Wa Ta'ala melarang jual beli dengan jalan yang bathil yakni melalui usaha yang tidak diakui oleh syariat. Kata bathil sendiri berlawanan dengan kebenaran, karena ia bermakna perbuatan yang sia-sia dan merusak. Lakukan kesepakatan jual beli yang baik yakni berdasarkan atas suka sama suka atau saling rela. Pada *marketplace* Shopee, penulis menemukan terdapat beberapa toko online yang tidak melaksanakan perjanjian jual beli sesuai dengan ketentuan syariat maupun ketentuan yang terdapat dalam toko online tersebut.

Fenomena ini menjadi dilema tersendiri bagi pengguna yang melakukan transaksi jual beli secara online pada Shopee. Penulis juga merasa perlu melakukan penelitian mengenai fenomena ini sehingga didapatkan solusi yang dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas dan bagi pihak-pihak yang bekerja sama dengan *marketplace* Shopee. Oleh karena itu penulis perlu melakukan penelitian lebih lanjut sehingga penulis mengangkat penelitian ini sebagai tugas akhir dengan judul: **“Analisis Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah Pada Marketplace Shopee Ditinjau Dari Perspektif Fiqh Muamalah”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan agar penelitian ini mengarah pada persoalan yang dituju, maka penulis membuat rumusan masalah, diantaranya adalah:

1. Bagaimanakah proses penanganan pengiriman bermasalah pada *marketplace* Shopee?

2. Bagaimanakah tinjauan Fiqh Muamalah terhadap mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah pada *marketplace* Shopee?

C. Tujuan Pembahasan

Penelitian ini memiliki tujuan yang harus diarahkan agar lebih mudah dalam melakukan penelitian, tujuan tersebut yaitu:

1. Untuk mengetahui proses dan penyelesaian penanganan pengiriman barang bermasalah pada *marketplace* Shopee.
2. Untuk memahami tinjauan Fiqh Muamalah terhadap mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah pada *marketplace* Shopee.

D. Penjelasan Istilah

Agar lebih memahami isi penelitian ini, maka sebelumnya penulis terlebih dahulu akan menjelaskan beberapa istilah penting yang terdapat pada judul skripsi ini, sehingga jelas definisinya dan dapat menghindarkan pembaca dari kesalahpahaman dalam memakai judul skripsi ini. Adapun istilah-istilah yang akan dijelaskan tersebut yaitu:

1. Mekanisme Penanganan

Mekanisme merupakan sebuah metode, operasi, prosedur, proses.⁴ Mekanisme penanganan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu prosedur atau proses dalam menangani sesuatu yang sedang dialami/yang sedang terjadi dalam kegiatan jual beli pada *marketplace* Shopee.

2. Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah

⁴ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, diakses pada tanggal 26 Oktober 2021, pukul 14.45 WIB

Penanganan memiliki satu arti yaitu penanganan dan berasal dari kata dasar tangan. Penanganan memiliki arti yang menyatakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam melakukan sesuatu. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang dialami.⁵ Sedangkan pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen.

Penanganan pengiriman barang bermasalah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses atau cara menyelesaikan segala sesuatu yang bermasalah dalam kegiatan pendistribusian barang dari pihak produsen kepada konsumen yang terjadi pada *marketplace* Shopee.

3. *Marketplace* Shopee

Pada dasarnya *marketplace* adalah pasar. Pasar merupakan tempat terjadinya aktivitas ekonomi, menjual dan membeli yang mana adanya permintaan dan penawaran.⁶ *Marketplace* merupakan media online berbasis internet (*web based*) tempat melakukan kegiatan bisnis dan transaksi antara konsumen dan *seller* online. Konsumen dapat mencari *supplier* sebanyak mungkin dengan kriteria yang diinginkan, sehingga memperoleh sesuai harga pasar. Sedangkan bagi *supplier/seller* online dapat mengetahui perusahaan-perusahaan yang membutuhkan produk/jasa mereka.

Sedangkan Shopee adalah sebuah aplikasi yang mulai beroperasi sejak Juni 2015 bergerak dibidang jual beli secara online berupa produk-produk fashion hingga produk untuk kebutuhan sehari-hari yang dapat diakses melalui *smartphone*.

4. Fiqh Muamalah

⁵ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, diakses pada tanggal 26 Oktober 2021, pukul 15.15 WIB

⁶ Farida Ulfa Jamilatul, "Telaah Kritis Pemikiran Ekonomi Islam Terhadap Mekanisme Pasar Dalam Konteks Ekonomi Islam Kekinian", *Jurnal Ekonomi Islam La_Riba* Vi, no.2

Kata *fiqh* secara etimologi adalah pengertian atau pemahaman.⁷ Menurut terminologi *fiqh* diartikan sebagai bagian dari *syariah Islamiyah*, yaitu pengetahuan tentang hukum syariah Islamiyah yang berkaitan dengan perbuatan manusia. Sedangkan muamalah secara etimologi adalah bertindak, saling berbuat, dan saling mengamalkan. Menurut istilah muamalah adalah tukar menukar barang atau sesuatu yang memberi manfaat dengan cara yang ditentukan.⁸

Dapat disimpulkan bahwa *Fiqh Muamalah* dalam arti sempit lebih menekankan pada keharusan untuk menaati aturan-aturan Allah yang telah ditetapkan untuk mengatur hubungan antara manusia dengan cara memperoleh, mengatur, menelola, dan mengembangkan *mal* (harta benda). *Fiqh muamalah* juga membahas tentang hal dan kewajiban kedua belah pihak yang melakukan akad agar setiap hak sampai kepada pemiliknya serta tidak ada pihak yang mengambil sesuatu yang bukan haknya.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini pada intinya adalah untuk mendapatkan gambaran topik yang akan diteliti dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, sehingga tidak ada pengulangan. Sejauh ini belum ada kajian yang membahas secara mendetail dan lebih spesifik yang mengarah kepada penelitian penulis mengenai “*Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah Pada Marketplace Shopee*”, hanya saja penelitian-penelitian terdahulu secara tidak langsung pernah mengkaji dalam konteks yang berbeda.

⁷ Ahmad Munawwir, *Kamus Arab-Indonesia Terlengkap*, (Surabaya:Pustaka Progresif, 1997), hlm. 1068

⁸ Rachmad Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm. 14

Pertama, *“Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. Shopee Internasional Indonesia”*.⁹ Penelitian ini dilakukan oleh Nurlaeni Faizal Mahasiswi Universitas Islam Negeri Walisongo, tahun 2019. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online, perlu kiranya mendapatkan penegasan pertanggungjawaban yang katannya dengan praktik jual beli online serta permasalahan wanprestasi yang disebabkan oleh pelaku usaha. Hasil penelitian yang didapatkan adalah yaitu bahwan praktuk jual beli yang digunakan di *marketplace* Shopee yakni menggunakan sistem transaksi B2C (*Bussines tu Consume*) dan C2C (*consumer to consumer*). (2) Tanggung jawab dalam perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan Shopee sebagai *marketplace* berkaitan dengan terjadi wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum yang disebabkan oleh pelaku usaha dengan mengacu kepada kontrak yang para pihak sepakati. Perlindungan yang diberikan Shopee adalah sebuah pengawasan, regulator, fasilitator, pencarian solusi, dan pengambilan keputusan wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum yang terjadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurlaeni Faizal memiliki kesamaan fokus terhadap penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama sama meneliti mengenai pertanggungjawaban oleh pihak Shopee terhadap permasalahan yang timbul. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu peneliti menggunakan sudut pandang Fiqh Muamalah.

Kedua, *“Pengaruh Kepercayaan, Risiko Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumenan Online Shopee Oleh Mahasiswa”*¹⁰ Penelitian ini dilakukan oleh Gusti Karima Shella Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2020. Penelitian ini

⁹ Nurlaeni Faizal, *“Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia”*, Skripsi (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019)

¹⁰ Gusti Karima Shella, *“Pengaruh Kepercayaan, Resiko Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumenan Online Shopee Oleh Mahasiswa (Studi kasus Pada Mahasiswa di Pekanbaru)”*, Skripsi (Pekanbaru:UIN Suska Riau, 2020)

dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kepercayaan, Risiko dan Penanganan Keluhan berpengaruh secara parsial maupun simultan Terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen online shopee oleh mahasiswa di Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen online Shopee oleh mahasiswa di Pekanbaru. Risiko secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen online Shopee oleh mahasiswa di Pekanbaru. Penanganan keluhan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen online Shopee oleh mahasiswa di Pekanbaru. Secara simultan Kepercayaan, Risiko dan Penanganan Keluhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen online Shopee oleh mahasiswa di Pekanbaru.

Penelitian yang dikaji oleh Gusti Karima Shella mengkaji lebih fokus kepada kepuasan para konsumen terhadap kepercayaan, risiko dan penanganan keluhan pada online Shopee. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan mengkaji kepada mekanisme atau cara Shopee dalam menangani penanganan keluhan konsumen pada Shopee.

Ketiga, "*Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Dintinjau Dari Asas Iktikad Baik Dan Hukum Perikatan*".¹¹ Penelitian ini dilakukan oleh Satria Trilaksana Akbar Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, tahun 2020. Tujuan penelitian ini ialah untuk mendapatkan solusi terhadap beberapa kasus yang sering terjadi dalam *seller* online secara online. Sering terjadi ketidaksesuaian terkait barang yang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan iktikad tidak baik dari pihak *seller* online online, maupun iktikad tidak baik dari pihak konsumen dengan membatalkan pemesanan yang menimbulkan kerugian dari pihak online. Hasil dari penelitian ini menunjukkan

¹¹ Satria Trilaksana Akbar, "*Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Dintinjau Dari Asas Iktikad Baik Dan Hukum Perikatan*", *Skripsi (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020)*

bahwa masih banyaknya kasus yang mencederai prinsip asas iktikad baik dan perikatan yang sesuai hukum ketika para pihak melakukan jual beli menggunakan aplikasi Shopee. Sebagai contohnya yang sering terjadinya wanprestasi dan pembobolan rekening ShopeePAY.

Perbedaan dalam penelitian oleh Satria Trilaksana Akbar dengan penelitian yang peneliti lakukan terdapat pada sudut pandang. Sudut pandang yang digunakan di atas ditinjau dari asas iktikad baik dan hukum perikatan sedangkan penelitian yang peneliti lakukan ditinjau dari sudut pandang Fiqh Muamalah.

Keempat, "*Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)*".¹² Penelitian dilakukan oleh Nanda Latansa Maftukulhuda Mahasiswi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, tahun 2021. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis sistem pembayaran COD dengan tinjauan Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Penelitian ini tergolong penelitian yuridis empiris. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa iktikad baik sebagai bentuk kewajiban pelaku usaha *Marketplace* Shopee telah ditunaikan, namun adanya ketimpangan dari konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak sehingga pihak Skinbae.Id tidak mendapatkan haknya berupa pembayaran atas barang. Dalam hal ini, menurut KHES menyatakan apabila adanya risiko yang diakibatkan oleh konsumen, maka pihak *seller* online harus menanggung risikonya. Maka dari itu, untuk menghindari hal demikian, diharapkan adanya iktikad baik dari kedua belah pihak agar tujuan jual-beli dapat tercapai yaitu *ta'awun* yang didasari *asa an-tarodhin*.

¹² Nanda Latansa Maftukulhuda, "*Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)*", Skripsi (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik, 2021)

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Nanda Latansa Maftukulhuda dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah terletak pada subjek kajian, penelitian yang dilakukan diatas lebih fokus kepada pihak *seller* sedangkan peneliti lebih fokus kepada pihak konsumen.

Kelima, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Produk Yang Dideskripsikan Dan Diperjanjikan*"¹³. Penelitian dilakukan oleh Rynaldi Gregorius Purba Mahasiswa Universitas Sumatera Utara, tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi mengenai pengaturan hukum di Indonesia mengenai *E-Commerce*, perlindungan terhadap konsumen Shopee yang menerima produk berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan, tanggung jawab Shopee terhadap konsumen yang menerima produk berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan. Hasil dari penelitian ini yang diperoleh, menunjukkan bahwa pengaturan transaksi *E-Commerce* Indonesia untuk lebih lanjutnya telah diakomodasi dengan lahirnya PP No.80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bentuk perlindungan kepada konsumen Shopee diaplikasikan dengan penyedia layanan pengaduan bagi konsumen oleh Shopee dan jalur litigasi melalui pengadilan umum apabila penyelesaian sengketa secara mediasi oleh Shopee tidak berhasil. Bentuk pertanggungjawaban pengelola situs Shopee terhadap konsumen tercermin dengan pemberian ganti rugi apabila konsumen menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan.

Penelitian yang dikaji oleh Rynaldi Gregorius Purba lebih mengkaji kepada bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee terhadap produk berbeda dari yang dideskripsikan dan diperjanjikan. Sedangkan

¹³ Rynaldi Gregorius Purba , "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Produk Yang Dideskripsikan Dan Diperjanjikan*", Skripsi (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2021)

penelitian yang peneliti lakukan lebih mengkaji kepada barang yang telah dipesan dan dibayarkan tidak sampai kepada para konsumen.

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan ilmu yang mempelajari metode-metode yang digunakan untuk menelusuri, mencari, dan mengumpulkan data kemudian mengolah, menganalisis, dan menafsirkan data yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh suatu kebenaran yang obyektif.¹⁴ Dapat diartikan juga bahwa metode penelitian merupakan cara kerja yang sistematis untuk memudahkan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecah suatu persoalan guna mencapai tujuan yang ditentukan.

Adapun penelitian yang digunakan dalam penulisan ini yaitu penelitian non doktrinal yaitu penelitian berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses bekerjanya hukum di masyarakat.¹⁵ Dalam penelitian ini penulis melakukannya dengan cara menelaah suatu permasalahan yang terjadi. Untuk terlaksananya suatu penelitian, tahapan dalam metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian studi kasus yaitu suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi.¹⁶

Jenis penelitian studi kasus ini digunakan penulis dalam penelitian ini untuk menyelidiki tentang mekanisme penanganan pengiriman barang

¹⁴ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm.121. Selanjutnya ditulis: Kasiram, *Metodologi Penelitian*.

¹⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005), hlm. 42.

¹⁶ Tim Penyusun Fakultas Syari'ah dan Hukum, *Buku Pedoman Bimbingan Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2018), hlm. 44.

bermasalah pada *marketplace* Shopee. Penelitian juga dilakukan untuk menjawab permasalahan yang terdapat pada objek penelitian, penulis akan mendeskripsikan mengenai melalui data-data yang diterima dari pihak-pihak terkait.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian perpustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*).

a. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Suatu rancangan penelitian yang baik penulis perlu untuk menyertakan hasil kajian penelusuran bahan-bahan kepustakaan.¹⁷ Penelitian kepustakaan (*library research*) merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan teoritis, penelitian ini di ambil dari buku-buku yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini, dimana penulis dapatkan dengan cara menelaah bahan-bahan rujukan buku, jurnal, majalah, artikel, merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka.¹⁸

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh informasi langsung dari objek yang akan diteliti yang merupakan data primer dari penelitian ini. Penelitian lapangan dapat dilakukan dengan cara melibatkan diri pada objek riset atau tanpa melibatkan diri pada objek riset.¹⁹ Penelitian ini merupakan pengumpulan data wawancara yang penulis lakukan baik secara online maupun *offline* dengan pihak yang terkait dalam penelitian ini untuk mendapatkan

¹⁷ *Ibid*, hlm 236.

¹⁸ Mustika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2004), hlm. 3.

¹⁹ Kamaruddin dan Yokee Tjuparmah S. Kamaruddin, *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 183.

informasi mengenai mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah pada *marketplace* Shopee.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumen. Data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara (*interview*)

Metode ilmiah yang biasa diartikan sebagaimana pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti.²⁰ Teknik pengumpulan data dengan wawancara yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara online kepada responden.²¹ Pengumpulan data yang penulis lakukan berupa tanya jawab dengan membuat daftar pertanyaan pokok sebagai panduan bertanya, wawancara dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan secara online dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan pengiriman barang bermasalah tersebut. Diantaranya pihak *seller* online, serta 6 responden dari pihak konsumen.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan oleh peneliti secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.²² Melalui observasi penulis dapat memperoleh informasi dan pandangan mengenai apa yang sebenarnya terjadi. Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi *nonparticipant*, yaitu *observer* tidak terlibat dalam kegiatan atau peristiwa yang

²⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2004), hlm. 151.

²¹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 121.

²² Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm.51.

dilakukan oleh objek yang diobservasi. Hanya saja peneliti melakukan pengamatan terhadap kebenaran data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak *seller* online dan konsumen. Sehingga observasi dapat merupakan bahan masukan dalam penyelesaian dalam penelitian yang dilakukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain. Dalam penelitian ini, pengambilan data dilakukan dengan membaca dan menarik kesimpulan dari keterangan pada marketplace Shopee berupa syarat dan ketentuan serta kebijakan yang telah dibuat oleh PT. Shopee.

4. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk membantu proses penelitian yang berkaitan dengan upaya penelitian dalam memperoleh data lapangan. Instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu untuk mendapat data empiris secara efektif dan efisiensi.

Adapun instrumen pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini berupa *handphone*, pulpen, kertas, dan guna untuk mencatat apa yang disampaikan oleh pihak-pihak terkait yang menjadi sumber data bagi peneliti.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengolah data dari tahapan proses penelitian. Analisis data dituntut untuk menemukan rancangan analisis agar terdapat hasil dan hasil penelitian yang lebih konkrit. Setelah semua data yang dibutuhkan telah terkumpul, penulis akan mengolah data tersebut dan mengklasifikasikannya berdasarkan jenisnya masing-masing. Selanjutnya, data yang telah dianggap lengkap akan dilakukan proses penilaian validitas data dengan menggunakan formula objektivitas dan reliabilitas data.

Objektivitas dan realibilitas menjadi parameter penting untuk menilai data yang telah penulis kumpulkan tersebut valid. Pengolahan dan analisis data tersebut penulis lakukan dengan menggunakan metode yang bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan para pembaca dalam menelaah penelitian karya ilmiah ini, maka terlebih dahulu penulis kemukakan sistematika pembahasannya, yaitu dibagi kedalam 4 (empat) bab yang terurai dalam sub bab. Masing-masing bab mempunyai hubungan yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya. Sistematika penulisan ini dibagi menjadi empat bab, yaitu:

Bab satu merupakan pendahuluan yang didalamnya meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data, langkah-langkah analisis data, dan sistematika pembahasan.

Bab dua membahas mengenai konsep Penanganan Pengiriman Barang dan Akad *Wakalah bil Ujrah* dalam Tinjauan Fiqh Muamalah, dengan komposisi subbabnya sebagai berikut: Pengertian dan Dasar Hukum *Wakalah bil Ujrah*, Rukun dan Syarat *Wakalah bil Ujrah*, Tanggung Jawab Para Pihak Terhadap Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah, dan Pendapat Ulama terhadap Penanganan Pengiriman Barang pada *marketplace* Shopee dalam perspektif Akad *Wakalah bil Ujrah*.

Bab tiga penulis akan menjelaskan permasalahan yang menjadi objek penelitian, yaitu mengenai Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Pada *Marketplace* Shopee dalam Perspektif Fiqh Muamalah dengan subbab yakni: Gambaran Umum Toko Shopee, Bentuk-bentuk Pengiriman Barang Bermasalah, Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah pada *marketplace* Shopee, Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Mekanisme

Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah Pada *marketplace* Shopee Dalam Perspektif Akad *Wakalah Bil Ujah*.

Bab empat merupakan penutup dari keseluruhan pembahasan penelitian. Dalam hal ini penulis akan menyimpulkan sebagai inti dari keseluruhan isi dan juga akan dilengkapi dengan beberapa saran yang diperlukan.



BAB DUA

KONSEP PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG DAN WAKALAH BIL UJRAH DALAM TINJAUAN FIQH MUAMALAH

A. Pengertian Wakalah bil Ujrah dan Dasar Hukumnya

Secara bahasa kata *al-wakalah* atau *al-wikalah* berarti *al-tafwidh* yakni penyerahan, pendelegasian dan pemberian mandat. Seperti perkataan “Aku serahkan urusanku kepada Allah”.²³ Secara terminologi *wakalah* memiliki beberapa makna berbeda menurut beberapa ulama:

1. Menurut Imam Taqy al-Din Bakr Ibn Muhammad al-Husaini pengertian *wakalah* yaitu menyerahkan suatu pekerjaan yang dapat digantikan kepada orang lain agar dikelola dan dijaga pada masa hidupnya.
2. Menurut Hashbi Ash Shiddieqy, *wakalah* adalah akad penyerahan kekuasaan, yang pada akad itu seseorang menunjuk orang lain sebagai penggantinya dalam bertindak (*bertasharruf*).
3. Menurut Sayyid Sabiq, *wakalah* adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada orang lain dalam hal-hal yang boleh diwakilkan.
4. Ulama Malikiyah, *wakalah* adalah tindakan seseorang mewakilkan dirinya kepada orang lain untuk melakukan tindakan-tindakan yang merupakan haknya yang tindakan itu tidak dikaitkan dengan pemberian kuasa setelah mati, sebab jika dikaitkan dengan tindakan setelah mati berarti sudah berbentuk wasiat.
5. Menurut Ulama Syafi’iyah mengatakan bahwa *wakalah* adalah suatu ungkapan yang mengandung suatu pendelegasian sesuatu oleh seseorang

²³Abdul Rahman Ghazaly, Ghufron Ihsan, Sapiuddin Shiddiq, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm.187.

kepada orang lain supaya orang lain itu melaksanakan apa yang boleh dikuasakan atas nama pemberi kuasa.²⁴

Sedangkan *Ujrah* atau berasal dari kata *Al-Ajru* yang berarti *al'iwadah* yang dalam bahas Indonesia ialah ganti atau upah yang diberikan dari pihak yang diwakilkan kepada yang mewakilkan. Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Wakalah bil Ujrah* yaitu sebuah transaksi dimana seseorang menunjuk orang lain untuk menggantikan dalam mengerjakan pekerjaannya/perkaranya ketika masih hidup dengan pemberian *ujrah/upah*. Pemberian *ujrah* dalam *wakalah* bertujuan untuk membalas kebaikan seseorang yang telah menolong dalam mewakili sesuatu pekerjaan atau jasa yang telah dikorbankan oleh orang atau pihak yang diwakil.

Islam mensyariatkan *wakalah* karena manusia membutuhkannya. Manusia tidak mampu untuk mengerjakan segala urusannya secara pribadi. Ia membutuhkan orang lain untuk menggantikan yang bertindak sebagai wakilnya.

Allah berfirman dalam Al-qur'an surah Al-Kahfi:19

وَكَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ قَالَ قَائِلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِثْتُمْ قَالُوا لَبِثْنَا يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ قَالُوا رُبُّكُمْ
أَعْلَمُ بِمَا لَبِثْتُمْ فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِنْهُ
وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا

Artinya: “Dan demikianlah Kami bangunan mereka, agar di antara mereka saling bertanya. Salah seorang di antara mereka berkata, “Sudah berapa lama kamu berada (di sini)?” Mereka menjawab, “Kita berada (di sini) sehari atau setengah hari.” Berkata (yang lain lagi), “Tuhanmu lebih mengetahui berapa lama kamu berada (di sini). Maka suruhlah salah seorang di antara kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia lihat manakah makanan yang lebih baik, dan bawalah sebagian makanan itu untukmu, dan hendaklah dia berlaku lemah lembut dan jangan sekali-kali menceritakan halmu kepada siapa pun” (QS. Al-Kahfi/18:19)

²⁴ Indah Nuhyatia, *Penerapan dan Aplikasi Akad Wakalah Pada Produk Jasa Bank Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 3, No. 2 Thn 2013, hlm. 96.

Ayat ini menerangkan bahwa perginya salah seorang dari ketiga ash habul kahfi yang bertindak untuk dan atas nama rekan-rekannya sebagai wakil mereka dalam memilih dan membeli makanan. Mereka (*ash-habul kahfi*) mewakilkan salah seorang diantara mereka untuk membeli makanan.

Ayat lain yang menjadi rujukan *wakalah* adalah kisah Nabi Yusuf AS. yang terdapat pada Al-qur'an surah Yusuf: 55

قل اجعلني على خزائن الأرض إني حفيظٌ عليهم

Artinya: “Dia (Yusuf) berkata, "Jadikanlah aku bendaharawan negeri (Mesir); karena sesungguhnya aku adalah orang yang pandai/ menjaga, dan berpengetahuan."(QS. Yusuf/12:55)

Dalam konteks ayat ini, Nabi Yusuf AS siap untuk menjadi wakil dan pengembal aman menjaga “*federal Reserve*” negeri Mesir. Firman Allah QS. An Nisa (4) 58, tentang ucapan yusuf kepada raja

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa/4: 58)

Dalam tafsir jalalain maksud dari ayat ini bercerita bahwa amanat-amanat yakni hak-hak yang dipercayakan kepadamu untuk disampaikan kepada yang berhak menerimanya.²⁵ Ayat ini turun ketika Ali mengambil kunci Ka’bah dari Utsman bin Thalhah, seorang penjaga Ka’bah secara paksa ketika Nabi

²⁵Al-Imam Jalaludin Muhammad Al Mahalli, *Edisi Indonesia Tafsir Jalalain*, (Surabaya : Pustaka eLba, 2012), hlm 355. 41

datang ke Makkah pada waktu penaklukan kota Makkah, tetapi dia menolaknya dan berkata “seandainya aku tahu bahwa dia adalah Rasulullah aku tidak akan menolaknya”. Kemudian Rasulullah menyuruh dan memerintahkan Utsman untuk memberikan kepadanya. Lantas Ali yang menerimanya merasa takjub akan hal itu lantas Ali masuk Islam. Dan ketika meninggal dunia, dia mewakilkan kunci itu kepada adiknya Syaibah, kemudian seterusnya dipegang oleh anaknya. Dapat disimpulkan pula bahwa ayat ini mengandung pesan bahwa Rasulullah memberikan amanat kepada orang lain atas dirinya untuk memberikan kunci itu kepada Ali dan seterusnya kepada adik dan anaknya untuk diberikan amanat kunci untuk diberikan tanggung jawab atas Ka’bah.

Jika direalisasikan dengan Akad *Wakalah*, maka amanat-amanat yang terkandung dalam isi perjanjian sebuah *Wakalah* begitu penting untuk dijalankan. Orang yang diberikan amanat untuk mewakili sesuatu harus menunaikan amanat-amanat tersebut dengan baik. Islam juga mensyariatkan *wakalah* karena manusia membutuhkannya. Dimana tidak semua orang mampu secara langsung mengurus semua urusannya. Ia membutuhkan orang lain untuk mengurus keperluannya.

Hadis Rasulullah dari ‘Urwah:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطَاهُ دِينَارًا يَشْتَرِي لَهُ بِهِ شَاةً فَاشْتَرَى لَهُ بِهِنَّ شَاتَيْنِ فَبَاعَ إِحْدَاهُمَا بِدِينَارٍ وَجَاءَهُ بِدِينَارٍ وَشَاةٍ فَدَعَا لَهُ بِالْبَرَكَاتِ فِي بَيْعِهِ وَكَانَ لَوْ اشْتَرَى الثَّرَابَ لَرَبِحَ فِيهِ قَالَ سُفْيَانُ يَشْتَرِي لَهُ شَاةً كَانَتْهَا أَضْحِيَّةً

Artinya: “Sesungguhnya Rasulullah SAW, memberinya satu dinar untuk dibelikan seekor kambing, kemudian ia membelinya untuk Nabi 2 ekor kambing dengan uang pemberian tersebut. Maka ia jual satu ekor dengan harga satu dinar dan membawa satu ekor kambing dan satu dinar kepada Nabi SAW. lalu beliau mendoakannya dengan barokah; ‘dia (Urwah), seandainya membeli debu pasti akan untung juga’ Sufyan berkata:

‘membeli satu ekor kambing untuk Nabi terlihatnya untuk melakukan kurban.’²⁶

Dalam Hadis lain disebutkan:

عَنْ ابْنِ إِسْحَاقَ عَنْ أَبِي نُعَيْمٍ وَهَبٍ حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ سَعْدِ بْنِ إِبْرَاهِيمَ حَدَّثَنَا عَمِّي حَدَّثَنَا أَبِي
 بِنِ كَيْسَانَ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ أَنَّهُ سَمِعَهُ يُحَدِّثُ قَالَ أَرَدْتُ الْخُرُوجَ إِلَى خَيْبَرَ فَأَتَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ
 صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَسَلَّمْتُ عَلَيْهِ وَقُلْتُ لَهُ إِنِّي أَرَدْتُ الْخُرُوجَ إِلَى خَيْبَرَ فَقَالَ إِذَا أَتَيْتَ وَكَيْلِي
 فَخُذْ مِنْهُ حُمْسَةَ عَشَرَ وَسَقًّا فَإِنْ ابْتَغَى مِنْكَ آيَةً فَضَعْ يَدَكَ عَلَى تَرْتُفُو (رواه ابو داود)

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami 'Ubaidullah bin Sa'dan bin Ibrahim telah menceritakan kepada kami Pamanku telah menceritakan kepada kami Ayahku dari Ibnu Ishaq dari Abu Nu'a'im Wahb bin Kaisan dari Jabir bin Abdullah bahwa ia mendengarnya menceritakan, ia berkata, "Aku ingin pergi ke Khaibar, lalu aku datang menemui Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, aku ucapkan salam kemudian berkata, "Sesungguhnya aku ingin pergi ke Khaibar." Kemudian beliau bersabda: "Apabila engkau datang kepada wakilku, maka ambillah darinya lima belas wasaq, dan apabila ia menginginkan tanda darimu maka letakkan tanganmu pada tulang bahunya”(H.R. Abu Daud: 3148).²⁷

Dalam hadits Rasulullah diatas jelas tersirat bahwa pada masa Rasulullah beliau pun memiliki wakil yang dipercayainya dalam melakukan suatu pekerjaan. Hukum Perwakilan (*Wakalah*) dalam Islam di antaranya :

1. Wajib, *wakalah* menjadi wajib jika menyangkut hal-hal yang darurat menurut Islam.
2. Mubah, *wakalah* hukum asalnya adalah mubah, semua akad yang boleh diakadkan sendiri oleh manusia, boleh pula ia wakilkkan kepada orang lain.

²⁶ Al-Bukhari, Al-Imam Al-Hafidz Abi ‘Abdillah ibn Isma’il, *Shahibu-l-Bukhari*, (Beirut: Dar al fikr, 1995), hal. 322.

²⁷ Syeikh Abu Bakar Jabir, *Terjemahan lengkap Minhajul Muslim* (Surakarta : Ziyad,2018), hlm 513.

3. Makruh, *wakalah* menjadi makruh jika yang diwakilkan adalah hal-hal yang makruh menurut Islam.
4. Haram, *wakalah* menjadi haram jika menyangkut hal-hal yang dilarang oleh syariah.
5. Sunah, *wakalah* menjadi sunah jika menyangkut hal-hal bersifat tolong menolong (*ta'awun*).

B. Rukun dan Syarat *Wakalah bil Ujrah*

Dalam melaksanakan akad *Wakalah bil Ujrah*, terdapat rukun dan syarat yang harus dipenuhi, karena hal ini mempengaruhi keabsahannya. rukun diartikan suatu unsur yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu perbuatan atau lembaga yang menentukan sah atau tidaknya perbuatan tersebut dan atau tidak adanya sesuatu itu. sedangkan syarat yaitu sesuatu yang tergantung padanya keberadaan hukum syar'i dan ia berada diluar hukum itu sendiri, yang ketiadaanya menyebabkan hukum pun tidak ada.²⁸

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional majelis Ulama Indonesia No:10/DSN-MUI/IV/2000 tentang wakalah maka akad *wakalah bil ujrah* harus memenuhi beberapa rukun yaitu:²⁹

- 1) *Al-Aqidain* (subjek perikatan).

Al-Aqidain adalah para pihak yang melakukan akad. Dilihat dari sudut hukum, maka pelaku dari suatu tindakan hukum akad disebut sebagai subjek hukum yang diartikan sebagai pengemban hak dan kewajiban. Subjek hukum ini terdiri dari dua macam yaitu manusia dan badan hukum. *Pertama*, manusia sebagai subjek hukum perikatan adalah pihak yang sudah dibebani hukum yang disebut mukallaf (orang yang telah mampu bertindak secara hukum, baik yang berhubungan dengan Tuhan maupun dalam kehidupan sosial). *Kedua*, badan

²⁸ Dewi, Wirdianingsih dan Barlinti, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (Cet. II; Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 50.

²⁹ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No :10/DSN-MUI/IV/2000, tentang *Wakalah*, bagian kedua angka 1, hlm. 3.

hukum yaitu badan yang dianggap dapat bertindak dalam hukum dan mempunyai hak-hak, kewajiban-kewajiban, dan perhubungan hukum terhadap orang lain atau badan lain. Dalam melaksanakan akad wakalah bil ujah maka para subjek harus memenuhi syarat-syarat, baik *wakil* maupun *muwakkil*. Orang yang memberikan kuasa (*al-Muwakkil*) disyaratkan cakap bertindak hukum, yaitu telah baligh dan berakal sehat, baik laki-laki maupun perempuan, boleh dalam keadaan tidak ada di tempat (gaib) maupun berada di tempat, serta dalam keadaan sakit ataupun sehat.

Orang yang menerima kuasa (*al-Wakil*), disyaratkan :

- a. Cakap bertindak hukum untuk dirinya dan orang lain, memiliki pengetahuan yang memadai tentang masalah yang diwakilkan kepadanya, serta amanah dan mampu mengerjakan pekerjaan yang dimandatkan kepadanya.
- b. Ditunjuk secara langsung oleh orang yang mewakilkan dan penunjukannya harus tegas sehingga benar-benar tertuju kepada wakil yang dimaksud. Tidak menggunakan kuasa yang diberikan kepadanya untuk kepentingan dirinya atau di luar yang disetujui oleh pemberi kuasa.
- c. Apabila orang yang menerima kuasa melakukan kesalahan tanpa sepengetahuan yang memberi kuasa sehingga menimbulkan kerugian, maka kerugian yang timbul menjadi tanggungannya.

2) *Mahallul'aqd* (Objek Perikatan).

Mahallul'Aqd yaitu suatu objek akad dan dikenakan akibat hukum yang ditimbulkan. Bentuk objek dalam perikatan dapat berupa benda berwujud (seperti mobil, rumah dan lain-lain) dan benda tidak berwujud seperti (manfaat tertentu). Adapun syarat *mahallul'Aqd* dalam akad *Wakalah bil Ujah* adalah sesuatu yang dapat dijadikan obyek akad atau suatu pekerjaan yang dapat dikerjakan orang lain, perkara-perkara yang mubah dan dibenarkan oleh syara', memiliki identitas yang jelas, dan milik sah dari *al-Muwakkil*, misalnya : jual-

beli, sewa-menyewa, pemindahan hutang, tanggungan, kerjasama usaha, penukaran mata uang, pemberian gaji, akad bagi hasil, talak, nikah, perdamaian dan sebagainya.

3) Ijab Qabul (*Sighat al-Aqd*)

Ijab adalah suatu persyaratan janji atau penawaran dari pihak pertama untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Sedangkan yang dimaksud Qabul adalah suatu pernyataan menerima dari pihak kedua atas penawaran yang dilakukan oleh pihak pertama. Jadi *sighat al-Aqd* (ucapan) yaitu suatu permintaan dan penawaran (ijab-qabul) harus diucapkan oleh kedua belah pihak guna menunjukkan kemampuan mereka untuk menyempurnakan kontrak.³⁰ Syarat-syarat dalam Ijab dan Qabul adalah sebagai berikut:

- a. Ijab dan Qabul dilakukan oleh pihak-pihak yang memenuhi syarat.
- b. Ijab dan Qabul tertuju pada suatu objek tertentu.
- c. Pada saat berlangsungnya Ijab dan Qabul harus berhubungan langsung dengan majelis.
- d. Pada saat pelaksanaan Ijab dan Qabul mempunyai pengertian yang jelas.
- e. Adanya pesesuaian antara Ijab dan Qabul menggambarkan kesungguhan dan kemauan para pihak.

C. Tanggung Jawab Para Pihak Terhadap Pengiriman Barang Bermasalah

Islam mengistilahkan tanggung jawab dengan kata *dhaman*. Sebab-sebab terjadinya *dhaman* ada dua macam, yaitu tidak melaksanakan akad atau alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya *dhaman* yaitu karena adanya suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Apabila akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh pihak *seller* online atau dilaksanakan

³⁰ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No :10/DSN-MUI/IV/2000, tentang *Wakalah*, bagian kedua angka 3 huruf c, hlm. 4.

namun tidak sebagaimana mestinya, maka terjadilah kesalahan pada pihak *seller* online baik itu kesalahan karena kesengajaannya untuk tidak melaksanakannya maupun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.³¹ Akibat adanya hal-hal tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Kerugian merupakan segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya maupun menyangkut harta kekayaannya, yang terwujud dalam bentuk terjadinya pengurangan kuantitas, kualitas, ataupun manfaat.

Mekanisme jual beli yang dilakukan secara online, memiliki potensi yang dapat merugikan salah satu pihak terkait dalam sebuah transaksi jual beli online tersebut. Baik itu *seller* online, maupun pihak konsumen. Banyak aspek yang berpotensi menjadi faktor penyebab dikategorikannya sebuah transaksi jual beli menjadi tidak sehat, dalam arti terdapat kecurangan yang diantaranya *seller* online, konsumen dan objek barang.

Dalam setiap kegiatan transaksi jual beli para pihak diwajibkan untuk melakukan kegiatan transaksi dengan iktikad baik dan menjaga iklim transaksi yang kondusif. Setiap pelaku transaksi harus bertanggungjawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia dalam melakukan kewajibannya. Tanggung jawab para pihak ini timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen, hal ini bisa dikarenakan kurang-cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai yang diperjanjikan, atau kesalahan yang dilakukan oleh para pelaku usaha.

Prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan merupakan prinsip umum dalam hukum Islam. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.³² Pihak-pihak terkait dalam konteks transaksi jual beli dengan

³¹ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.331.

³² Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 73.

perantara *marketplace* Shopee sebagai wadah jual beli online (loka pasar) adalah sebagai berikut:

1. Konsumen yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk melalui konsumen secara online. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan.³³
2. Perusahaan jasa kurir sebagai aplikasi penghubung antara konsumen dan penyedia layanan antar jemput paket, atau aplikasi penyedia layanan antar jemput. Pemesanan barang dilakukan via internet (online) melalui aplikasi Shopee. Disini pihak kurir berperan dalam memberikan pengiriman barang ke penyedia layanan.
3. Perusahaan jasa kurir sebagai penyedia layanan atau orang yang mengantarkan barang konsumen secara langsung. Pihak kurir memberikan jasanya kepada konsumen atas pesanan barang yang diberikan oleh aplikasi Shopee.
4. *Marketplace* Shopee sebagai aplikasi loka pasar yang menghubungkan antara *seller* online dan konsumen serta perusahaan penyedia layanan pengiriman (kurir), sebagai jasa pengiriman resmi yang berkerjasama dengan Shopee
5. *Seller* online di Shopee sebagai individu yang menjual barang di loka pasar Shoppe yang memberikan display produk dan mengirimkan produk setelah ada pesanan dari konsumen. *Seller* online berkewajiban mengirimkan barang yang dibeli oleh konsumen melalui kurir yang sesuai dengan pilihan konsumen. Misal, konsumen memesan produk rumah tangga dengan merk tertentu dan memilih jasa pengiriman, maka *seller* online (*seller*) wajib mengirimkannya dengan jasa pengiriman tersebut.

³³ Edy Santoso, *Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis Di Indonesia*, (Jakarta Timur: Kencana, 2018), hlm.123.

Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli secara online akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya 4 pihak, yaitu pihak konsumen, pihak *seller* online, pihak kurir, dan *website* online (Shopee). Situs belanja online Shopee dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab akan kerugian yang dialami oleh konsumen. Tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka Shopee akan meneruskannya kepada pihak *seller* online dan Shopee akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut.

Tanggung jawab berkaitan erat dengan perjanjian (*iltizam*) yang disepakati. Dalam melaksanakan suatu transaksi online haruslah bertanggung jawab terhadap perjanjian yang telah disepakati, karena pengiriman dilakukan tidaklah selalu berjalan dengan baik dan lancar, seperti barang yang dikirim tidak sampai, rusak ataupun hilang. Menurut pendapat Wahbah al-Zuhaili mengenai *ta'widh* dalam bahasa adalah ganti rugi atau kompensasi. Secara istilah definisi dari *ta'widh* yang dikemukakan oleh ulama Fiqh Kontemporer yaitu Wahbah al-Zuhaili³⁴ adalah:

“Ketentuan umum yang berlaku pada ganti rugi dapat berupa: Menutup kerugian dalam bentuk benda (*dharar*, bahaya), seperti memperbaiki dinding, memperbaiki benda yang dirusak menjadi utuh kembali seperti semula selama dimungkinkan, seperti mengembalikan benda yang dipecahkan menjadi utuh kembali. Apabila hal tersebut sulit dilakukan, maka wajib menggantinya dengan benda yang sama (sejenis) atau dengan uang.”

Dari pernyataan Wahbah al-Zuhaili sudah jelas bahwa ganti rugi yang sebenarnya sesuai dengan ajaran Islam adalah mengganti barang yang rusak atau hilang sesuai dengan barang yang sama. Kalau tidak bisa dengan barang yang sama, maka dengan uang yang senilai dengan harga barang yang hilang atau rusak tersebut. Dengan aturan ganti rugi yang dikemukakan oleh Wahbah al-Zuhaili menjauhkan dari kerugian sebelah pihak.

³⁴ Wahbah al-Zuhaili, *Nazariyah al-Dhaman*, (Dimasyq: Dar al-Fikr, 1998), hlm. 87.

Dan pada umumnya sudah jelas ganti rugi yang dikemukakan dari seorang ulama kontemporer yaitu Wahbah al-Zuhaili sangat bersamaan maksud dan tujuan terhadap ganti rugi menurut hukum positif yaitu suatu kewajiban yang dibebankan kepada orang yang telah bertindak melawan hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain. Pentingnya ganti rugi dalam praktik jual beli secara online ini adalah agar dalam jual beli itu tidak terjadi perselisihan terhadap akad yang telah disetujui kedua belah pihak. Segala bentuk tindakan yang merugikan pihak lain, baik terjadi sebelum ataupun sesudah akad, menurut ulama fikih, hal tersebut harus ditanggung risikonya oleh pihak yang menimbulkan kerugian.³⁵

D. Upaya Penyelesaian Sengketa Dalam Pengiriman Barang Bermasalah

Dalam sebuah kontrak yang dilakukan oleh siapapun pada umumnya ada tiga hal yang biasanya terjadi dan sulit untuk diprediksi sebelumnya, yaitu adanya ingkar janji dari salah satu pihak yang melakukan kontrak, keadaan memaksa yang diluar kemampuan manusia, dan timbulnya risiko yang tanpa diduga sebelumnya. Berkaitan dengan tiga hal ini, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah telah diatur sedemikian rupa sehingga lebih menjamin kepastian hukum terhadap para pihak yang melakukan kontrak. Oleh karena itu, sebaiknya dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak mencantumkan ketiga hal ini, agar perjanjian dapat dilakukan sesuai tujuan bersama.³⁶

Dalam fiqh muamalah upaya untuk menyelesaikan perselisihan adalah dengan melakukan Perdamaian (*Ishlah/Shulhu*), melakukan Arbitrase (*Tahkim*), dan melalui proses Pengadilan (*Wilayat Al-Qadha*).³⁷

1. Ash-Shulhu (Perdamaian)

³⁵ Abdul Azis Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid 3, hlm. 832.

³⁶ Syaichul Hadi Pernomo, *Hukum Bisnis*, (Yogyakarta: UIN Malang Press, 2009), hlm.162.

³⁷ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 87-88.

Dalam bahasa arab perdamaian diistilahkan dengan *ash-shulhu*, secara harfiah berarti memutuskan pertengkaran atau perselisihan. Dalam fiqih pengertian *shulhu* adalah suatu jenis akad untuk mengakhiri perlawanan antara dua orang yang saling berlawanan, atau untuk mengakhiri sengketa. Menurut Hasbi Ash-Shaddiqie dalam bukunya pengantar fikih muamalah berpendapat bahwa *ash-shulhu* adalah akad yang disepakati dua orang yang bertengkar dalam hak untuk melaksanakan sesuatu dengan akad itu dapat hilang perselisihan.

Pelaksanaan *Shulhu* ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

- a. Dengan cara *Ibra* (membebaskan debitur dari sebagian kewajibannya).
- b. Dengan cara *mufadhah* (penggantian dengan yang lain).

Umar r.a pernah berkata: “Tolaklah permusuhan hingga mereka berdamai, karena pemutusan perkara melalui pengailan akan mengembangkan kedengkian di antara mereka”. Dalam perdamaian ini terdapat pihak-pihak yang mana sebelumnya ada sesuatu persengketaan dan kemudian para pihak sepakat untuk saling melepaskan sebagian dari tuntutan, hal ini dimaksudkan agar persengketaan diantar mereka dapat berakhir. Perdamaian *shulhu* disyariatkan berdasarkan Al-quran dalam surah Al-Hujurat ayat 9, Allah berfirman:

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا ۚ فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَىٰ فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّىٰ تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ ۚ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ (الحجرات: ٩)

Artinya: Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut,

damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil (QS. Al-Hujurat/49: 9).

2. *Tahkim* (Arbitrase)

Dalam perspektif Islam arbitrase dapat disepadankan dengan istilah *tahkim*. *Tahkim* berasal dari kata kerja *hakkama*. Secara etimologis kata tersebut berarti menjadikan seseorang sebagai pencegah suatu sengketa. Secara umum *tahkim* memiliki pengertian yang sama dengan arbitrase yang dikenal dewasa ini yakni pengangkatan seseorang atau lebih sebagai wasit oleh dua orang yang berselisih atau lebih guna menyelesaikannya dengan dengan *hakam*. Abu Al-ainan Abdul Fatah Muhammad mendefinisikan *tahkim* yaitu bersandarnya dua orang yang bertikai kepada seseorang yang mereka ridhai keputusannya untuk menyelesaikan pertikaian mereka. Sumber hukum yang mendasari keharusan adanya lembaga arbitrase Islam, terdapat dalam surah An-Nisa ayat 35, Allah berfirman:

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا (٣٥)

جامعة الرانري

Artinya: “Dan jika kamu khawatir terjadi persengketaan antara kamu, maka kirimlah seorang juru damai dari keluarga dan seorang juru damai dari perempuan. Jika kedua itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberikan taufik kepada suami istri. Sesungguhnya Allah maha Mengetahui dan maha Teliti”.

Dari pengertian *tahkim* diatas dan dari apa yang dapat di pahami dari literatur fiqih, dapat dirumuskan pengertian arbitrase dalam kajian fiqih sebagai suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh *hakam* yang dipilih atau ditunjuk secara sukarela oleh dua orang yang bersengketa

untuk mengakhiri, dan dua belah pihak akan menaati penyelesaian oleh *hakam* yang mereka tunjuk itu.

3. *Wilayat Al-Qadha* (Kekuasaan Kehakiman)

Ada 3 (tiga) model kekuasaan kehakiman pada pemerintahan Islam, yaitu:

a. Kekuasaan *Al-Qadha*

Kata *Al-Qadha* secara harfiah berarti menyelesaikan. Pengertian *al-qadha* menurut istilah fiqh berarti lembaga hukum, yaitu perkataan yang harus dituruti yang diucapkan oleh seseorang yang mempunyai wilayah umum atau menerangkan hukum agama atas dasar mengharuskan orang mengikutinya. Pengertian *al-qadha* dalam perspektif Islam dapat disepadankan dengan pengertian peradilam menurut ilmu hukum. Peradilan secara terminologis dapat diartikan sebagai daya upaya mencari keadilan atau menyelesaikan perselisihan hukum yang dilakukan menurut peraturan-peraturan dan lembaga-lembaga tertentu dalam peradilan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa tugas lembaga peradilan adalah menampakkan hukum agama, bukan menetapkan huku karena hukum telah ada dalam masalah yang dihadapi oleh hakim.

b. Kekuasaan *Al-Hisbah*

Kekuasaan *Al-hisbah* adalah lembaga resmi pemerintah yang diberi kewenangan untuk menyelesaikan masalah pelanggaran-pelanggaran ringan yang menurut sifatnya tidak memerlukan preses peradilan dalam menyelesaikannya.

c. Kekuasaan *Al-Madzalim*

Al-Madzalim adalah jama' dari kata *al-madziamat*. Menurut bahasa berarti nama bagi sesuatu yang diambil oleh orang zalim dari tangan seseorang. Lembaga *Al-madzalim* dibentuk oleh pemerintah secara khusus yang diberi kewenangan dalam menyelesaikan perkara

untuk membela penganiayaan dan kesewenangan pihak lain. Wilayah *madzalim* adalah suatu kekuasaan dalam bidang pengadilan yang lebih tinggi dari pada kekuasaan hakim dan kekuasaan mustashib. Lembaga ini memeriksa perkara-perkara yang tidak masuk ke dalam kewenangan hakim biasa. Memeriksa perkara penganiayaan dan kesewenangan yang dilakukan oleh penguasa, hakim ataupun anak dari pejabat yang sedang berkuasa. Orang yang berwenang menyelesaikan perkara ini disebut dengan nama wali *Al-Mudzalim* atau *Al-Nadir*.

E. Pendapat Ulama Terhadap Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah Dalam Perspektif Akad *Wakalah Bil Ujah*

Kegiatan jual beli secara online mempunyai prospek yang cukup besar pada saat ini dan di masa mendatang dimana hampir semua orang menginginkan kepraktisan dan kemudahan dalam hal memenuhi kebutuhan, praktis adalah salah satu ciri khas dari bisnis online dimana transaksi suatu bisnis dapat dilakukan tanpa bertatap muka. Namun dalam mekanisme jual beli yang dilakukan secara online memiliki potensi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Maka dari itu, marketplace Shopee memberikan fasilitas berupa pusat pengaduan untuk menangani pengiriman barang bermasalah yang dialami oleh konsumen.

Mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah merupakan proses atau cara menyelesaikan segala sesuatu yang bermasalah dalam kegiatan pendistribusian barang dari pihak produsen kepada konsumen yang terjadi pada marketplace Shopee. Pengiriman barang bermasalah yang dimaksud yaitu seperti adanya barang yang sampai tidak sesuai dengan deskripsi produk pada toko, adanya barang yang rusak ketika sampai di tangan konsumen, dan keterlambatan barang untuk sampai kepada konsumen.

Akad yang berkenaan dalam penanganan pengiriman barang bermasalah tersebut adalah akad *wakalah bil ujah*. Dalam akad *wakalah bil ujah* semua ketentuan harus terpenuhi baik rukun maupun syaratnya. Dalam tinjauan Fiqh Muamalah, agama Islam tidak melarang adanya jual beli online asalkan dalam segala bentuk kegiatan tersebut tidak bertentangan dengan *syara'* baik dari segi prosesnya maupun barang yang menjadi objek suatu akad.

Dalam hal ini ada beberapa pendapat para ulama yang berkenaan dengan akad *Wakalah Bil-Ujah* diantaranya :

Pendapat Ibnu Qudamah:³⁸

أَذِنَ (الْمُوَكَّل) لَهُ (الْمُوَكِّل) فِي التَّوَكُّلِ فَيَجُوزُ لَهُ ذَلِكَ، لِأَنَّهُ عَقْدٌ أَذِنَ لَهُ بِهِ، فَكَانَ لَهُ فِعْلُهُ

Artinya: “(Jika) *muwakkil* mengizinkan *wakil* untuk mewakili (kepada orang lain), maka hal itu boleh; karena hal tersebut merupakan akad yang telah diizinkan kepada *wakil*; oleh karena itu, ia boleh melakukannya (mewakikan kepada orang lain).”

Pendapat Wahbah al-Zuhaili:³⁹

وَأَجْمَعَتِ الْأُمَّةُ عَلَى جَوَازِ الْوَكَالَةِ لِلْحَاجَةِ إِلَيْهَا، وَتَصِحُّ بِأَجْرٍ وَبِغَيْرِ أَجْرٍ

Artinya: “Umat sepakat bahwa *wakalah* boleh dilakukan karena diperlukan. *Wakalah* sah dilakukan baik dengan imbalan maupun tanpa imbalan.”

Secara perspektif hukum Islam, ketentuan dan syarat yang telah dibuat oleh *marketplace* Shopee terhadap penanganan pengiriman barang bermasalah sudah sesuai dengan hukum Islam. Konsumen dan pihak perusahaan sebagai kedua belah pihak yang berakad berarti sudah terikat dalam suatu perjanjian. Dalam suatu perjanjian berisi tentang risiko dan tanggung jawab dari kedua belah pihak. Jika salah satu pihak melakukan kelalaian, maka harus

³⁸ Ibnu Qudamah. *Al Mughni*, (Kairo: Dar Al-Hadis, 2004), Juz 6, hlm. 468.

³⁹ Wahbah al-Zuhaili. *Al-Fiqh al Islami Wa Adilatuh* (Dimasyq : Dar al-Fikr, 2002) Juz 5, hlm. 4058.

menanggung risiko sesuai perjanjian awal. Kepercayaan atau amanah merupakan aspek yang sangat penting dalam kegiatan muamalah. Terkait amanah, dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Ahzab ayat 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا
الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا (الأحزاب: ٧٢)

Artinya: “Sesungguhnya Kami telah menawarkan amanah kepada langit, bumi, dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanah itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanah itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan bodoh”

Ayat diatas menjelaskan tentang tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua manusia yang berakad tanpa terkecuali. Suatu amanah yang telah ditetapkan kepada seseorang maka harus ditunaikan dan disampaikan, karena amanah merupakan tanggung jawab penerima amanah. Ketika kedua belah pihak melakukan akad berarti kedua belah pihak tersebut sudah melakukan perjanjian yang harus ditepati. Bentuk tanggung jawab yang dapat dilakukan salah satunya adalah dengan ganti rugi. Karena dalam Islam diajarkan untuk menepati janji supaya tidak menjadi golongan orang yang munafik

Dalam praktik jual beli secara online bisa saja terjadi kelalaian, baik ketika akad berlangsung maupun disaat barang pesanan telah sampai. Untuk setiap kelalaian tersebut, ada risiko yang harus ditanggung oleh pihak yang lalai. Tanggung jawab merupakan bentuk pertanggungjawaban seseorang atas segala aktivitas yang telah diperbuat. Manusia harus berani bertanggung jawab atas segala perbuatannya dengan manusia lainnya, apalagi yang paling utama ialah bertanggung jawab kelak dihadapan Allah Swt.

Bagi setiap orang baik yang memiliki profesi, kedudukan, atau jabatan apapun mulai dari tingkatan terendah sampai tingkat tertinggi bertanggung jawa berdasarkan kedudukan masing-masing. Satu orang pun tidak ada yang bisa lari

dari tanggung jawan yang telah diamanahkan. Rasulullah SAW menyebutkan lebih lanjut mengenai tanggung jawab dalam sebuah hadist sebagai berikut:

عن ابن عمر رضي الله عنهما أنّ رسول الله صلّى الله عليه وسلّم يقول كلّكم راعٍ وكلّكم مسئول عن رعيّته فالأمير الذي على الناس راعٍ وهو مسئول عن رعيّته والرجل راعٍ على أهله بيته وهو مسئول عنهم والمرأة راعية على بيت بعلها وولده وهي مسئولة عنهم والبعده راعٍ على مال سيّده وهو مسئول عنه الفكلّكم راعٍ وكلّكم مسئول عن رعيّته (رواه البخري)

Artinya: “Dari Ibn Umar r.a berkata bahwa Rasulullah SAW bersabda: Iman (pemimpin) itu adalah pengurus dan bertanggung jawab terhadap kepemimpinannya. Suami itu pengurus keluarganya dan dia bertanggung jawab terhadap kepengurusannya. Istri itu pengurus dalam rumah tangga suaminya dan bertanggung jawab tentang kepengurusannya. Dan pembantu itu pengurus bagi harta majikan dan beratnggung jawab atas kepengurusannya.” (HR. Bukhari)

Hadist diatas menjelaskan tentang adanya tanggung jawab atas setiap diri manusia yang oleh manusia tersebut wajib ditunaikan mulai dari kedudukan yang terendah sampai yang tertinggi, sebab semua manusia tidak akan lolos dari tanggung jawab. Karena itu, dalam Islam semua perbuatan yang berbahaya tidak dibenarkan dan segala sesuatu yang dilakukan harus dapat dipertanggungjawabkan. Dengan begitu, bahwa kerugian bahaya materiil atau jiwa yang menimpa konsumen sebagai akibat buruk yang disebabkan produk barang dan jasa harus ditanggung pihak pelaku usaha sesuai dengan prinsip ganti rugi (*dhaman*) yang terdapat dalam hukum Islam.

BAB TIGA

MEKANISME PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG BERMASALAH PADA *MARKETPLACE* SHOPEE DALAM PERSPEKTIF AKAD *WAKALAH BIL UJRAH*

A. Gambaran Umum Shopee

1. Pengertian dan Sejarah Singkat Shopee

Shopee adalah perusahaan teknologi multinasional Singapura yang berfokus terutama pada *e-commerce*. Berkantor pusat di bawah Sea Group (sebelumnya dikenal sebagai Gerena), Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan kemudian memperluas jangkauannya: pada tahun 2021, saat ini melayani konsumen dan *seller* online di seluruh Asia Tenggara dan Timur, serta beberapa negara di Eropa dan Amerika Latin, yang ingin membeli dan menjual barangnya secara online. Shopee disebut sebagai salah satu dari “5 perusahaan rintisan e-niaga yang mengganggu yang kami lihat pada tahun 2015” oleh Tech In Asia untuk kemajuan teknis dan skala massalnya, berkat elemen seluler dan sosial yang terintegrasi ke dalam modelnya.⁴⁰

Shopee diluncurkan pada bulan Februari 2015 sebagai pasar sosial pertama, mobile-centric di mana pengguna dapat menelusuri, berbelanja, dan menjual. Terintegrasi dengan dukungan logistik dan pembayaran, platform aset ringan mengklaim membuat belanja online menjadi mudah dan aman bagi *seller* online dan *konsumen*.

Platform berbasis aplikasi meluncurkan situs web untuk bersaing dengan situs web e-commerce lain di kawasan seperti Coupang, Lazada, Tokopedia, dan AliExpress. Untuk membedakan dirinya, Shopee menawarkan keamanan belanja online melalui layanan *escrow* sendiri yang disebut “Jaminan Shopee”, dimana

⁴⁰ Sejarah Shopee, dalam https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee_Indonesia, diakses pada tanggal 5 Desember 2021.

Shopee menahan pembayaran kepada *seller* online sampai *konsumen* menerima pesanan mereka. Pada 3 September 2019, Shopee secara resmi membuka kantor pusat regional baru berlantai enam di Singapore Science Park. Gedung ini memiliki luas 244.000 kaki persegi (22.700 m), yang dapat menampung 3.000 karyawan dan enam kali lebih besar dari kantor pusat sebelumnya di Ascent Building. Bangunan ini sebelumnya disewa oleh Wework di Singapura. Sewa kemudian dilepaskan ke Shopee sebagai hasil dari ekspansi yang cepat. Dengan demikian, ia memperkuat dorongan ke dalam ekonomi digital.

2. Visi dan Misi Shopee

1) Visi

Tujuan yang ingin dicapai oleh platform online *shop* ini adalah harus dapat diakses, mudah, menyenangkan, dan untuk menjadikan kekuatan transformatif teknologi guna mengubah dunia menjadi lebih baik dengan menyediakan platform yang bisa menghubungkan *seller* online dan *konsumen* dalam satu komunitas.

2) Misi

Target pasar mereka adalah pengguna internet di semua wilayah dengan cara menyediakan pemenuhan kebutuhan atau produk, komunitas sosial, dan layanan yang baik. Untuk menentukan siapa kita, bagaimana kita berbicara, berperilaku atau bereaksi terhadap situasi apapun, pada dasarnya kita Sederhana, Bahagia dan Bersama. Atribut kunci ini terlihat di setiap langkah perjalanan Shopee.

- a.) Sederhana, kami percaya pada kesederhanaan dan integritas, memastikan kehidupan yang jujur, membumi dan setia pada diri sendiri.
- b.) Senang, kami ramah, suka bersenang-senang dan penuh dengan energi, menyebarkan sukacita dengan semua orang yang kami temui.

c.) Bersama, kami menikmati waktu berkualitas bersama-sama sambil berbelanja online dengan teman dan keluarga, melakukan hal-hal yang kami sukai sebagai satu unit besar.

3. Mekanisme Berbelanja di Shopee

Pada shopee sebelum berbelanja ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh calon *konsumen*. Berikut merupakan mekanisme berbelanja pada Shopee, sebagai berikut:⁴¹

- 1) Langkah pertama kita tentu harus mengunjungi situs Shopee di <https://shopee.co.id> atau bisa juga mengunduh/ mendownload secara langsung fitur tersebut pada *Playstore* atau *Appstore*.

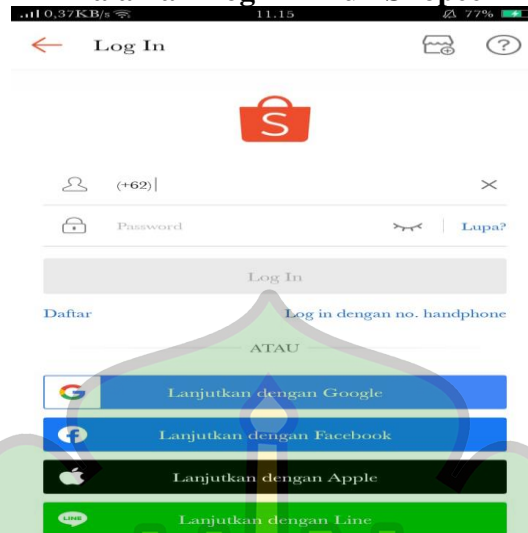


Sumber: <https://play.google.com/store>

- 2) Langkah selanjutnya, cukup mendaftarkan diri sebagai syarat untuk melakukan transaksi jual beli.

⁴¹<https://shopee.co.id/>, diakses pada 26 November 2021, pada pukul 14.44.

Gambar 3.2
Halaman Log In Akun Shopee



Sumber: <https://shopee.co.id/shopeeid>

- 3) Selanjutnya ketik barang yang diinginkan pada kolom pencarian.

Gambar 3.3
Halaman Jasa Iklan Shopee



Sumber: *Screenshot* situs Shopee

- 4) Setelah menemukan barang diinginkan, lalu klik “beli sekarang” agar dapat memilih warna, ukuran, dan jumlah sesuai dengan keinginan.

Gambar 3.4
Halaman Pilihan Barang



Sumber: *Screenshot* situs Shopee

- 5) Selanjutnya tinggal masukkan alamat yang sesuai, lalu memilih opsi pembayaran dan jasa pengiriman apa yang hendak kita gunakan untuk mengantarkan ke alamat yang telah dilampirkan.

Gambar 3.5
Halaman Checkout



Sumber: *Screenshot* situs Shopee

Apabila telah selesai pengiriman alamat serta pemilihan kurir yang kita pilih, dan metode pembayaran yang hendak kita gunakan. Selanjutnya klik *checkout* untuk menyelesaikan pesanan kita dan segera melakukan pembayaran agar barang pesanan dapat diproses. Setelah itu, kita tinggal menunggu barang pesanan sampai sesuai dengan alamat tujuan yang telah disesuaikan.

Beberapa istilah yang akan kita temukan pada *marketplace* Shopee, yaitu:

- a) Flashsale: Program Shopee yang memungkinkan pengguna Shopee membeli berbagai barang impian dengan promo terbaik dan harga menarik.
- b) Koin Shopee: Koin yang bisa kita peroleh dari hasil *cashback* atau fitur lain dan dapat digunakan kembali untuk berbelanja.
- c) *Cashback*: hadiah yang bisa kita peroleh dari berbelanja, bisa berupa koin atau hadiah hadiah lain yang sudah disediakan.
- d) *Shopeepay*: Semacam uang elektronik yang bisa kita isi ulang dan bisa kita ambil menggunakan metode transfer ke rekening kita.

B. Bentuk-bentuk Pengiriman Barang Bermasalah Pada *Marketplace* Shopee

Dalam jual beli secara online pada *marketplace* Shopee memang memiliki banyak kemudahan, namun di sisi lain dalam jual beli secara online ini juga memiliki potensi yang bisa merugikan pihak *konsumen*. *Seller* online dan kurir dikategorikan menjadi faktor penyebab adanya bentuk jual beli yang tidak sehat. Berikut beberapa karakteristik pada transaksi jual beli secara online yang cenderung menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau bahkan dirugikan seperti:

- a. Konsumen Tidak Menerima Barang Sesuai Dengan Yang Dipesan

Dalam transaksi jual beli online melalui *marketplace* Shopee, konsumen tidak mengetahui kondisi barang yang ditawarkan. Hanya mengetahui kondisi atau keadaan barang tersebut dari penjelasan penjual karena konsumen hanya melihat gambar dan tidak melihat barang secara langsung. Hal yang sering terjadi *seller* online memberikan keterangan tidak sesuai dengan kondisi barang tersebut. Dalam menawarkan barangnya *seller* online memberikan keterangan bahwa barang tersebut dalam kondisi yang layak.

Namun ketika barang tersebut telah dikirim dan sampai ke tempat konsumen akan tetapi barang yang dikirim berbeda dengan deskripsi maupun *picture* yang diupload oleh *seller* online. Hal ini membuat konsumen merasa kecewa dan dirugikan karena barang tidak sesuai dengan pilihannya, seperti barang tidak sesuai dengan gambar, tidak sesuai jumlah⁴², tidak sesuai pesanan, ukuran⁴³ dan warnanya salah, dan kualitasnya tidak sesuai dengan yang dideskripsikan.

b. Barang yang dikirim rusak/cacat

Dalam jual beli secara online, konsumen tidak mengetahui kondisi barang yang ditawarkan. Hanya mengetahui kondisi atau keadaan barang tersebut dari penjelasan *seller* online karena konsumen melihat gambar dan tidak melihat secara langsung. Ini merupakan risiko yang sering terjadi kepada pihak konsumen yang berbelanja secara online yaitu barang yang sampai kepada konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Seperti, ketika barang sampai dan begitu di buka ternyata barang tersebut mengalami kerusakan/cacat dalam pengemasan dan terjadi kerusakan pada barangnya,

⁴² Hasil wawancara dengan Dinda Anisa, selaku pengguna Shopee, pada tanggal 16 Desember 2021.

⁴³ Hasil wawancara dengan Asma Nadia, selaku pengguna Shopee, pada tanggal 16 Desember 2021.

sehingga barang tersebut tidak bisa digunakan yang mengakibatkan kerugian bagi si konsumen.

c. Pengiriman barang tidak tepat waktu

Kerugian yang bisa dialami oleh konsumen selanjutnya yaitu pada proses pengiriman barang yang memakan waktu yang cukup lama. Dalam risiko keterlambatan ini barang yang diterima utuh, tetapi konsumen menderita kerugian karena nilai barang yang dipesan telah hilang akibat keterlambatan pengiriman tersebut. Keterlambatan ini biasanya terjadi pada pembelian barang pada *marketplace* Shopee yang dijual dari luar negeri contohnya Cina.

Proses pengiriman barang dari luar negeri menggunakan pengangkutan laut sehingga membutuhkan waktu yang lama pada proses pengiriman. Dalam hal ini karena pembelian barang dari luar negeri sehingga tidak menggunakan jasa kirim yang disediakan oleh Shopee, maka konsumen tidak bisa melacak pesanan.

Risiko keterlambatan pengiriman barang juga terjadi dalam negeri. Hal ini bisa di rasakan sendiri ketika berbelanja online konsumen harus menunggu cukup lama agar barang tersebut sampai ke tempat tujuan hal ini tentu saja tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah diperjanjikan. Dalam hal ini konsumen merasa dirugikan akibat keterlambatan pengiriman tersebut, karena nilai barang yang dipesan telah hilang.⁴⁴

d. Barang tidak diterima oleh pembeli

Dalam mekanisme transaksi jual beli online ini sangat rentan terjadi tidak dipenuhinya orestasi yang dilakukan oleh *seller* online, yaitu barang yang telah dipesan oleh konsumen tidak dikirimkan, sehingga konsumen merasa dirugikan. Hal ini terjadi pada salah satu

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Ulfa Aqlima, selaku pengguna Shopee, pada tanggal 17 Desember 2021.

konsumen *marketplace* Shopee. Konsumen telah memesan produk tas dan telah melakukan pembayaran. Namun, ketika masa batas waktu pengiriman telah selesai barang tersebut tidak sampai di tangan konsumen. Ketika konsumen mengajukan komplain kepada pihak *seller* online dan pihak kurir tidak ada tanda-tanda iktikad baik terhadap penggantian kerugian barang hilang yang dialami oleh konsumen.⁴⁵

C. Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah Pada Marketplace Shopee

Banyaknya kemudahan yang ditawarkan dengan belanja secara online, tidak dipungkiri Shopee menjadi *e-commerce* yang terpopuler di Indonesia, karena pelayanannya yang tergolong memuaskan konsumen dengan adanya program gratis ongkir, pemilihan ekspedisi, hingga beberapa pilihan metode pembayaran. Setiap pengiriman memiliki standar syarat pengiriman yang harus dipatuhi oleh setiap konsumen yang hendak melakukan pengiriman barang menggunakan jasa layanan pengiriman.

Adapun pihak-pihak terkait pada proses penanganan pengiriman barang bermasalah yaitu:

1. Pihak Shopee dan *Seller* online

Shopee merupakan *e-commerce* yang menjembatani *seller* online dan konsumen untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. Shopee dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa *website* untuk para *seller* online yang membuka usahanya dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara *seller* online dan konsumen. Setiap transaksi yang dilakukan oleh *seller* online dan konsumen akan diawasi oleh pihak Shopee, dan memiliki tanggung

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Yulita, selaku pengguna Shopee, pada tanggal 17 Desember 2021.

jawab kepada setiap konsumen. Tanggung jawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab Shopee tercermin dalam hal-hal sebagai berikut:⁴⁶

- a. Menyediakan sarana pelaporan. Dalam hal ini, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 jam melalui *customer service* di nomor 150072 atau melalui email ke cs@shopee.co.id. Konsumen dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui kontak yang tersedia dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid.
- b. Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang. Dalam hal transaksi melalui *website e-commerce*, kerap kali muncul sebuah iklan yang menampilkan konten-konten negatif yang sangat mengganggu konsumen dalam melakukan transaksi jual beli. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut.
- c. Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli di Shopee, Shopee menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkapannya dan valid.
- d. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi *seller* online-penjual yang hendak membuka tokonya di website Shopee.
- e. Dalam hal *seller* online yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui Shopee, sistem dalam Shopee akan secara otomatis menahan

⁴⁶ Fially Claude Makasuci, Elisatris Gultom, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual Beli Online Shopee*, (Bandung: Universitas Padjajaran, 2021), Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, Vol.2, No.7, Juli 2021

- pembayaran yang telah dilakukan konsumen ke dalam rekening resmi Shopee dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam *ShopeePay* milik konsumen atau dapat langsung dikembalikan ke dalam rekening pribadi bank milik konsumen.
- f. Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. dalam hal ini, tanggung jawab Shopee tidak berupa penggantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada *seller* online terhadap barang yang tidak sesuai dengan perjanjian, Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencairan solusi dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi.
- g. Penyediaan garansi Shopee. Setiap konsumen yang dilakukan oleh konsumen akan dilindungi oleh garansi Shopee. Garansi ini berlaku selama 7 hari. Apabila konsumen hendak melakukan keluhan akan barang yang tidak sesuai spesifikasi, dan hendak melakukan tuntutan ganti rugi kepada *seller* online, tuntutan tersebut harus dilakukan dalam jangka waktu 7 hari.

Mekanisme jual beli yang dilakukan secara online, memiliki potensi yang bisa merugikan salah satu pihak terkait dalam sebuah transaksi jual beli. Baik itu pihak *seller* online, maupun pihak konsumen. Banyak aspek yang berpotensi menjadi faktor penyebab dikategorikannya sebuah transaksi jual beli menjadi tidak sehat, dalam arti terdapat kecurangan diantaranya *seller* online, konsumen dan objek barang.

Seller online dikategorikan menjadi faktor penyebab jual beli tidak sehat ketika barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang ditawarkan. Antara barang yang diterima konsumen dengan gambar di aplikasi terdapat perbedaan yang jauh berbeda. Dalam jual beli online berbasis *marketplace* di Shopee ini, si *seller* online mengiklankan barang yang akan dijualnya, dengan mencantumkan

gambar atau foto barang, spesifikasi barang dan harga barang. Berdasarkan kasus yang ada, konsumen menjadi pihak yang paling sering dirugikan dalam transaksi jual beli online yang curang. Dikarenakan konsumen yang tidak teliti dalam memeriksa barang yang diiklankan *seller* online, atau *seller* online yang tidak jujur dalam memberikan informasi mengenai barang yang dijual tersebut. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan *seller* online menjadi pihak yang dirugikan atau curangi. Salah satunya dengan pihak konsumen yang berpura-pura menjadi *reseller* untuk mendapatkan harga yang lebih murah.

Admin Shopee adalah sebuah fitur yang terdapat di Shopee yang bertujuan untuk memfasilitasi penyelesaian masalah yang terjadi antara *seller* online dan konsumen. Penyelesaian permasalahan yang terdapat di *Admin* Shopee dapat menghasilkan solusi berdasarkan kesepakatan bersama antara konsumen dan *seller* online. Konsumen yang melakukan komplain akan otomatis dana konsumennan barangnya akan di tahan oleh Shopee, sehingga *seller* online belum bisa menggunakan uang hasil *seller* onlinean yang mengalami kendala komplain sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke *Admin* Shopee selesai.

Prosedur proses penanganan komplain awalnya konsumen melakukan konsumen barang. Karena adanya kerusakan konsumen komplain dengan keterangan kerusakan yang terjadi pada barang. Konsumen memberikan solusi untuk dikembalikan dana.

Setelah selama tiga hari *seller* online dan konsumen berdiskusi, admin muncul pada diskusi dan membantu menengahi permasalahan yang terjadi. Selanjutnya *seller* online menuruti perintah admin dengan menyertakan alamat *seller* online. Kemudian konsumen mengirim barang kepada *seller* online dengan dibuktikan dengan penyertaan nomor resi barang retur pada diskusi komplain.

Konsumen merekam setiap proses packing barang dan kemudian di upload pada diskusi agar bersifat transparan dan tidak terjadi kesalahpahaman.

Admin membantu menyelesaikan permasalahan dengan berusaha mengingatkan *seller* online untuk dapat segera konfirmasi penerimaan barang jika barang sudah diterima *seller* online.

Setelah barang sudah diterima *seller* online, *seller* online menyelesaikan komplain dengan menyetujui solusi yang diberikan admin. Sehingga komplain konsumen telah selesai dengan solusi pengembalian dana seutuhnya kepada konsumen melalui rekening bersama (*Shopeepay*).

Komplain yang masuk di fitur pusat resolusi akan segera diselesaikan antara *seller* online dan konsumen dengan bantuan CS Shopee. Berdasarkan syarat dan ketentuan komplain yang sudah terselesaikan di pusat resolusi tidak bisa dilakukan upaya banding karena Shopee memiliki kewenangan untuk melakukan mediasi dengan memberikan keputusan terhadap penyelesaian masalah yang terjadi pada diskusi pusat resolusi meskipun salah satu diantara *seller* online dan konsumen merasa tidak puas dengan keputusan yang dibuat CS. Banding dapat dilakukan jika status pada pusat resolusi belum selesai dan permasalahan yang diperbolehkan banding yaitu selain retur, *refund* dan kirimkan barang sisanya.

2. Pihak Kurir (Shopee Express, JNE, JNT)

Ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang sepenuhnya akan di proses sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh pihak jasa kirim. berikut kebijakan skema penggantian barang rusak/ hilang yang berlaku:

a. Shopee Ekspres

Penggantian barang rusak/ hilang dapat diproses apabila pengajuan ganti rugi telah diajukan oleh konsumen, paling lambat 7 hari kalender setelah paket berstatus terkirim.

Tabel 3.1 Penggantian barang rusak/hilang Shopee Ekspres

Jenis Layanan	Asuransi	Tanpa Asuransi
Shopee Express Instant Shopee Express Sameday Shopee Express Standard Shopee Express Hemat (COD dan Non-COD)	Senilai harga barang	Sudah otomatis terhitung dengan asuransi

Skema ganti rugi jasa Shopee Ekspres:

- Perhitungan di atas merupakan maks. Penggantian masing-masing pesanan.
- Untuk produk yang dikirim toko Dikelola Shopee, ongkos kirim sudah termasuk asuransi.

b. JNE Ekspres

Untuk pengiriman dengan metode *Non-Cassless*, proses penggantian atas kendala barang rusak/hilang hanya bisa dilakukan langsung melalui jasa kirim. Penggantian barang rusak/hilang dapat diproses apabila pengajuan ganti rugi telah diajukan oleh konsumen, paling lambat 14 hari kalender setelah paket berstatus terkirim.

Tabel 3.2 Penggantian barang rusak/hilang JNE Ekspres

Jenis Layanan - R A N I R A	Asuransi	Tanpa Asuransi
JNE Reguler	Senilai harga barang	10x ongkos kirim/ senilai harga barang (tergantung nominal terendah)
JNE YES	Senilai harga barang	10x ongkos kirim/ senilai

		harga barang (tergantung nominal terendah)
JNE Trucking (JTR)	Senilai harga barang	10x ongkos kirim/ senilai harga barang (tergantung nominal terendah)

Skema ganti rugi jasa kirim JNE Express:

- Perhitungan di atas merupakan maks. Penggantian masing-masing pesanan.
- Biaya *konsumenan* asuransi adalah 0,2% harga barang + biaya admin Rp 5.000.
- Saat mengajukan penggantian barang rusak, konsumen atau *Seller* online harus menyimpan barang rusak tersebut ke counter JNE Express terdekat saat penggantian dana sudah diterima konsumen atau *seller* online.

c. J&T Ekspres

Penggantian barang rusak/hilang dapat diproses apabila pengajuan ganti rugi telah diajukan oleh konsumen, paling lambat 7 hari kalender setelah paket berstatus terkirim.

Tabel 3.3 Penggantian barang rusak/hilang J&T Ekspres

Jenis Layanan	Asuransi	Tanpa Asuransi
J&T Express, J&T Jemari dan J&T Economy (Non-COD)	Senilai harga barang	10x ongkos kirim/ senilai harga barang maks. Rp 1.000.000 (tergantung nominal terendah)
J&T Express COD	Senilai harga barang	Sudah otomatis terhitung dengan asuransi

Skema ganti rugi jasa kirim J&T Ekspres:

- Perhitungan di atas merupakan maks. Penggantian masing-masing pesanan.
- Konsumen menggunakan jasa kirim J&T Express (COD) sudah termasuk biaya asuransi.
- Biaya konsumen asuransi adalah 0.2% harga barang.
- Untuk produk yang dikirim dari toko dikelola Shopee, ongkos kirim sudah termasuk asuransi.
- Saat mengajukan penggantian barang rusak untuk produk yang dikirim dari toko yang tidak menggunakan layanan dikelola Shopee, konsumen atau *Seller* online harus menyimpan barang rusak tersebut dan mengirimkan barang yang rusak ke counter J&T Express terdekat saat penggantian dana sudah diterima konsumen atau *seller* online.

D. Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah

Mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah merupakan proses atau cara menyelesaikan segala sesuatu yang bermasalah dalam kegiatan pendistribusian barang dari pihak produsen kepada konsumen yang terjadi pada *marketplace* Shopee. Pengiriman barang bermasalah yang dimaksud yaitu seperti adanya barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk pada toko, barang yang rusak ketika sampai di tangan konsumen, dan keterlambatan barang untuk sampai kepada konsumen. Dalam tinjauan Fiqh Muamalah, agama Islam tidak melarang adanya jual beli online asalkan dalam segala bentuk kegiatan tersebut tidak bertentangan dengan *syara'* baik dari segi prosesnya maupun barang yang menjadi objek suatu akad.

Akad yang berkenaan dalam penanganan pengiriman barang tersebut adalah akad *wakalah bil ujarah*. Akad *wakalah bil ujarah* merupakan akad atau perikatan antara dua pihak yaitu pemberi kuasa/ *muwakil* yang mendelegasikan kuasanya kepada penerima kuasa/ wakil, penerima kuasa ditugaskan untuk mengerjakan sesuatu dengan adanya imbalan (*ujrah*) yang diberikan *muwakil* untuk menjalankan tugas dan kewajiban dengan sebaik-bainya dan tidak diperbolehkan adanya pembatalan sebalah pihak. Jadi akad *wakalah bil ujarah* dapat melahirkan kewajiban yang harus dipenuhi.⁴⁷

Dalam akad *wakalah bil ujarah* semua ketentuan harus terpenuhi baik rukun maupun syaratnya karena dua hal itu mempengaruhi sah tidaknya suatu akad *wakalah*. Dimana rukun yang harus dipenuhi dalam akad *wakalah* ialah orang yang memberi kuasa (*Al-Muwakkil*), orang yang diberi kuasa (*Al-Wakil*), perkara/hal yang dikuasakan (*At-Taukil*), dan pernyataan kesepakatan (Ijab dan Qabul). *Wakalah* berarti merupakan perjanjian antara seseorang (pemberi kuasa) dengan orang lain (yang menerima kuasa) untuk melaksanakan suatu tugas

⁴⁷ Agus Ernawan dkk, *Solusi Berasuransi Lebih Indah Dengan Syari'ah* (Bandung: PT. Karya Kita, 2009), hlm. 94.

tertentu. Dalam hal ini rukun ialah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dalam melakukan suatu perbuatan karena sesuatu yang kita kerjakan tersebut dapat menjadi sah atau tidak tergantung dari terpenuhinya rukun tersebut.

Dalam *marketplace* Shopee, konsumen yang melakukan *checkout* terhadap barang yang diinginkannya, harus melakukan transaksi pembayaran terlebih dahulu sesuai dengan metode pembayaran yang telah dipilih oleh konsumen untuk mendapatkan barang yang ia inginkan. Namun dana yang telah dibayarkan oleh konsumen tidak langsung diterima oleh *seller* online. Akan tetapi, dana tersebut terlebih dahulu ditahan oleh *marketplace* Shopee. Selanjutnya, *seller* online akan mengirimkan pesanan konsumen melalui jasa kurir yang telah dipilih oleh konsumen. Jika pesanan sudah diterima oleh konsumen, konsumen harus mengkonfirmasi bahwa pesanan sudah diterima pada aplikasi Shopee. Dengan demikian, dana yang ditahan oleh *marketplace* Shopee otomatis dilepaskan ke saldo *seller* online dan kurir selama 1x24 jam. Dalam hal ini Shopee juga mendapatkan *ujrah* dari *seller* online.

Berdasarkan penjabaran mekanisme akad *wakalah bil ujah* dan pola kerja pada pengiriman barang di *marketplace* Shopee ini, maka terdapat kaidah fiqih yang memperinci kelayakan dan kesesuaian mekanisme akad *wakalah bil ujah*. Kaidah hukum asal muamalah adalah boleh, yaitu:

أَصْلُ فِي الْمَعَامَلَةِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya: Hukum asal dalam bentuk semua muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.

Menjual jasa atau layanan kepada orang lain diperbolehkan dalam Islam. Diantara kegiatan muamalah yang diperbolehkan dalam syariat Islam adalah *wakalah bil ujah*. Berdasarkan analisis penulis bahwa akad yang terkandung dalam transaksi online pada *marketplace* shopee yaitu akad *wakalah* dengan upah (*wakalah bil ujah*). Dalam transaksi ini pemberian kuasa dari *seller* online kepada *marketplace* Shopee untuk mengelola dana *seller* online dengan imbalan

pemberian *ujrah (fee)*. Akad *Wakalah bil ujarah* boleh dilakukan antara *marketplace* Shopee dengan *seller* online.

Dalam ketentuan akad *wakalah bil ujarah* mengenai penerapan dalam transaksi online pada *marketplace* shopee terdapat konsep yang mendukung terciptanya akad *wakalah bil ujarah* yaitu akad pemberian kuasa (*wakalah*) dengan pemberian *fee (ujrah)*, *seller* online sebagai orang yang memberi kuasa (*muwakkil*) yang bertugas memproses pesanan milik *konsumen* untuk dikirimkan melalui kurir. Dalam hal ini *seller* online memberikan kuasanya kepada *marketplace* Shopee sebagai penerima kuasa (*wakil*) untuk menerima kuasa dalam setiap transaksi dimana *marketplace* Shopee menerima dana dari pesanan *konsumen* dan memberikan *fee (ujrah)* kepada *seller* online dan kurir atas jasanya. Dalam hal ini Shopee juga mendapatkan *ujrah* dari *seller* online atas setiap pesanan.

Sebagai salah satu *marketplace* tersukses, seyogyanya permasalahan mengenai kenyamanan konsumen dan kekecewaan terhadap ketidaksesuaian barang, kerusakan barang, ataupun keterlambatan dalam pengiriman sudah dapat diminimalisir. Namun fakta yang terjadi hingga kini masih banyak kasus yang dialami oleh sebagian konsumen Shopee yang tidak sedikit merasa dirugikan. Hal ini disampaikan oleh salah satu pengguna Shopee, terkait dengan keluhan yang sering terjadi pada saat berbelanja online di *marketplace* tersebut, yaitu "Saat saya membeli barang, saya memesannya sesuai dengan deskripsi dan gambar yang telah ditampilkan. Akan tetapi ketika barang sampai barang tersebut tidak sesuai dengan apa yang ditampilkan oleh *seller* online".⁴⁸ Hal ini disebabkan karena konsumen merasa pihak *seller* online yang tidak melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, dimana pihak konsumen yang merasa dirugikan bisa mendapatkan ganti rugi.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Rizky, selaku pengguna Shopee, pada tanggal 16 Desember 2021.

Pengiriman barang bermasalah pada Shopee selanjutnya yang dialami oleh pengguna Shopee yang bernama Dinda Anisa dengan klaim penggantian rugi terhadap ketidaksesuaian pesanan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh *marketplace* Shopee yang telah menjadi kesepakatan para pihak pada awal perjanjian. Pemberian pelayanan dan klaim ganti rugi ketidaksesuaian pesanan seharusnya sesuai dengan kebijakan yang tercantum pada Shopee.

Namun yang terjadi tidaklah sesuai dengan harapan konsumen. Dalam hal ini, konsumen telah mencoba untuk mengajukan penggantian rugi terhadap jumlah barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan jumlah pesanan pada aplikasi. Konsumen tidak mengetahui bahwa proses penanganan pengiriman barang bermasalah yang dilakukan oleh pihak *seller* online ternyata tetap menyulitkan konsumen. Hal ini dilihat dari sikap *seller* online yang tidak mau menanggung biaya pengiriman barang terhadap barang yang akan dikirimkan.

Pada kasus selanjutnya, terjadi kerusakan barang yang dialami oleh Merlin. Konsumen membeli sebuah set proyektor langit led dilengkapi dengan remotenya. Akan tetapi, ketika barang sampai ditangan konsumen, ternyata remote tersebut tidak berfungsi sama sekali. Sudah mengajukan komplain akan tetapi tidak ada tanda-tanda iktidak baik dari pihak *seller* online itu sendiri. Sehingga membuat konsumen kesal dan hilang kepercayaan terhadap toko tersebut.⁴⁹

Pada kasus lain, terjadi pengiriman barang tidak lengkap yang dialami oleh Nayla Mafad. Konsumen membeli 3 buah tas pada *marketplace* Shopee, saat pesanan sampai di tangan konsumen ternyata tas yang dikirimkan hanya 2 buah. Ketika konsumen komplain kepada *seller* online mereka mengatakan dapat mengirim tas yang tertinggal namun tidak mau menanggung biaya

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Merlin, selaku konsumen Shopee, pada tanggal 17 Desember 2021.

pengiriman barang secara penuh. Membuat konsumen kesal dan akhirnya tidak melanjutkan komplain tersebut.⁵⁰

Terkait keluhan konsumen, Shopee menyediakan layanan pengaduan konsumen. Prosedur proses penanganan keluhan konsumen terjadi ketika konsumen melakukan konsumenan barang. Karena adanya kerusakan, ketidaksesuaian, konsumen komplain dengan kerusakan atau ketidaksesuaian yang terjadi pada pesanan. Konsumen diberikan kesempatan untuk komplain dengan jangka waktu selama 2x24 jam sejak barang diterima. Komplain yang dilakukan konsumen di Shopee akan secara otomatis diketahui oleh *seller* online karena dalam diskusi komplain melibatkan *seller* online, konsumen, dan *customer service* Shopee. Penyelesaian komplain yang terjadi, konsumen menginginkan dengan meminta solusi pengembalian dana atau pengembalian barang. Hal ini menggambarkan bahwa tidak ada pemisahan antara pengembalian sebagian uang dan barang yang dapat menjadikan kerugian salah satu pihak.

Adapun proses penanganan komplain konsumen di customer service Shopee adalah:

- a. Konsumen merasa dirugikan karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi yang telah dicantumkan.
- b. Konsumen harus menanggung ongkos kirim pengembalian barang kepada *seller* online.

Sesuai dengan syarat dan ketentuan Shopee yaitu pengguna Shopee dianggap setuju dan mengetahui jika terjadi penge=mbalian barang maka yang menanggung ongkos kirim adalah *seller* online. Sehingga dalam komplain, *customer service* Shopee membuat keputusan pembebanan ongkos kirim kepada *seller* online. Hal tersebut sudah menjadi risiko yang harus ditanggung *seller* online. Ketentuan-ketentuan yang sudah menjadi kesepakatan antara pihak-

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Nayla Mafad, selaku konsumen Shopee, pada tanggal 17 Desember 2021.

pihak yang terkait dalam jual beli online sangat penting, agar sama-sama rela dan tidak ada yang merasa dirugikan. Sebagaimana ayat yang menjadi dasar ketetapan dalam *wakalah* yang dijelaskan dalam firman Allah dalam surah An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan menyuruh kamu apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS.An-Nisa: 58)

Dalam ayat tersebut telah dijelaskan bahwa Allah menyuruh untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerima amanat tersebut. Dalam ketentuan kesepakatan yang termasuk dalam rukun transaksi *wakalah* juga harus menyampaikan dan menetapkan secara adil dengan memberikan kejelasan mengenai ketentuan-ketentuan yang ada. Dengan demikian, ketika konsumen menyelesaikan proses transaksi pemesanan barang, maka berarti pihak-pihak terkait dalam transaksi jual beli online tersebut sudah menerima dan melakukan ijab qabul perjanjian ganti rugi serta saling ridha terhadap ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam proses penanganan pengiriman barang bermasalah.

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa konsumen dalam mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah terhadap pengembalian barang yang menanggung ongkos kirim adalah konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadinya ketidaksesuaian dalam akad *wakalah bil ujah*. Dimana *seller* online (*muwakkil*) tidak melaksanakan rukun dalam ketentuan akad *wakalah bil ujah*. Dalam hal ini, konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan dan ketidaksesuaian barang, sehingga konsumen memutuskan

dan rela untuk tidak melanjutkan klaim ganti rugi dengan alasan proses penanganan yang dianggap dipersulit oleh *seller* online dan mengakibatkan kurang sempurnanya akad *wakalah bil ujah* dalam jual beli online ini. Dimana dalam akad *wakalah bil ujah* seharusnya perlu adanya kesepakatan dan kejelasan keseluruhan transaksi, tidak hanya penjelasan tentang perjanjian dan ganti rugi, tetapi juga harus melaksanakan tanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam jual beli online.



BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah merupakan proses atau cara menyelesaikan segala sesuatu yang bermasalah dalam kegiatan pendistribusian barang dari pihak produsen kepada konsumen yang terjadi pada *marketplace* Shopee. Adapun pihak-pihak terkait pada proses penanganan pengiriman barang bermasalah yaitu; pihak shopee dan *seller* online, pihak kurir. Dalam hal ini Shopee bertanggung jawab dalam hal menyediakan sarana pelaporan apabila terdapat barang yang rusak atau barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi. Pihak Shopee menyediakan pusat resolusi yang berguna sebagai sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada *seller* online terhadap barang yang tidak sesuai dengan penjanjian. Sedangkan dari pihak kurir kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh kurir maka sepenuhnya akan di proses sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pihak jasa kirim. Penggantian barang rusak/ hilang dapat diproses apabila pengajuan ganti rugi telah diajukan oleh konsumen, paling lambat 7 atau 14 hari setelah paket berstatus terkirim sesuai jasa kirim yang dipilih. Untuk pengiriman dengan metode *non-cashless* proses penggantian atas kendala barang rusak/hilang hanya bisa dilakukan langsung melalui jasa kirim.
2. Dalam tinjauan Fiqh Muamalah, agama Islam tidak melarang adanya jual beli online asalkan dalam kegiatan tersebut tidak bertentangan dengan *syara'* baik dari segi prosesnya maupun barang yang menjadi objek suatu akad. Dilihat dari perspektif akad *wakalah bil ujah* dalam mekanisme

penanganan pengiriman barang bermasalah pada marketplace shopee seharusnya *seller* online bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen dalam hal kerusakan barang dan ketidaksesuaian barang yang dikirim. Akan tetapi, *seller* online tidak melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Apalagi *seller* online dalam melakukan proses penanganan barang bermasalah dinilai sangat menyulitkan konsumen. Oleh karena itu, hal ini menimbulkan kedzaliman kepada konsumen atas kerusakan barang/ ketidaksesuaian barang yang dikirim oleh *seller* online tersebut.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pihak-pihak terkait dalam mekanisme penanganan barang bermasalah untuk berusaha menjaga kaidah-kaidah hukum Islam dalam hal ini akad *wakalah bil ujah* sudah sangat sempurna menjelaskan rukun dan syarat bagaimana hak dan kewajiban antara pihak Shopee, *seller* online dan konsumen agar terciptanya model transaksi yang saling menghargai dan tidak merugikan sebelah pihak.
2. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar lebih teliti dan kritis dalam memandang permasalahan-permasalahan yang terjadi dilingkungan sekitar terutama dalam proses penanganan pengiriman barang bermasalah dimana dengan perkembangan zaman dan teknologi, perkembangan bisnis dan kebutuhan manusia juga semakin bertambah pesat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Azis Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid 3.
- Abdul Rahman Ghazaly, Ghufron Ihsan, Sapiuddin Shiddiq, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008.
- Agus Ernawan dkk, *Solusi Berasuransi Lebih Indah Dengan Syari'ah*, Bandung: PT. Karya Kita, 2009.
- Ahmad Munawwir, *Kamus Arab-Indonesia Terlengkap*, Surabaya: Pustaka Progresif, 1997.
- Al-Bukhari, Al-Imam Al-Hafidz Abi 'Abdillah ibn Isma'il, *Shahibu-l-Bukhari*, Beirut: Dar al fikr, 1995.
- Al-Imam Jalaludin Muhammad Al Mahalli, *Edisi Indonesia Tafsir Jalalain*, Surabaya : Pustaka eLba, 2012.
- Ashabul Fadhli, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad As-Salam Dalam Transaksi E-commerce*, jurnal pemikiran hukum Islam.
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005.
- Dewi, Wirdianingsih dan Barlinti, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Cet. II; Jakarta: Kencana, 2005.
- Edy Santoso, *Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis Di Indonesia*, Jakarta Timur: Kencana, 2018.
- Farida Ulfa Jamilatul, "Telaah Kritis Pemikiran Ekonomi Islam Terhadap Mekanisme Pasar Dalam Konteks Ekonomi Islam Kekinian", *Jurnal Ekonomi Islam La_Riba* Vi, no.2.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No :10/DSN-MUI/IV/2000, tentang *Wakalah*, bagian kedua angka 1.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No :10/DSN-MUI/IV/2000, tentang *Wakalah*, bagian kedua angka 3 huruf c.
- Fially Claude Makasuci, Elisatris Gultom, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual Beli Online Shopee*, Bandung: Universitas Padjajaran, 2021.
- Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Vol.2, No.7, Juli 2021
- Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Gusti Karima Shella, "Pengaruh Kepercayaan, Risiko Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumenan Online Shopee Oleh Mahasiswa (Studi kasus Pada Mahasiswa di Pekanbaru)", *Skripsi*, Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2020.
- <https://shopee.co.id/>, diakses pada 26 November 2021, pada pukul 14.44.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Ibnu Qudamah. *Al Mughni*, (Kairo: Dar Al-Hadis, 2004), Juz 6.

- Indah Nuhyatia, *Penerapan dan Aplikasi Akad Wakalah Pada Produk Jasa Bank Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 3, No. 2 Thn 2013.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses pada tanggal 21 Oktober 2021 pukul 11.30 WIB
- Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: UPP AMP, 2004.
- Mustika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2004.
- Nanda Latansa Maftukulhuda, "Perindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)", Skripsi, Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik, 2021.
- Nurlaeni Faizal, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia", Skripsi, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019.
- Rachmad Syafei, *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001.
- Rynaldi Gregorius Purba, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Produk Yang Dideskripsikan Dan Diperjanjikan", Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara, 2021.
- Satria Trilaksana Akbar, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Dintinjau Dari Asas Iktikad Baik Dan Hukum Perikatan", Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020.
- Sejarah Shopee, dalam https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee_Indonesia, diakses pada tanggal 5 Desember 2021.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2009.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2004.
- Syaichul Hadi Pernomo, *Hukum Bisnis*, Yogyakarta: UIN Malang Press, 2009.
- Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Syeikh Abu Bakar Jabir, *Terjemahan lengkap Minhajul Muslim*, Surakarta : Ziyad, 2018.
- Tim Penyusun Fakultas Syari'ah dan Hukum, *Buku Pedoman Bimbingan Skripsi*, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2018.

Wahbah al-Zuhaili, *Nazariyah al-Dhaman*, Dimasyq: Dar al-Fikr, 1998.

Wahbah al-Zuhaili. *Al-Fiqh al Islami Wa Adilatuh*, Dimasyq : Dar al-Fikr, 2002.

Lampiran 1 : *SK Penetapan Pembimbing Skripsi*



LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. SyekhAbdurRaufKopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Email :fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY Banda Aceh
Nomor: 5056/Un.D8/FSH/PP.00.9/10/2021

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS Adlingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Pertama** : Menunjuk Saudara (i):
a. Dr. Bismi, S.Ag., M.Si
b. Muhammad Iqbal, M.M
Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :
- Nama** : Nafidzah Rifqah
NIM : 170102087
Prodi : HES
Judul : Analisis Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah Pada Marketplace Shopee Ditinjau dari Perspektif Fiqh Muamalah
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2021;
- Keempat** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 06 Oktober 2021
Dekan,

Muhammad Siddiq

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi HES;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

Lampiran 2 Protokol Wawancara

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Skripsi : Analisis Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah pada *Marketplace* Shopee Ditinjau dari Perspektif Fiqh Muamalah.

Waktu Wawancara : Kondisional

Hari/Tanggal : Kondisional

Tempat :

Orang Yang Diwawancarai : *Seller* Online dan Konsumen

Tujuan wawancara ini untuk syarat penyusunan skripsi, berdasarkan data terkumpul dari lapangan, data tersebut akan dilindungi kerahasiaannya, akan dibuka di di khalayak ramai apabila ada persetujuan dari orang yang diawawancarai.

Daftar Pertanyaan Wawancara kepada *Seller* Online

1. Apakah barang tidak sesuai/ rusak yang diterima konsumen bisa di retur?
2. Bagaimana tanggung jawab *seller* online jika barang yang dipesan rusak/ tidak sesuai dengan pesanan konsumen?
3. Bagaimana penanganan pengiriman barang bermasalah yang dilakukan oleh *seller* online ?
4. Siapa yang menanggung biaya pengiriman pengembalian barang dalam kasus ini?

Daftar Pertanyaan Wawancara kepada Konsumen

1. Sudah berapa lama ibu menjadi pengguna Shopee?
2. Hal apakah yang membuat ibu yakin untuk berbelanja di Shopee?
3. Selama menggunakan Shopee, apakah pernah mengalami keluhan seperti barang tidak sesuai pesanan, barang rusak, atau keterlambatan pengiriman?

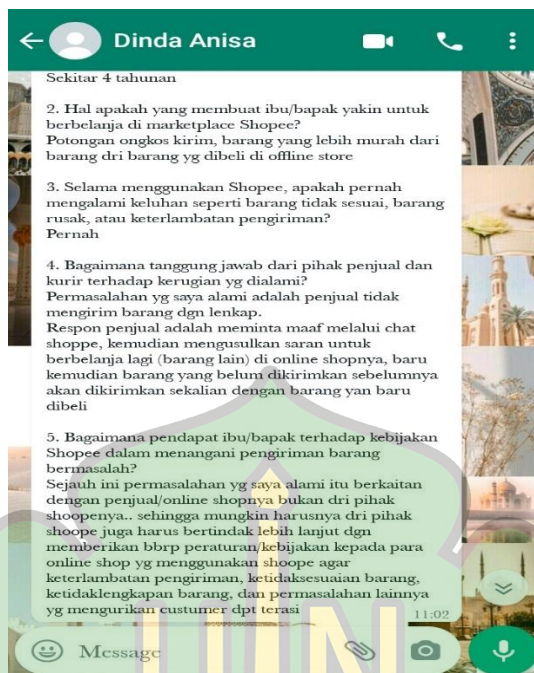
4. Bagaimana tanggung jawab dari pihak penjual terhadap kerugian yang dialami?
5. Bagaimana pendapat ibu terhadap kebijakan Shopee dalam menangani pengiriman barang bermasalah?



Lampiran 3 Dokumentasi

Halaman Utama Aplikasi *Marketplace* Shopee

Wawancara dengan Konsumen Shopee



Wawancara dengan Konsumen Shopee

