

**ANALISIS KEABSAHAN PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *COSTUMER*
SHOPEE PADA TRANSAKSI CASH ON DELIVERY DITINJAU
DARI PERSPEKTIF *KHIYĀR 'AIB***

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

RAIHAN FADHLURRAHMAN

NIM. 190102032

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
TAHUN 2023M/1445H**

**ANALISIS KEABSAHAN PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *COSTUMER*
SHOPEE PADA TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* DITINJAU
DARI PERSPEKTIF *KHIYĀR 'AIB***

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1) Dalam Hukum Ekonomi Syariah

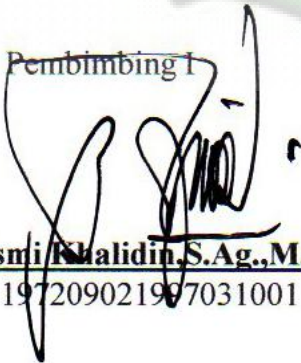
Oleh:

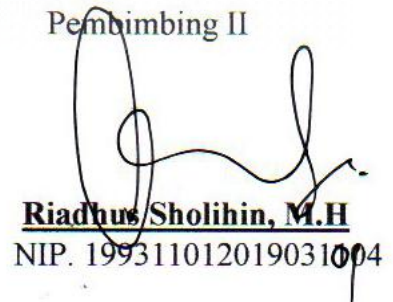
RAIHAN FADHLURRAHMAN

NIM. 190102032

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Riadhus Sholihin, M.H
NIP. 199311012019031004

**ANALISIS KEABSAHAN PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER
SHOPEE PADA TRANSAKSI CASH ON DELIVERY DITINJAU
DARI PERSPEKTIF KHIYAR 'AIB**

SKRIPSI


Telah Diuji oleh Panitia ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dan
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Pada hari / Tanggal: **Jumat, 25 Juli 2023 M**


07 Muharram 1445 H

Di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi :

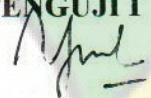
KETUA


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

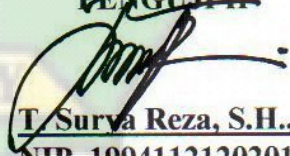
SEKRETARIS


Riadhul Sholihin, M.H.
NIP. 199311012019031014

PENGUJI I


Dr. Muhammad Yusran Hadi, Lc., MA.
NIP. 197802192003121004

PENGUJI II


T. Surya Reza, S.H., M.H.
NIP. 199411212020121009

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Kamaruzzaman, M.Sh
NIP. 197809172009121006

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raihan Fadhlurrahman
NIM : 190102032
Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2023
Yang menyatakan,



Raihan Fadhlurrahman

ABSTRAK

Nama : Raihan Fadhlurrahman
NIM : 190102032
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul : Analisis Keabsahan Pembatalan Sepihak Oleh *Costumer* Shopee Pada Transaksi *Cash On Delivery* Ditinjau Dari Perspektif *Khiyār 'aib*
Tanggal Sidang : 25 Juli 2023
Tebal Skripsi : 65 Halaman
Pembimbing I : Dr. Bismi Khalidin, S.Ag.,M.Si
Pembimbing II : Riadhus Sholihin, M.H
Kata Kunci : *Pembatalan sepihak, Shopee, Cash On Delivery, Khiyār 'Aib*

Pada dasarnya sistem pembatalan di Shopee dirancang untuk melindungi kepentingan pembeli dan penjual serta memastikan bahwa transaksi di Shopee berlangsung dengan lancar. Dalam praktiknya sering terjadi permasalahan yaitu pembatalan sepihak oleh pembeli. Pembeli kerap menolak pembayaran pesanan yang seharusnya dilakukan melalui kurir. Kasus seperti ini tentunya membuat pelaku usaha merasa dirugikan karena pembeli tidak dapat memenuhi kesepakatan yang telah dibuat sejak awal pemesanan. Dalam transaksi, pembatalan secara sepihak dilakukan oleh *costumer* terhadap barang yang sudah dipesan kepada penjual. Dalam konteks ini pihak *costumer* telah melakukan wanprestasi. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sebab-sebab terjadinya pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee pada transaksi *Cash On Delivery*, serta untuk menganalisis tinjauan Fiqh muamalah terhadap mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee dalam transaksi *Cash On Delivery* perspektif *Khiyār 'aib*. Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu *costumer* (pembeli) shopee dan *seller* (penjual) shopee, kemudian sumber data sekunder yaitu aplikasi Shopee, Skripsi terdahulu, dan buku-buku pendukung lainnya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya ada 5 sebab pembatalan sepihak yaitu perubahan pikiran pribadi, Keterbatasan finansial, kesalahan pemesanan, kurangnya pemahaman pada sistem pembayaran COD, dan keterlambatan pengiriman. Kemudian, dalam tinjauan Fiqh Muamalah, Pandangan *Khiyār 'aib* dalam transaksi COD di Shopee mengacu pada kemungkinan untuk membatalkan transaksi atau menolak menerima barang setelah melihat kondisi barang yang diterima. Jika pembeli ingin menggunakan *Khiyār 'aib* dalam transaksi COD di Shopee, mereka harus segera menghubungi pihak Shopee atau mengikuti prosedur pengembalian barang yang ditetapkan oleh Shopee.

KATA PENGANTAR



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 Keabsahan Pembatalan Sepihak Oleh *Costumer* Shopee Pada Transaksi *Cash On Delivery* Ditinjau Dari Perspektif *Khiyār ‘aib***. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi sekaligus untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, telah banyak pihak yang membantu peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Bapak Dr. Kamaruzzaman, M.Sh selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Husnul Arifin Melayu, S. Ag., M.A Wakil Dekan I, Ibu Dr. Soraya Davy, M.A Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Ali Abu Bakar, M.A

Wakil Dekan III yang telah membimbing kami Mahasiswa/i di Fakultas Syariah dan Hukum.

3. Bapak Dr. Bismi Khalidin, S.Ag.,M.Si., selaku pembimbing I dan pembimbing saya pada tahap pembuatan proposal yang telah memberikan begitu banyak bantuan, masukan, ilmu, serta ide yang sangat berarti bagi saya serta memberikan motivasi agar skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Riadhush Sholihin. S.Sy., M.H selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, ide, dan pengarahan, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah juga selalu memudahkan segala urusan dan dimudahkan rezekinya.
5. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Dr.iur. Chairul Fahmi, M.A serta Sekretaris Prodi sekaligus Penasehat Akademik saya Ibu Azka Amalia Jihad, S.Hi.,M.E.I dan kepada seluruh 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.
6. Ucapan cinta dan terimakasih sebesar-besarnya penulis utarakan Kepada kedua orang tua kami Ayahanda Hamdani, STP dan Ibunda Ardiana Hastuti tercinta yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan rasa cinta kasih sayangnya yang tiada henti, yang selalu mendoakan anak kesayangannya untuk kebaikan dunia dan akhirat, yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, di saat penulis berada dalam kondisi bagaimanapun.
7. Ucapan Sayang dan terimakasih kepada adik-adik kandung saya Raisya Nurfadillah, M. Fathan Kamil, Rizky luthfirrahman, yang selalu menemani dan senantiasa mendoakan perjuangan saya selama ini.

8. Kepada teman-teman baik offline dan online yang telah banyak membantu peneliti tetap waras dan stay on track. Semoga teman-teman sekalian dimudahkan jalannya oleh Allah SWT.
9. Kepada seluruh teman-teman mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2019 yang berjuang bersama.
10. Tidak lupa pula ucapan terimakasih saya kepada sahabat saya Alfa Handi Hidayah, Azman Sayuti, Muhammad barazi dan Beat racing yang sudah membantu saya dalam banyak hal yang tidak akan pernah saya lupakan.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki kekurangan yang ada diwaktu mendatang dan mampu memberikan kontribusi yang bernilai positif dalam bidang ilmu. Semoga Allah SWT selalu memberikan taufik dan hidayah-Nya bagi kita semua. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 17 Juli 2023

Peneliti,

Raihan Fadhlurrahman

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Dalam skripsi ini banyak dijumpai istilah yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf latin, oleh karena itu perlu pedoman untuk membacanya dengan benar. Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987. Adapun Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		١٦	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		١٧	ظ	z	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		١٨	ع	ʿ	
4	ث	Ś	s dengan titik di atasnya	١٩	غ	gh	
5	ج	J		٢٠	ف	f	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	٢١	ق	q	
7	خ	kh		٢٢	ك	k	
8	د	D		٢٣	ل	l	
9	ذ	Ẓ	z dengan titik di	٢٤	م	m	

			atasnya				
10	ر	R		٢٥	ن	n	
11	ز	Z		٢٦	و	w	
12	س	S		٢٧	ه	h	
13	ش	sy		٢٨	ء	'	
14	ص	Ṣ	s dengan titik di bawahnya	٢٩	ي	y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. vokal

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

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

--- (fathah) = a misalnya, حدث ditulis *hadatha*

--- (kasrah) = i misalnya, قيل ditulis *qila*

--- (dammah) = u misalnya, روي ditulis *ruwiya*

b. Vokal Rangkap

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

(ي) (fathah dan alif) = ay, misalnya, هريرة ditulis *Hurayrah*

(و) (fathah dan waw) = aw, misalnya, توحيد ditulis *tawhid*

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اِيْ	<i>Faṭḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
وِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ = *qāla*

رَمَى = *ramā*

قِيلَ = *qīla*

يَقُولُ = *yaqūlu*

4. Tā' marbūṭah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1) Tā' marbūṭah (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *faṭḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah 't'.

2) Tā' marbūṭah (ة) mati

Tā' *marbūṭah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah 'h'.

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-aṭfāl/ raudatul aṭfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah yang dalam tulis Arab dilambangkan dengan lambang (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan huruf, yakni yang sama dengan huruf yang mendapat syaddah, misalnya (إسلامية) ditulis *islamiyyah*.

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال transliterasinya adalah *al*, misalnya: الكشف، النفس ditulis *al-kasyf, al-nafs*.

7. Hamzah (ء)

Untuk *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata ditransliterasikan dengan (‘), misalnya ملائكة ditulis *mala’ikah*, جزئى ditulis *juz’i*. Adapun *hamzah* yang terletak di awal kata, tidak dilambangkan karena dalam bahasa Arab, ia menjadi *alif*, misalnya: اختراع ditulis *ikhtira’*.

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti: Hasbi Ash Shiddieqy. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan, seperti: Mahmud Syaltut.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Damaskus, bukan Dimasyq; Kairo, bukan Qahirah dan sebagainya.

Singkatan

1. SWT : Subhanallahu wa ta’ala
2. Saw : Shallallahu ‘alaihi wasallam
3. QS : Quran Surah
4. HR : Hadist Riwayat
5. W : Wafat
6. H : Hijriah

- 7. M : Masehi
- 8. Hlm : Halaman
- 9. Cet : Cetakan
- 10. Vol : Volume



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Lampiran 3 : Daftar pertanyaan wawancara

Lampiran 4 : Dokumentasi

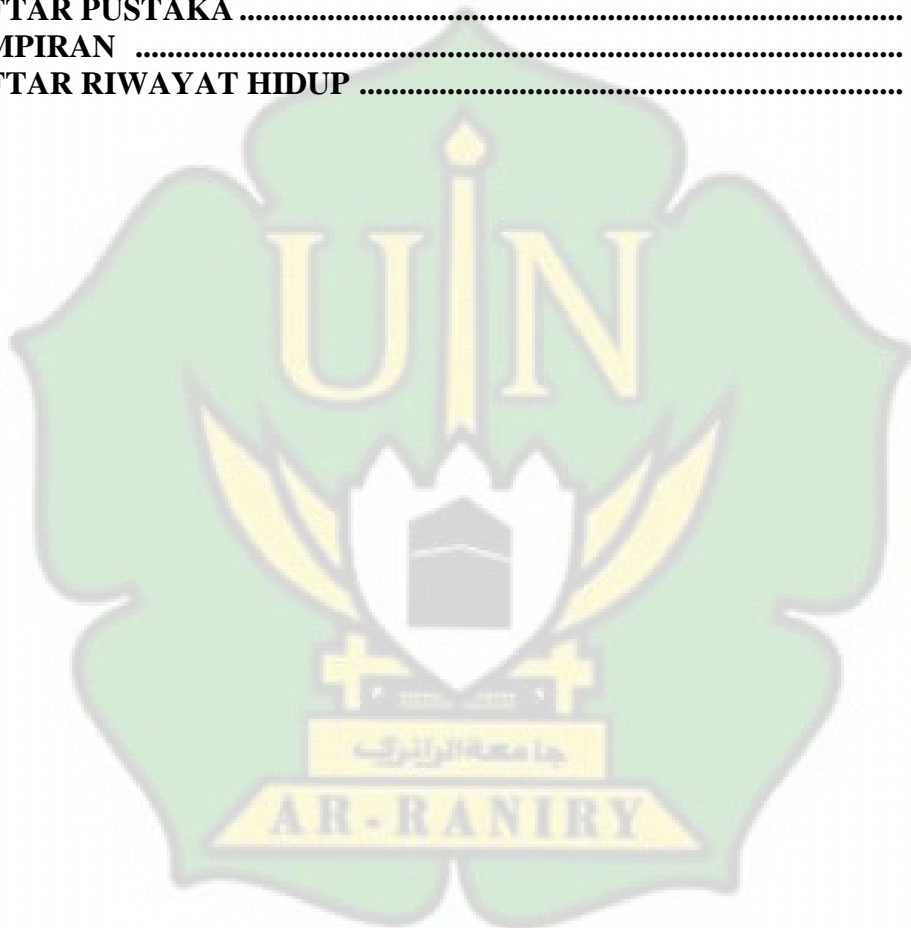
Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISI	xv
BAB SATU : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Penjelasan Istilah	7
E. Kajian Pustaka	9
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Penelitian	14
BAB DUA : KONSEP <i>KHIYĀR ‘AIB</i> PADA PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI <i>CASH ON DELIVERY</i>	16
A. Pengertian Dan Dasar Hukum <i>Khiyār ‘aib</i>	16
B. Pengertian Pembatalan Sepihak Dalam Perjanjian/Akad.....	23
C. Konsep <i>Cash On Delivery</i>	25
D. Pendapat Fuqaha Tentang Pembatalan Sepihak Perspektif <i>Khiyār ‘aib</i>	30
E. Penerapan <i>Khiyār ‘aib</i> Dalam Jual Beli	39
BAB TIGA : ANALISIS KEABSAHAN PEMBATALAN SEPIHAK OLEH <i>COSTUMER SHOPEE</i> PADA TRANSAKSI <i>CASH ON DELIVERY</i> DITINJAU DARI PERSPEKTIF <i>KHIYĀR ‘AIB</i>	42
A. Gambaran Umum Shopee	42
B. Mekanisme Pembatalan Sepihak Oleh <i>Costumer</i> Shopee	44
C. Sebab-Sebab Terjadi Pembatalan Sepihak Oleh <i>Costumer</i> Shopee Pada Transaksi <i>Cash On Delivery</i>	49

D. Tinjauan Fiqh Muammalah Terhadap Mekanisme Pembatalan Sepihak Oleh <i>Costumer</i> Shopee Dalam Transaksi <i>Cash On Delivery</i> Perspektif <i>Khiyār 'aib</i>	59
BAB EMPAT : PENUTUP	64
A. Kesimpulan.	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	76



BAB SATU PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan salah satu agama yang memberikan berbagai macam informasi dan aturan untuk menjamin kehidupan manusia yang lebih baik terutama untuk umat muslim. Allah SWT menciptakan manusia sebagai makhluk yang sempurna, setiap manusia yang diciptakan telah diberi akal, nafsu, budi, dan agama. Namun untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia diberi kebebasan penuh dengan tidak melewati batas-batas yang telah ditentukan oleh agama.¹

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri. Dalam kehidupan bermasyarakat, manusia dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan suatu kerja sama dengan orang lain. Kegiatan bisnis dapat diartikan sebagai suatu kegiatan usaha yang dijalankan oleh orang atau badan usaha secara teratur dan terus menerus. Kegiatannya berupa mengadakan barang-barang atau jasa maupun fasilitas-fasilitas untuk diperjual-belikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang serta mendapatkan keuntungan.²

Sebagian pemenuhan kebutuhan dalam hidup harus dilakukan melalui proses transaksi jual beli sebagai sarana tukar-menukar harta atau barang yang antara para pihak sebagai perwujudan dari interaksi sosial dan simbiosis mutualisme. Transaksi jual beli telah menjadi perjanjian bisnis yang paling simpel untuk melakukan perpindahan kepemilikan yang didasarkan saling butuh terhadap transaksi dan juga saling rela atas transaksi yang dilakukan tersebut.³

Jual beli dalam konsep fiqh muamalah memiliki ketentuan hukum yang kondisional dapat berubah-ubah sesuai kondisi para pihak, meskipun hukum

¹ Hasbi Al-Akbar, "Pandangan MUI Sumatera Selatan Terhadap Jual Beli Fudhuli", (Skripsi), UIN Raden Fatah Palembang, Palembang, 2018, hlm.1.

² Zaeni Syhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.31

³ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 68

dasar dari transaksi jual beli ini menurut pendapat ulama merupakan transaksi yang bersifat mubah atau boleh dilakukan.

Adapun yang menjadi objek jual beli yang harus dipenuhi oleh setiap penjual adalah barang yang dapat ditentukan baik bentuk, jenis, jumlah maupun harganya. Objek jual beli harus suatu benda yang boleh diperdagangkan dan status benda harus jelas, serta diketahui kualitas dan kuantitasnya oleh calon pembeli.⁴ Syarat dalam objek jual beli yaitu: objek akad dapat diserahkan atau dapat dilaksanakan, objek akad harus tertentu atau dapat ditentukan, objek akad dapat ditransaksikan menurut syara' yaitu pertama tujuan objek akad tidak bertentangan dengan transaksi yaitu sesuatu tidak dapat ditransaksikan apabila transaksi itu bertentangan dengan tujuan sesuatu itu. Kedua sifat sesuatu tidak memungkinkan transaksi, untuk dapat ditransaksikan dan dapat menerima akibat hukum akad, suatu objek, apabila berupa benda harus merupakan benda bernilai dalam pandangan syara' dan benda yang dimiliki.⁵

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat didukung oleh hadirnya internet. Kehadiran internet memiliki peran yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat modern dalam berbagai bidang. Internet dapat digunakan oleh masyarakat sebagai sarana informasi dan komunikasi, sarana pengetahuan dan edukasi, ataupun sebagai sarana hiburan. Selain itu, pada era yang semakin modern ini internet juga kerap dimanfaatkan dalam bidang ekonomi yaitu untuk berbisnis yang diistilahkan dengan perdagangan elektronik atau e-commerce.

Pada tahun 2018, Indonesia mendapatkan peringkat pertama dalam 10 besar negara pertumbuhan *e-commerce* dengan nilai pertumbuhan 78 persen. Sementara peringkat kedua diraih oleh negara Meksiko dengan nilai

⁴ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm 198.

⁵ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syari'ah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm 190.

pertumbuhan 59 persen.⁶ Penggunaan *e-commerce* di Indonesia yang mempengaruhi angka pertumbuhannya menandakan bahwa jumlah transaksi secara online atau jual beli online di Indonesia mengalami peningkatan. Dan angka tersebut akan terus melonjak dari tahun ke tahun. Bahkan menurut *Analytic Data Advertising (ADA)*, aktivitas belanja online naik 400% sejak Maret 2020 akibat pandemi covid. Bank Indonesia (BI) mencatat, transaksi pembelian lewat *e-commerce* pada bulan Maret 2020 mencapai 98,3 juta transaksi. Angka tersebut meningkat 18,1% dibandingkan bulan Februari.⁷

Perkembangan *e-commerce* yang sangat signifikan disebabkan karena saat ini banyak marketplace yang menguasai pasar Indonesia. Marketplace memberikan fasilitas untuk bertransaksi bagi pelaku usaha dan pembeli. Tidak heran jika marketplace menjadi pilihan terbaik dan gaya hidup untuk memenuhi kebutuhan tanpa harus berinteraksi dengan banyak orang. Terdapat beberapa marketplace yang beredar di Indonesia, seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, Buka Lapak dan lain-lain. Tentunya marketplace tersebut memiliki karakteristiknya masing-masing.

Salah satu marketplace yang populer di Indonesia adalah Shopee. Shopee adalah *platform e-commerce* yang menyediakan berbagai produk dan layanan, baik dari penjual besar maupun penjual kecil. Berikut cara kerja platform Shopee penjual mendaftar dan memasarkan produk mereka di Shopee, pembeli mencari dan membeli produk yang mereka inginkan di Shopee, Setelah pembayaran selesai, penjual akan mengirimkan produk ke pembeli. Pembeli dapat memberikan ulasan dan rating terhadap produk yang mereka beli, Shopee mengambil sebagian keuntungan dari penjualan produk yang dilakukan melalui platform mereka.

⁶ Tim Kominfo, Kemkominfo: *Pertumbuhan Ecommerce Indonesia Capai 78 Persen*, diakses dari <https://kominfo.go.id/2019/02/28/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78-persen/> pada tanggal 14 Juni 2022

⁷ Tim BPKN, *Belanja Online Meningkat 400 Persen*, BPKN: *Masih Banyak Dikeluhkan Konsumen*, diakses dari www.bpkn.go.id/2020/06/11/Belanja-Online-Meningkat-400-Persen-BPKNMasih-Banyak-Dikeluhkan-Konsumen pada tanggal 14 Juni 2022

Sejak bulan Februari 2020, platform Shopee sedang gencar-gencarnya mempromosikan fitur *cash on delivery* melalui iklan di berbagai media seperti televisi maupun sosial media. Fitur COD atau *Cash On Delivery* yaitu sistem pembayaran yang memungkinkan pembeli untuk membayar produk yang dipesan pada saat produk tersebut diantarkan oleh kurir. Cara kerja sistem COD di Shopee, Pembeli memesan produk di Shopee dan memilih opsi pembayaran dengan COD, Shopee mengirimkan pesanan ke penjual dan memberikan informasi alamat pengiriman ke kurir, kurir mengambil pesanan dari penjual dan mengantarkannya ke alamat pembeli. Setelah produk sampai, pembeli membayar produk kepada kurir dan kurir akan memberikan uang tersebut ke penjual, dan setelah pembayaran diterima, Shopee akan mentransfer dana ke akun penjual.

Sistem COD di Shopee memberikan kemudahan bagi pembeli yang tidak memiliki akses ke pembayaran online, sehingga mereka tetap dapat berbelanja di Shopee dengan nyaman. Namun, pembeli juga harus memastikan bahwa mereka siap membayar produk pada saat pengiriman dan tidak melakukan pembatalan pesanan tanpa alasan yang jelas, karena hal tersebut dapat merugikan penjual dan mengganggu kinerja sistem COD di Shopee.

Mengenai mekanisme pemesanan, peneliti akan menjelaskan sistem pemesanan di Shopee untuk transaksi COD yang melibatkan beberapa tahapan, pertama *costumer* dapat mencari produk yang diinginkan melalui pencarian melalui platform Shopee. Setelah menemukan produk yang diinginkan, kemudian *costumer* mengkonfirmasi pesanan, dan memilih metode pembayaran COD dan mengatur pengiriman barang ke alamat *costumer*.

Setelah pembeli menyelesaikan pesanan, pembeli dapat menunggu pesanan tersebut dikirim oleh jasa kirim/kurir. Ketika pesanan sampai pada alamat yang dituju, pembeli harus membayar total pesanan beserta ongkos kirim (jika ada)

secara tunai kepada kurir sesuai dengan total biaya yang tertera pada tagihan atau halaman *checkout*.⁸

Namun disamping itu, dalam praktiknya sering terjadi permasalahan yaitu pembatalan sepihak oleh pembeli. Pembeli kerap menolak pembayaran pesanan yang seharusnya dilakukan melalui kurir. Pembatalan sepihak ini terjadi disebabkan karena berbagai alasan. Bahkan dalam kasusnya, setelah pembatalan terjadi tidak jarang pembeli yang tidak memberikan klarifikasi atau kejelasan tentang alasan pembatalan yang dilakukannya. Kasus seperti ini tentunya membuat pelaku usaha merasa dirugikan karena pembeli tidak dapat memenuhi kesepakatan yang telah dibuat sejak awal pemesanan.

Kesepakatan yang dibuat antara pembeli dengan penjual dalam jual beli online dengan pembayaran COD, terjadi sejak pembeli mengirim pemesanan kepada penjual dan penjual menerimanya. Sama halnya dengan jual beli konvensional, dalam jual beli online kesepakatan merupakan perjanjian bagi para pihak. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 20 ayat 1 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima. Perjanjian tersebut disebut dengan kontrak elektronik. Meskipun pembeli dan penjual tidak bertemu secara fisik, namun kesepakatan yang dibuat dengan kesadaran para pihak tetap dianggap sah. Sebagaimana 18 ayat (1) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Sehubungan dengan ketentuan tersebut, menurut Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah dan mengikat berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya, tidak dapat dibatalkan sepihak tanpa persetujuan kedua belah pihak, dan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

⁸ Tim Shopee, Shopee Bayar di Tempat, dikutip dari <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/Shopee-bayar-di-tempat/> tanggal 20 Februari 2023

Dalam Fikih Muamalah, proses jual beli *konvensional* maupun *online*, keduanya tidak diperkenankan untuk memberatkan salah satu pihak. Proses ijab qabul dalam Islam dikatakan sah, apabila tidak ada unsur keterpaksaan atau ada yang dirugikan dari salah satu pihak. Oleh karena itu walaupun proses ijab qabul tersebut tidak diikrarkan secara lisan dan langsung, namun ada tindakan konkret berupa syarat dan ketentuan yang telah dipahami atau disetujui oleh pembeli. Dalam hal tersebut ada kerelaan pembeli untuk terikat pada ketentuan tata cara pembelian, pembayaran dan pengiriman barang.⁹

Dalam transaksi, pembatalan secara sepihak dilakukan oleh *costumer* terhadap barang yang sudah dipesan kepada penjual. Dalam konteks ini pihak *costumer* telah melakukan wanprestasi. Walaupun dalam hal ini adanya hak *khiyār* (memilih) dalam jual beli, menurut hukum Islam dibolehkan, apakah akan meneruskan jual beli atau membatalkannya, tergantung keadaan (kondisi) barang yang diperjualbelikan. Namun pada dasarnya akad *khiyār* tidak dapat dibatalkan kecuali pembeli merasa dirugikan dikarenakan pesanan/barangnya terdapat kerusakan/cacat barulah pembeli berhak membatalkan transaksi tersebut.

Pada dasarnya sistem pembatalan di Shopee dirancang untuk melindungi kepentingan pembeli dan penjual serta memastikan bahwa transaksi di Shopee berlangsung dengan lancar. Namun, pastikan untuk membaca dengan seksama kebijakan pembatalan yang berlaku sebelum melaksanakan pembelian.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini menarik untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti terkait hal ini dengan mengangkat judul penelitian mengenai **“Analisis Keabsahan Pembatalan Sepihak Oleh *Costumer* Shopee Pada Transaksi *Cash On Delivery* Ditinjau Dari Perspektif *Khiyār ‘aib*”**

⁹ Retno Dyah Pekerti dan Eliada Herwiyanti, *Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi’I*, Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Vol. 20 No. 02, Tahun 2018

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah sebab-sebab terjadinya pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee pada transaksi *Cash On Delivery*?
2. Bagaimanakah tinjauan Fiqh muamalah terhadap mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee dalam transaksi *Cash On Delivery* perspektif *Khiyār 'aib*

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui sebab-sebab terjadinya pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee pada transaksi *Cash On Delivery*.
2. Untuk menganalisis tinjauan Fiqh muamalah terhadap mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee dalam transaksi *Cash On Delivery* perspektif *Khiyār 'aib*.

D. Penjelasan Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka perlu adanya penjelasan istilah. Penjelasan istilah merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah penelitian. Penjelasan istilah adalah penjelasan makna dari masing-masing kata kunci yang terdapat pada judul dan focus penelitian. Dengan adanya penjelasan istilah ini diharapkan agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait judul dan focus penelitian yang akan peneliti teliti. Berdasarkan fokus masalah di atas maka diuraikan istilah-istilah judul tersebut sebagai berikut :

1. Pembatalan Sepihak.

Pembatalan Sepihak pada suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati

kedua belah pihak dalam perjanjian.¹⁰ Pada penelitian ini pembatal sepihak yang dimaksud adalah transaksi yang batal atau gagal dibayar oleh pihak pembeli. Dalam hal ini antara penjual dan pembeli sebelumnya telah membuat kesepakatan dalam jual beli online, namun pada akhirnya pembeli membatalkan pembayaran kepada penjual melalui kurir.

2. *Costumer* Shopee

Costumer Shopee adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli barang atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.¹¹

3. Transaksi *Cash On Delivery* (COD)

Transaksi ialah Perpindahan barang, jasa, informasi, pengetahuan dll, dari satu tempat ke tempat lain atau pemindahan barang dari produsen ke konsumen, atau pemindahan barang dari satu individu ke individu yang lain.

Sedangkan Transaksi *Cash On Delivery* merupakan suatu layanan yang mana konsumen dan penjual sama-sama sepakat untuk melakukan transaksi membayar barang yang dipesan oleh konsumen pada saat sudah sampai di alamat pengirim.¹²

4. *Khiyār 'aib*

Khiyār Aib adalah hak untuk membatalkan Jual-beli dan mengembalikan barang. Sebab diketahuinya cacat barang yang belum diketahui sebelumnya, baik aib itu ada pada saat proses transaksi atau datang dikemudian hari setelah selesainya akad disepakati sebelum serahterima barang yang dijual.¹³

¹⁰ Gerry R. Weydekamp, *Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum, Jurnal Lex Privatum*, Vo. 1, No. 4, Oktober 2013, hlm. 151

¹¹ Greenberg dalam Ovi Hamidah Sari, dkk., *Manajemen Bisnis Pemasaran*, (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021) , hlm. 29

¹² <https://sarjanaekonomi.co.id/pengertian-cod/>Diakses pada tanggal 14 Juni 2022 pukul 00:20

¹³ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh*, hlm.210

Sedangkan menurut Al-Jaziri *Khiyār ‘aib* yaitu *khiyār* bagi pembeli yang disebabkan adanya aib dalam suatu barang yang tidak disebutkan oleh penjual atau tidak diketahui olehnya, akan tetapi jelas aib itu ada dalam barang dagangan sebelum dijual.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka penting dibuat untuk menghindari terjadinya persamaan kajian dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan untuk mengetahui bahwa hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya belum ada yang secara spesifik meneliti dan membahas mengenai, Pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee pada transaksi *cash on delivery* dalam perspektif *khiyār ‘aib*, maka peneliti memaparkan hasil kajian terdahulu, sebagai berikut:

Pertama, dalam Skripsi yang berjudul “Pembatalan Sepihak pada Transaksi Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* dalam Perspektif Ba’i Mutlak (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)”¹⁴ yang ditulis oleh Ninda Mauliza, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Tinjauan konsep aqd al-ba’i terhadap pemesanan suatu produk diolshop dengan menggunakan sistem COD berdasarkan analisis peneliti yang ditemukan dalam penelitian ini bahwa pembatalan sebelah pihak pada dasarnya sangat bertentangan dengan hukum Islam dan merupakan perbuatan tercela dimana seseorang tidak menepati janjinya. Namun jika pembatalannya dilakukan sesuai dengan syariah Islam maka dibolehkan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi perbedaan pada skripsi tersebut dengan peneliti ialah variabel yang diteliti pada skripsi tersebut membahas pembatalan sistem *Cash On Delivery* pada olshop

¹⁴ Ninda Mauliza “Pembatalan Sepihak pada Transaksi Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* dalam Perspektif Ba’i Mutlak (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)”, Skripsi (UIN Ar Raniry Banda Aceh, 2020), hlm.56

menurut konsep Aqd al-Ba'i sedangkan pada penelitian ini membahas tentang pembatalan sistem *Cash On Delivery* pada aplikasi shopee perspektif *Khiyār 'aib*.

Kedua, dalam Skripsi yang berjudul “pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee dalam transaksi *cash on delivery* (perspektif hukum positif dan fikih muamalah)” yang ditulis oleh Arleani Firizki Rimanadi, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 1443 H/2021 M. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwasanya praktik pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *costumer* Shopee dalam transaksi *cash on delivery* merupakan perbuatan wanprestasi. Menurut Fikih Muamalah, pembatalan akad hukumnya diperbolehkan apabila penjual memberikan keridhaannya atas pembatalan transaksi tersebut.¹⁵

Penelitian ini sama-sama membahas tentang pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee dalam transaksi *Cash On Delivery*. Namun yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni dalam penelitian sebelumnya membahas berdasarkan perspektif hukum positif dan fikih muamalah, sedangkan pada penelitian ini membahas berdasarkan perspektif *Khiyār 'aib*.

Ketiga, dalam Skripsi yang berjudul “perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Lazada” yang ditulis oleh Resti Virda Ayu Rahmawati, Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2017. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa upaya penyelesaian atas tindakan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak Lazada dapat ditempuh menggunakan jalur diluar persidangan ataupun dalam persidangan. Akan tetapi, di dalam syarat dan ketentuan pada situs Lazada telah diatur mengenai upaya

¹⁵ Arleani Firizki Rimanadi, “*pembatalan sepihak oleh customer shopee dalam transaksi cash on delivery (perspektif hukum positif dan fikih muamalah)*”, Skripsi (UIN Syarif Hidayatullah, 2021)

penyelesaian sengketa menggunakan penilaian sebagai upaya penyelesaian sengketa dengan konsumen.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini membahas permasalahan tentang pembatalan sepihak oleh *costumer* atau pembeli Shopee dalam transaksi *cash on delivery*. Sedangkan pada penelitian sebelumnya membahas pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak Lazada.

Keempat, Dalam Skripsi yang berjudul “Pembatalan Akad Pada Sistem *Cash On Delivery* Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SU)”, yang ditulis oleh Eka Puji Lestari, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018. Pembatalan akad pada sistem *Cash On Delivery* yang dilakukan mahasiswa jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UINSU dilakukan secara sepihak. Tentu saja hal tersebut sangat merugikan pihak lain. Pihak penjual memiliki hak dan kewajiban begitu pula sebaliknya pembeli memiliki hak dan kewajiban akibat dari perjanjian jual beli online dengan sistem *cash on delivery*. Wahbah Az-Zuhaili menjelaskan bahwasannya pembatalan akad sepihak itu tidak diperbolehkan, pembatalan boleh dilakukan asal dalam keadaan lazim yang diperbolehkan menurut Wahbah Az-Zuhaili.¹⁶

Penelitian ini sama-sama membahas tentang Pembatalan akad pada transaksi *Cash On Delivery*, akan tetapi yang membedakan penelitian ini dan penelitian terdahulu adalah Pada sample penelitiannya dan perspektif penelitiannya, dimana penelitian ini sampelnya ialah *costumer* Shopee dengan menggunakan perspektif *Khiyār Aib* sedangkan pada penelitian terdahulu sample mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum dalam perspektif wahbah Az-zuhaili .

¹⁶ Eka Puji Lestari, “Pembatalan Akad Pada Sistem *Cash On Delivery* Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SU)”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018)

Kelima, Perlindungan Pelaku Usaha Terhadap Pembatalan Oleh Konsumen *E-Commerce* Dalam Sistem Pembayaran *Cash On Delivery*, Anindya Putri, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2018. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini bahwa (1) Sistem pembayaran *cash on delivery* diakui sebagai sistem transaksi elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (2) Perlindungan terhadap pelaku usaha terhadap timbulnya kerugian akibat tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen dalam sistem pembayaran *cash on delivery*, yaitu pelaku usaha dapat melakukan gugatan ke pengadilan ataupun di luar pengadilan.¹⁷

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Penelitian ini membahas pembatalan transaksi *Cash On Delivery* oleh *Costumer* shopee perspektif *Khiyār 'Aib*, sedangkan pada penelitian Sebelumnya fokus pembahasannya pada Perlindungan pelaku usaha *E-Commerce* terhadap Pembatalan *Cash on Delivery* oleh Konsumen .

F. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan upaya menyelidiki dan menelusuri sesuatu masalah dengan menggunakan cara kerja ilmiah secara cermat dan teliti untuk mengumpulkan, mengolah, melakukan analisis data dan mengambil kesimpulan secara sistematis dan objektif. Dalam penelitian sebuah karya ilmiah sangat dipengaruhi oleh metode penelitian yang digunakan untuk dapat memperoleh data yang lengkap, objektif dan tepat dari objek yang akan diteliti.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu metode untuk menganalisa dan memecahkan masalah yang terjadi sekarang berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi, dilakukan

¹⁷ Anindya Putri, “*Perlindungan Pelaku Usaha Terhadap Pembatalan Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Pembayaran Cash On Delivery*”, Skripsi (Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2018)

apabila masalah yang diteliti merupakan suatu fakta yang terjadi dan tujuannya adalah untuk menjelaskan mengenai status saat ini dari subjek yang diteliti

2. Sumber Data

Data-data yang peneliti kumpulkan berdasarkan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber datanya adalah sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Sumber primer merupakan jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya, sesuai dengan asalnya dari mana data tersebut diperoleh maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah. Peneliti hanya dapat menggali dan memperoleh jenis data ini dari responden¹⁸. Keterangan dari responden ini diberikan secara lisan ketika menjawab wawancara, dimana peneliti hanya menyiapkan topik dan daftar pemandu pertanyaan. Adapun responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah Masyarakat pengguna aktif platform shopee di Banda Aceh.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang dibutuhkan untuk mendukung sumber primer. Karena penelitian ini tidak terlepas dari kajian Fiqih Muamalah, maka peneliti menempatkan sumber data yang berkenaan dengan kajian- kajian tersebut sebagai sumber data sekunder. Adapun sumber data sekunder yang dijadikan rujukan adalah: Aplikasi Shopee, Skripsi terdahulu, dan buku-buku pendukung lainnya.

3. Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara yang digunakan sebagai tehnik pengumpulan data dilakukan dalam bentuk *guiden interview* yaitu wawancara terstruktur dengan

¹⁸Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 122.

menggunakan daftar pertanyaan yang telah peneliti susun untuk diajukan kepada narasumber dan responden penelitian ini. Peneliti juga akan mengembangkan pertanyaan sesuai dengan kebutuhan data penelitian yang dilakukan secara fleksibel dengan responden penelitian. Untuk memperoleh informasi tentang objek tersebut peneliti harus melakukan interview dengan responden yang memiliki usaha online di platform shopee dan pelaku pembatalan *Cash On Delivery*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu, berbentuk tulis, buku, gambar, atau karya-karya seseorang yang monumental. Penggunaan metode dokumentasi biasanya untuk menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, koran, dokumen, sebagainya.¹⁹ Adapun data-data dalam penelitian ini peneliti dapatkan dari lapangan di antara lain: dokumen-dokumen, gambar, dan lain-lain.

c. Teknik Analisis Data

Data-data yang telah dikumpulkan dan hasil wawancara yang peneliti peroleh akan diolah untuk disajikan dan dijabarkan dengan kata-kata yang lebih baik sebagai tujuan penelitian. Oleh karena itu, setelah data penelitian didapatkan, maka selanjutnya diolah menjadi suatu pembahasan untuk menjawab suatu permasalahan yang ada dengan didukung oleh data lapangan dan teori.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memahami penelitian, maksud dan tujuan penelitian ini secara garis besar, maka sistematika penelitian ini disusun menjadi beberapa bab dan masing- masing terdiri dari sub-sub bab. Yang sistematika penelitiannya sebagai berikut:

¹⁹Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 65.

Bab satu, merupakan bab pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab dua, merupakan bab tinjauan umum mengenai landasan teori yang terkait dengan judul penelitian. Adapun pembahasan yang dijelaskan yaitu pengertian dan dasar hukum *Khiyār 'aib*, Pengertian pembatalan sepihak dalam perjanjian/akad, Konsep *Cash On Delivery*, Pendapat Fuqaha tentang pembatalan sepihak perspektif *Khiyār 'aib*, penerapan *Khiyār 'aib* dalam Jual Beli.

Bab tiga merupakan bab hasil dari penelitian yang mencakup dari yang mengacu pada rumusan masalah yang memuat Gambaran Umum shopee, Mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee, Sebab-sebab terjadinya pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee pada transaksi *Cash On Delivery*, Tinjauan Fiqh mumalah terhadap mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee dalam transaksi *Cash On Delivery* perspektif *Khiyār 'aib*.

Bab empat, merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan penelitian dan saran-saran untuk kedepan yang lebih baik.



BAB DUA

KONSEP *KHIYĀR 'AIB* PADA PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY*

A. Pengertian dan Dasar Hukum *Khiyār 'aib*

Kata *al-khiyār* dalam bahasa Arab berarti pilihan. Secara terminologi, para ulama *fiqh* telah mendefinisikan *al-khiyār*, antara lain menurut sayyid sabiq adalah mencari kebaikan dari dua perkara, melangsungkan atau membatalkan (jual beli).²⁰

Sedangkan kata *'aib* secara bahasa ialah cacat, kelemahan atau kekurangan. Secara terminologi *'aib* dalam jual beli mengacu pada cacat atau kelemahan yang ada pada barang yang tidak terlihat atau tidak diketahui oleh pembeli saat pembelian dilakukan.

Dapat disimpulkan bahwa *Khiyār 'aib* adalah hak untuk membatalkan atau melangsungkan jual beli bagi kedua belah pihak yang berakad apabila terdapat suatu cacat pada objek yang diperjual belikan, dan cacat itu tidak diketahui pemilikinya ketika akad berlangsung. Jadi, dalam *Khiyār 'aib* itu apabila terdapat bukti cacat pada barang yang dibelinya, pembeli dapat mengembalikan barang tersebut dengan meminta ganti barang yang baik, atau kembali barang dan uang.²¹

Secara terminology, al-Zuhaliy mendefinisikan *khiyār* adalah hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan kontrak untuk meneruskan atau tidak meneruskan kontrak dengan mekanisme tertentu. Menurut Ahmad Azhar Basyir, *Khiyār* berarti hak memiliki antara barang-barang yang diperjualbelikan bila hal dimaksud menyangkut penentuan-penentuan barang yang akan dibeli. Hak *khiyār* ini dimaksudkan guna menjamin

²⁰ Sayyid sabid, *Fiqh Sunah*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1983), jilid III, cet. Ke-4, hlm. 164.

²¹ Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh muamalat* (Jakarta: prenadamia group, 2010), hlm.100

agar kontrak yang diadakan benar-benar terjadi atas kerelaan penuh pihak-pihak bersangkutan karena sukarela itu merupakan asas bagi sahnya suatu kontrak.²²

Istilah *Khiyār 'aib* memiliki dua kata yang berbeda makna, namun masing-masing istilah tersebut menjadi bentuk frasa yang kemudian dijadikan salah satu konsep hukum tersendiri dalam bidang mu'amalah. *Khiyār* secara defenisi diartikan sebagai hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi.²³ Terjadi *khiyār* dalam jual beli, maka transaksi jual beli pada dasarnya belum berakhir, selama keputusan hak *khiyār* ini telah disepakati oleh masing-masing pihak.²⁴ Misalnya, dalam masalah adanya cacat pada barang yang diperjualbelikan. Apabila kesepakatan antara penjual dan pembeli ingin meneruskan atau membatalkan akad, transaksi akan berakhir dengan kesepakatan tersebut. Penjelasan mengenai hak *khiyār* terhadap kondisi barang yang cacat ini kemudian dinamakan dengan *khiyār 'aib*.

Sebagaimana contoh, barang siapa membeli telur ayam lalu memecahkannya dan mendapatinya dalam keadaan busuk maka dia boleh meminta kembali semua harga yang telah dibayarkan kepada penjual apabila dia mau.²⁵ Jadi dalam *Khiyār 'aib* itu apabila terdapat bukti cacat pada barang yang dibelinya, pembeli dapat mengembalikan barang tersebut dengan meminta ganti barang yang baik, atau kembali barang dan uang.²⁶

Terkait dengan defenisi *khiyār 'aib*, terdapat banyak rumusan yang dijelaskan oleh ulama dalam berbagai literatur fikih. Banyaknya rumusan ini

²² Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 97-98.

²³ Shalih Fauzan, Al-Mulakhash Al-Fiqh, ed. In, *Ringkasan Fikih Lengkap*, (terj; Asmuni), (Jakarta: PT Darul Falah, 2005), hlm. 501-508.

²⁴ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, (terj; Nor Hasanuddin), cet. 1, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), hlm. 158-161.

²⁵ Sayyid Sabiq, *Ibit*, hlm.89

²⁶ Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 100

dipengaruhi oleh tidak ada rumusan yang baku mengenai pengertian *khiyār* 'aib ini. Namun, rumusan-rumusan tersebut yang akan dijelaskan memiliki tujuan dan maksud yang sama, yaitu menunjukkan pada suatu hak pilih bagi pihak penjual dan pembeli mengenai barang yang memiliki 'aib atau cacat atau rusak. Istilah *khiyār* 'aib diartikan sebagai suatu hak yang dimiliki oleh seseorang dari 'aqidain (dua orang yang berakad) untuk membatalkan atau tetap melangsungkan akad ketika dia menemukan cacat pada objek akad, yang mana pihak lain tidak memberitahukannya pada saat akad.²⁷

Dalam redaksi lain, *khiyār* 'aib didefinisikan sebagai hak untuk membatalkan atau meneruskan akad bilamana ditemukan 'aib (cacat), sedang pembeli tidak tahu tentang hal itu pada saat akad berlangsung.²⁸ Misalnya, seseorang membeli telur ayam satu kilogram, kemudian satu butir di antaranya sudah busuk atau ketika telur dipecahkan sudah menjadi anak ayam. Hal ini sebelumnya belum diketahui, baik oleh penjual maupun oleh pembeli. Dalam kasus seperti ini menurut Fikih, ditetapkan hak *khiyār* bagi pembeli.²⁹ Persoalan ini muncul saat barang yang ditransaksikan cacat atau alat penukarnya berkurang nilainya dan tidak diketahui oleh pembeli.³⁰

Jadi, *khiyār* dalam bentuk ini berlaku ketika pembeli mendapati barang yang ia beli pada penjual tersebut adanya cacat, dan cacat tersebut mempengaruhi nilai dan berdampak juga pada harganya. Apabila hal ini terjadi, maka pembeli memiliki salah satu dari dua pilihan, pertama ia diperbolehkan mengembalikan barang tersebut dan mengambil kembali uang yang telah ia bayarkan. Sedangkan pilihan yang kedua tetap melanjutkan jual beli ini dengan meminta 'iwadh yaitu selisih pada harga barang yang tidak cacat dengan harga barang yang telah didapatin adanya cacat.

²⁷ Qamarul Huda, *Fiqh Mua'amalah*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 44.

²⁸ Shalih Fauzan, *Op.Cit*, hlm. 508.

²⁹ Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 81-82.

³⁰ Shalih Fauzan, *Op.Cit*, hlm. 508.

M. Abdul Mujjeb mendefinisikan *khiyār* ialah hak memilih atau menentukan pilihan antara dua hal bagi pembeli dan penjual, apakah akad jual beli akan diteruskan atau dibatalkan.³¹

Sementara itu yang dimaksud *khiyār 'aib* adalah pembeli boleh mengembalikan barang yang dibelinya apa bila pada barang itu terdapat cacat yang mengurangi kualitas barang itu, atau mengurangi harganya, sedangkan biasanya barang yang seperti itu baik, dan sewaktu akad cacatnya itu sudah ada, tetapi pembeli tidak tahu, atau terjadi sesudah akad, yaitu sebelum diterimanya. Adapun cacat yang terjadi sesudah akad sebelum barang diterima, maka barang yang dijual sebelum diterima oleh pembeli masih dalam tanggungan penjual. Kalau barang ada ditangan pembeli, boleh dikembalikan serta diminta kembali uangnya. Akan tetapi, kalau barang itu tidak ada lagi, maka dia berhak meminta ganti kerugian saja sebanyak kekurangan harga barang sebab adanya cacat itu.³²

Arti *Khiyār 'aib* menurut ulama Fiqh adalah “keadaan yang membolehkan salah seorang yang akan memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan ‘aib (kecacatan) dari salah satu yang dijadikan alat tukar menukar yang tidak diketahui pemilik waktu akad.³³ Dengan demikian, penyebab *Khiyār 'aib* adalah adanya cacat dan barang yang diperjualbelikan (*ma'qud alaih*) atau harga (tsaman), karena kurang nilainya atau tidak sesuai dengan maksud, atau orang dan yang akad tidak sesuai dengan maksud, atau orang dan yang akad tidak meneliti kecacatannya ketika akad.³⁴

Menurut Mardani, *khiyār 'aib* adalah suatu hak yang diberikan kepada pembeli dalam kontrak jual beli untuk membatalkan kontrak jika si pembeli

³¹ Abdul Rahman, ghazaly, ghufron, ihsan, & sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 97.

³² Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2013), hlm. 287-288

³³ Rahmat Syaifei, *Fiqh Muammalah*, (Jakarta: Pustaka Setia, 2001), hlm. 115.

³⁴ *Ibit*, hlm. 116

menemukan cacat dalam barang yang telah dibelinya sehingga menurunkan nilai barang itu.³⁵

Dalam jual beli, menurut agama islam dibolehkan memilih, apakah akan meneruskan jual beli atau akan membatalkannya,³⁶ tergantung keadaan (kondisi) barang yang diperjualbelikan. Perlu diketahui bahwa hukum asal jual beli adalah mengikat (lazim), karena tujuan jual beli adalah memindahkan kepemilikan. Hanya saja, syariat menetapkan hak *khiyār* dalam jual beli sebagai bentuk kasih sayang terhadap kedua pelaku akad.³⁷ Tergantung keadaan (kondisi) barang yang diperjualbelikan. Perlu diketahui bahwa hukum asal jual beli adalah mengikat (lazim), karena tujuan jual beli adalah memindahkan kepemilikan. Hanya saja, syariat menetapkan hak *khiyār* dalam jual beli sebagai bentuk kasih sayang terhadap kedua pelaku akad.³⁸

Berbagai *khiyār* (hak untuk memilih) yang ditetapkan dalam syariat islam dalam perniagaan adalah salah satu bukti bahwa syariat islam menghormati hak kepemilikan, bahkan ini adalah salah satu bukti bahwa tidak ada syariat atau undang-undang yang lebih bagus dan lebih adil dalam hal menghormati hak kepemilikan. Dan ini adalah salah satu bentuk nyata dari penerapan firman Allah Ta'ala sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa [4]: 29)³⁹

³⁵ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana PrenadaMedia, 2012), hlm. 106.

³⁶ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 83.

³⁷ Hendi Suhendi, *Ibit*, hlm. 83

³⁸ Wahbah Az-Zuhaili, *Op.Cit*, hlm. 181.

³⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 83

Apabila dilihat lebih jauh, konsep *khiyār 'aib* ini telah dikembangkan ulama mazhab. Sebagaimana dijelaskan oleh Nasrun Haroen, para ulama fiqh sepakat bahwa yang dimaksud dengan *khiyār 'aib* berlaku jika sejak diketahuinya cacat pada barang yang diperjualbelikan dan dapat diwarisi oleh ahli waris pemilik hak *khiyār*, kondisi cacat tersebut yang menyebabkan munculnya *khiyār*.⁴⁰ Menurut Hanafiyyah dan Hanabilah adalah seluruh unsur yang merusak objek jual beli dan mengurangi nilainya menurut tradisi para pedagang. Tetapi menurut ulama Malikiyyah dan Syafi'iyah seluruh cacat yang menyebabkan nilai barang tersebut berkurang atau hilang unsur yang diinginkan dari padanya.⁴¹

Nasrun Haroen menyimpulkan bahwa *khiyār 'aib* merupakan suatu keadaan yang membolehkan salah seorang yang berakad memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan *'aib* (cacat) dari salah satu yang dijadikan alat tukar menukar yang tidak diketahui pemiliknya waktu akad, atau sesuatu yang mengurangi nilai yang dijual.

Dari beberapa rumusan di atas, dapat dipahami bahwa yang dimaksud *khiyār 'aib* adalah hak pilih, baik dari pihak penjual atau pembeli, atau kesepakatan kedua-duanya untuk meneruskan akad yang telah dilakukan, atau membatalkan akad tersebut dengan alasan adanya *'aib* atau kerusakan pada barang yang diperjualbelikan. Syarat barang yang rusak tersebut yaitu diketahui kerusakannya setelah akad dilangsung.

Dasar hukum *khiyār 'aib* terdapat dalam kitab sunan Ibnu Majah pada Bab *tijarah* nomor hadist 2276 tentang “orang yang menjual barang dagangan yang memiliki *aib* (cacat) hendaknya ia menjelaskan aibnya tersebut”. Yang berbunyi:

⁴⁰ Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 82.

⁴¹ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 130-231

عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ قَالَ: سَمِعْتُ النَّبِيَّ يَقُولُ: الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ، لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا وَفِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ. (رواه ابن ماجه) 42

Dari uqbah bin Amir, ia mengatakan, “Aku mendengar Nabi SAW Bersabda, Seorang muslim adalah saudara muslim lainnya. Tidak dihalalkan bagi seorang muslim menjual suatu barang kepada saudaranya yang di dalamnya mengandung cacat, kecuali setelah ia menjelaskannya kepadanya”. (HR. Ibnu Majah)⁴³

Hadits Nabi yang berkaitan dengan khiyār yaitu:

حَدِيثُ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، أَنَّهُ قَالَ: إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلَانِ، فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا وَكَانَ جَمِيعًا، أَوْ يُخَيَّرُ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ فَتَبَايَعَا عَلَى ذَلِكَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ. (رواه البخاري)

Ibnu Umar ra, meriwayatkan dari Rasulullah Saw, beliau bersabda, “jika dua orang melakukan jual beli maka masing-masing memiliki hak memilih atas jual belinya selama keduanya belum berpisah. Jika keduanya sepakat atau salah satu dari keduanya memilih lalu dilakukan transaksi, berarti jual beli telah terjadi dengan sah, dan seandainya keduanya berpisah setelah transaksi, sedangkan salah seorang dari keduanya tidak membatalkan transaksi maka jual beli sudah sah.” (HR. Bukhari).⁴⁴

Boleh dan haram hukumnya Menyembunyikan ‘aib pada suatu barang adalah bentuk penipuan dan kecurangan. Haram hukumnya menyembunyikan ‘aib pada barang dagangan. Demikian pula jika ia memberitahu ‘aib yang ada pada barang, namun tidak menyebutkan kadar ‘aib yang ada padanya. Agama Islam telah mengatur jual beli dengan tertib. Tujuannya ialah untuk menjaga agar saling menguntungkan kedua belah pihak dan tetap akan memelihara tali

⁴² Abu Abdillah Muhammad bin Yazid al-Qazwaini, *Sunan Ibnu Majah*, Juz II, (Beirut: Dar al-Fikr, 2008) hlm. 330

⁴³ Muhammad Nashiruddin Al Albani, shahih sunan Ibnu Majah, cet, 2, Terj, Ahmad Taufiq Abdurrahman, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), hlm. 335

⁴⁴ Muhammad Fuad Abdul Baqi, *Al-lu'lu'u wa Al-Marjanu Fima Ittafaqa 'alayhi Asy-Syaykhani Al-Bukhariyyu wa Muslimun* (terj. Tim Penerjemah Aqwan), (Jakarta Timur: Ummul Qura, 2016), hlm. 734.

persaudaraan antara sesama anggota masyarakat. Hal ini tercermin dari adanya syarat sahnya jual beli yaitu saling ridha antara pedagang dan pembeli.

B. Pengertian Pembatalan Sepihak dalam Perjanjian/Akad.

Pembatalan sepihak adalah tindakan membatalkan atau mengakhiri suatu kesepakatan atau kontrak oleh salah satu pihak tanpa persetujuan pihak lain yang terlibat dalam kesepakatan atau kontrak tersebut. Pembatalan sepihak dapat terjadi dalam berbagai situasi, misalnya karena ketidakpuasan dengan pihak lain, pelanggaran kontrak oleh pihak lain, atau karena alasan lain yang dianggap sah oleh pihak yang melakukan pembatalan.

Pembatalan sepihak pada suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian.⁴⁵ Pasal 1338 KUH Perdata membagi tiga akibat hukum perjanjian yang sah yaitu:⁴⁶

1) Berlaku sebagai undang-undang

Perjanjian mempunyai kekuatan yang mengikat dan memaksa serta memberi kepastian hukum bagi para pihak yang membuatnya. Sama halnya seperti undang-undang, perjanjian wajib ditaati bagi para pihak yang membuatnya. Apabila perjanjian tersebut dilanggar, berlaku akibat hukum berupa sanksi hukum.

2) Tidak dapat dibatalkan sepihak

Perjanjian yang dibuat dengan persetujuan para pihak, jika akan dibatalkan harus melalui persetujuan para pihak juga. Namun jika pembatalan disertai alasan yang cukup menurut undang-undang, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan secara sepihak.

3) Pelaksanaan dengan Iktikad baik

⁴⁵ Gerry R. weydekamp, *Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum*, *Jurnal Lex Privatum*, VO. 1, NO. 4, Oktober 2013, hlm. 151

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2014), h. 305-307

Yang dimaksud dengan iktikad baik dalam Pasal 1338 KUH Perdata adalah ukuran objektif untuk menilai pelaksanaan perjanjian, apakah pelaksanaan perjanjian itu mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan serta apakah pelaksanaan perjanjian itu telah berjalan di atas rel yang benar.

Pembatalan sepihak atas suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada saat mana pihak yang lainnya tetap bermaksud untuk memenuhi prestasi yang telah dijanjikannya dan menghendaki untuk tetap memperoleh kontra prestasi dari pihak yang lainnya itu.

Sedangkan Menurut Pasal 1320 Ayat (1) KUH.Perdata, syarat sahnya suatu perjanjian Pertama adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya. Kedua kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan. Ketiga, Suatu hal tertentu. Keempat suatu sebab (causa) yang halal. Sedangkan pembatalan merupakan pernyataan batal, dan sepihak yaitu satu pihak, sebelah pihak.⁴⁷ Pembatalan sepihak merupakan suatu perjanjian yang dibatalkan secara sepihak, dan telah melanggar prestasi sesuai dengan perjanjian di awal (wanprestasi).

Pembatalan dalam pembuatan suatu perjanjian dapat dimintakan oleh salah satu pihak yang dirugikan. Pada dasarnya, suatu perjanjian dapat dimintakan pembatalan apabila :⁴⁸

1. Perjanjian itu dibuat oleh mereka yang tidak cakap hukum seperti belum dewasa, ditaruh di bawah pengampuan dan wanita yang bersuami sebagaimana dalam Pasal 1330 KUH Perdata.
2. Perjanjian itu bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan
3. Perjanjian itu dapat dibuat karena kekhilafan, paksaan atau penipuan sebagaimana Pasal 1321 KUH Perdata.

⁴⁷ Tri Kurnia Nurhayati, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

⁴⁸ P.N.H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Kecana, 2017), hlm. 298

Pasal 1266 KUH Perdata menjelaskan syarat bahwa terdapat tiga syarat pembatalan perjanjian, yaitu :⁴⁹

1. Perjanjian harus bersifat timbal balik
2. Pembatalan harus dilaksanakan dimuka hakim
3. Harus ada Wanprestasi

Adapun mengenai Konsep pembatalan akad harus melalui prosedur yang dibenarkan oleh hukum perjanjian dalam Islam. Prosedur yang harus ditempuh adalah sebagai berikut:⁵⁰

1. Memberitahukan terlebih dahulu kepada pihak yang melakukan perjanjian.
2. Mengemukakan alasan-alasan yang diajukannya pembatalan berikut bukti-buktinya.
3. Memberikan tenggang waktu agar pihak yang akan menerima pembatalan mempersiapkan keadaan.
4. Pembatalan harus dilakukan dengan jalan damai sehingga tidak mengakibatkan permusuhan dan putus silaturahmi.
5. Pembatalan dapat dilakukan dengan jalan perang apabila pihak lain mendahului penyerangan dan pengkhianatan terhadap perjanjian.

Berdasarkan prosedur di atas dapat dipahami bahwa suatu akad dapat dibatalkan apabila adanya persetujuan atau keridhaan dari kedua belah pihak yang melakukan akad tersebut.

C. Konsep Cash On Delivery

Cash on delivery (COD) merupakan metode pembayaran dalam transaksi jual beli online yang dilakukan ketika barang yang di pesan tiba pada alamat yang dituju.⁵¹ Pembayaran *cash on delivery* terbagi menjadi dua cara, yaitu :⁵²

⁴⁹ P.N.H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, ..., hlm. 298

⁵⁰ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), cet. 1, h. 6-7.

⁵¹ Mohammad Aldrin Akbar dan Sitti Nuralam, *E-Commerce Dasar Teori dalam Bisnis Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 60

⁵² Muhammad Rizqi Romdhon, *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'I*, (Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015), cet. 1, hlm. 101

1. *Cash on delivery* atau membayar ke penjual langsung. Penjual dan pembeli menentukan tempat yang disepakati untuk bertransaksi sehingga pembeli dapat memeriksa kondisi produk apakah sesuai dengan yang digambarkan oleh penjual, dan penjual dapat menerima pembayaran secara langsung.
2. *Cash on delivery* melalui kurir/delivery service. Penjual dan pembeli sepakat untuk menggunakan jasa kurir/delivery service untuk mengirimkan produk dari penjual, dan pembeli membayar uang pembelian barang melalui jasa kurir/delivery service.

Terdapat beberapa kelebihan bagi pembeli dan penjual dalam transaksi *cash on delivery*, antara lain:

1. Dari sisi pembeli, kelebihan sistem ini terletak pada jaminan keamanan yang diperoleh. Sehingga pembeli yang ingin melakukan pemesanan barang secara online tidak perlu khawatir dengan penipuan. Selain itu, sistem pembayaran ini juga sangat mudah bahkan bisa dilakukan oleh setiap orang tanpa harus memiliki rekening di Bank.
2. Sementara dari segi penjual, keuntungan sistem pembayaran COD antara lain adalah dapat mendatangkan pembeli lebih banyak. Selain itu, reputasi dan kepercayaan toko juga bisa meningkat karena pembeli tidak perlu khawatir dengan penipuan.

Meskipun dianggap dan dipercaya memiliki banyak keunggulan, salah satunya dari segi keamanan yang terjamin, namun system pembayaran *cash on delivery* juga tidak terlepas dari berbagai kekurangan. Nilai minus ini banyak ditemui dari sisi penjual, diantaranya yaitu:

1. *Cashflow* menjadi macet atau lebih lambat karena pemasukan dapat diperoleh setelah transaksi selesai. Itu artinya, penjual harus menunggu barang sampai ke pembeli terlebih dahulu agar keuntungan penjualan bisa masuk ke rekening penjual. Oleh karena itu, penggunaan sistem pembayaran COD dapat memberikan dampak yang berisiko pada bisnis jika tidak diiringi dengan cadangan kas yang cukup.

2. Penjual harus siap jika terjadi pembatalan transaksi secara sepihak oleh pembeli. Seringkali, saat melakukan pemesanan pembeli akan membatalkan secara sepihak dengan berbagai alasan. Jika sudah demikian, maka bukan hanya kerugian yang ditanggung oleh penjual, melainkan juga risiko kerusakan barang karena terlalu lama di perjalanan
3. Jangkauan wilayah yang terbatas dan tidak merata di semua wilayah. Hal ini diakibatkan oleh berbagai hal, salah satunya adalah kondisi alam dan keamanan. Keterbatasan jangkauan wilayah ini membuat kemudahan transaksi COD tidak bisa dirasakan oleh semua calon pembeli.⁵³

Dalam Suatu sistem Jual beli online setidaknya memiliki 4 komponen yang diperlukan dalam transaksi, yaitu :

1. Store/Marketplace

Marketplace secara langsung dapat menjadi perantara dalam transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli. Dalam bertransaksi melalui marketplace, pelanggan akan memiliki jaminan keamanan bertransaksi serta melakukan pembayaran⁵⁴. Marketplace menyediakan berbagai metode pembayaran untuk memudahkan pembeli dalam memilih pembayaran yang diinginkan.

2. Penjual dan Pembeli

Pembeli dan penjual melakukan kesepakatan jual beli dengan dikirimkannya permintaan pesanan oleh pembeli yang disetujui oleh penjual. Kesepakatan yang dibuat mencakup tentang barang yang dipesan, harga, metode pembayaran, dan jasa pengiriman.

3. Jasa Pengiriman

Untuk melakukan pengiriman pesanan kepada pembeli, marketplace bekerja sama dengan jasa logistik atau ekspedisi dalam membantu proses pengirimannya. Pihak ekspedisi akan mengirimkan pesanan sesuai dengan

⁵³ Rishna Maulina, *Kelebihan dan Kekurangan Belanja dengan Sistem COD*, diakses dari <https://blog.qelola.com/2021/07/26/kelebihan-dan-kekurangan-sistem-cod/> pada tanggal 22 Februari 2023 pukul 09.10

⁵⁴ Desy Wijaya, *Marketplace Pedia*, (Jakarta: Laksana, 2020), hlm. 19

alamat pembeli yang dituju. Khusus untuk transaksi dengan pembayaran *cash on delivery*, pembeli melakukan pembayaran kepada penjual melalui kurir ekspedisi.

4. *Payment Gateway*

Untuk mempermudah penggunaannya dalam bertransaksi, payment gateway berfungsi sebagai sistem yang mengotorisasi proses pembayaran dari pembeli ke penjual. Payment gateway akan memproses pembayaran setelah pembeli mengkonfirmasi penerimaan barang pesannya. Setelah terkonfirmasi, pembayaran tersebut akan masuk ke dalam akun penjual.

Berdasarkan 4 komponen yang diperlukan dalam transaksi online, timbul hubungan hukum bagi para pihak yang terlibat. Dalam hukum perdata, hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) merupakan hubungan antara dua subjek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban subjek hukum yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban subjek hukum yang lain.⁵⁵ Terdapat lima hubungan hukum yang ada di dalam platform Shopee, yaitu :⁵⁶

1. Hubungan hukum antara Shopee sebagai penyedia aplikasi dengan pembeli dan penjual sebagai pengguna aplikasi.

Dalam pelaksanaan transaksi elektronik melalui situs belanja online Shopee, maka akan terjadi suatu hubungan antara konsumen dengan PT.Shopee Indonesia. Oleh karena itu, dibuat suatu perjanjian yang disebut dengan kontrak elektronik yang memuat syarat dan ketentuan penggunaan situs belanja online Shopee. Jika konsumen Shopee menyatakan setuju dengan isi dari kontrak tersebut, maka konsumen tersebut harus membubuhkan tanda ceklis pada halaman yang telah disediakan. Perjanjian dalam kontrak tersebut termasuk dalam suatu kontrak perjanjian yang bentuk dan isinya ditentukan oleh salah satu pihak, dan pihak yang membuat adalah

⁵⁵ R. soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm. 269

⁵⁶ Laksamana Varelino Zeustan Hartono, *Kajian Aspek Hukum Perjanjian dalam Transaksi Jual Beli Online pada Aplikasi Shopee*, Skripsi S1 Fakultas Hukum dan Komunikasi, 2020.

PT.Shopee Indonesia. Konsumen adalah para pengguna situs belanja Shopee yang telah menyetujui kontrak elektronik yang telah dibuat oleh PT.Shopee Indonesia.

Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait penggunaan aplikasi, dan pihak-pihak yang ada di dalamnya adalah Shopee sebagai penyedia aplikasi dengan pembeli dan penjual sebagai pengguna aplikasi. Dengan menggunakan layanan Shopee atau membuka akun, pengguna memberikan penerimaan dan persetujuan yang tidak dapat dicabut atas persyaratan perjanjian

2. Hubungan hukum antara Shopee sebagai platform perdagangan elektronik dengan penjual/pedagang

Hubungan hukum antara Shopee sebagai platform perdagangan elektronik dengan penjual/pedagang bersumber dari perjanjian. Perjanjian yang disepakati oleh Shopee sebagai platform perdagangan elektronik dengan penjual/pedagang adalah perjanjian yang mengandung klausula baku. Seluruh ketentuan atau kebijakan yang ada di Shopee dibuat secara sepihak oleh Shopee yang kemudian dituangkan dalam suatu dokumen elektronik yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh seluruh pengguna aplikasi. Kesepakatan atas kebijakan-kebijakan yang ada di Shopee antara Shopee dengan penjual sebagai pengguna aplikasi terjadi pada saat penjual melakukan pendaftaran akun Shopee sebagai pengguna aplikasi.

Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait ketentuan penjualan, kewajiban dan tanggung jawab para pihak. Pihak yang ada dalam perikatan ini adalah Shopee sebagai platform perdagangan elektronik dan penjual/pedagang.

3. Hubungan hukum antara penjual dengan pembeli

Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara Pembeli dan Penjual, dan Shopee bukan merupakan pihak di dalamnya atau setiap kontrak lainnya antara Pembeli dan Penjual serta tidak bertanggung jawab

sehubungan dengan kontrak tersebut. Para Pihak dalam transaksi tersebut akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak penjualan antara mereka, daftar barang, garansi pembelian dan sebagainya. Shopee tidak terlibat dalam transaksi antara Pengguna (penjual dan pembeli).

Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait transaksi jual beli yang dilakukan oleh kedua pihak tersebut. Pihak yang ada dalam perikatan ini adalah pemilik akun A dan pemilik akun B sebagai pembeli dan penjual. Hubungan tersebut menimbulkan akibat hukum yaitu hak dan kewajiban bagi penjual maupun hak dan kewajiban bagi pembeli.

4. Hubungan hukum antara Shopee dengan jasa pengiriman

Hubungan hukum antara Shopee dengan jasa pengiriman bersumber dari perjanjian yaitu perjanjian kemitraan atau kerjasama. Perjanjian yang disepakati oleh Shopee dan jasa pengiriman adalah perjanjian kerja sama terkait pengiriman barang yang menjadi obyek jual beli antara pembeli dengan penjual. Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait pengiriman barang. Pihak yang ada dalam perikatan ini yaitu Shopee dan perusahaan jasa pengiriman.

5. Hubungan hukum antara Shopee dengan payment gateway

Hubungan hukum antara Shopee dengan payment gateway bersumber dari perjanjian yaitu perjanjian kemitraan atau kerjasama. Perjanjian yang disepakati oleh Shopee dan payment gateway adalah perjanjian kerja sama terkait penggunaan jasa sistem pembayaran elektronik. Pihak yang ada dalam perikatan ini adalah Shopee dan perusahaan payment gateway.

D. Pendapat Fuqaha Tentang Pembatalan Sepihak Perspektif *Khiyār ‘aib*.

Para fuqaha Hanafi mengidentifikasi beberapa bentuk kontrak (akad) *fāsid* atau yang dapat dibatalkan. Salah satunya adalah *bai’ al-Majhūl* (kurangnya informasi mengenai materi), Hal ini mengacu pada penjualan dimana objek penjualan atau harga atau waktu pembayarannya belum diketahui dan

ditentukan.⁵⁷ Dalam menjalankan bisnis, satu hal yang sangat penting adalah masalah akad (perjanjian). Akad sebagai salah satu cara untuk memperoleh harta dalam syariat Islam yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Akad merupakan cara yang diridai Allah dan harus ditegakkan isinya. Allah SWT mengingatkan dalam ayat berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji. Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki. (QS.Al-Maidah [5]: 1)⁵⁸

Penjual dan pembeli dalam melakukan jual beli hendaknya berlaku jujur, berterus terang dan mengatakan yang sebenarnya, maka jangan berdusta dan jangan bersumpah dusta, sebab sumpah dan dusta menghilangkan berkah jual beli.⁵⁹ Disamping itu, penjual dan pembeli harus menepati janji yang telah disepakati, karena janji itu akan dimintai pertanggungjawabannya. Allah SWT mengingatkan dalam ayat berikut :

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۗ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

Janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan (cara) yang terbaik (dengan mengembangkannya) sampai dia dewasa dan penuhilah janji (karena) sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabannya.(QS. Al-Israa' [17]: 34)⁶⁰

⁵⁷ Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah* (Penemuan dan Kaidah Hukum), hlm. 113-114

⁵⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*,..., hlm. 106

⁵⁹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah Membahas Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 84

⁶⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*,..., hlm. 285

Apabila salah satu pihak telah melakukan perbuatan menyimpang dari apa yang telah diperjanjikan, maka pihak lain dapat membatalkan perjanjian tersebut. Pembolehan untuk membatalkan perjanjian oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain menyimpang dari apa yang telah diperjanjikan adalah didasarkan kepada ketentuan Firman Allah SWT dalam ayat berikut :

كَيْفَ يَكُونُ لِلْمُشْرِكِينَ عَهْدٌ عِنْدَ اللَّهِ وَعِنْدَ رَسُولِهِ إِلَّا الَّذِينَ عَاهَدْتُمْ عِنْدَ الْمَسْجِدِ
الْحَرَامِ فَمَا اسْتَقَامُوا لَكُمْ فَاسْتَقِيمُوا لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Bagaimana mungkin ada perjanjian (damai) untuk orang-orang musyrik di sisi Allah dan Rasul-Nya, kecuali untuk orang-orang yang kamu telah membuat perjanjian (Hudaibiah) dengan mereka di dekat Masjidilharam? Selama mereka berlaku lurus terhadapmu, berlaku luruslah pula kamu terhadap mereka. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertakwa. (QS. At-Taubah [9]: 7)⁶¹

Yang dimaksud dengan dekat masjidil haram ialah al-hudaibiyah, suatu tempat yang terletak dekat Makkah di jalan ke Madinah. pada tempat itu Nabi Muhammad SAW mengadakan perjanjian gencatan senjata dengan kaum musyrikin dalam masa 10 tahun

Dari ketentuan ayat diatas, khususnya dalam kalimat “selama mereka berlaku jujur terhadapmu, hendaklah kamu berlaku jujur pula terhadap mereka.” Dalam hal ini, terkandung pengertian bahwa apabila salah satu pihak tidak berlaku jujur, pihak yang lain boleh membatalkan perjanjian yang telah disepakati.⁶² Apabila salah satu pihak melakukan sesuatu kelancangan dan telah pula ada bukti-bukti bahwa salah satu pihak mengadakan pengkhianatan terhadap apa yang telah diperjanjikan, maka perjanjian yang telah diikat dapat dibatalkan oleh pihak yang lainnya. Dasar hukum tentang ini Allah SWT mengingatkan dalam ayat berikut :

⁶¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*,..., hlm. 188

⁶² Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 234.

وَأَمَّا تَخَافَنَّ مِنْ قَوْمٍ خِيَانَةً فَانْبِذْ إِلَيْهِمْ عَلَى سَوَاءٍ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْخَائِنِينَ

Jika engkau (Nabi Muhammad) benar-benar khawatir (akan terjadi) pengkhianatan dari suatu kaum, kembalikanlah (perjanjian itu) kepada mereka dengan cara seimbang (adil dan jujur). Sesungguhnya Allah tidak menyukai para pengkhianat. (QS. Al-Anfal [8]: 58)⁶³

Pembolehan pembatalan dalam hal adanya kelancangan dan bukti pengkhianatan ini dapat dipahami dari bunyi kalimat : “Jika kamu khawatir akan (terjadinya) pengkhianatan, maka kembalikanlah perjanjian itu ”Dari bunyi kalimat yang demikian berarti perjanjian itu dapat dibatalkan apabila ada suatu pengkhianatan.⁶⁴

Pendapat Wahbah Az-Zuhaili tentang pembatalan/fasakh dalam akad-akad yang bersifat lazim memiliki beberapa kondisi yaitu:

1. Pembatalan disebabkan rusaknya akad. Apabila terjadi akad secara fasid seperti menjual sesuatu yang tidak diketahui atau penjualan yang bersifat sementara maka akad seperti ini wajib dibatalkan baik kedua pengakad maupun melalui jalur hukum.
2. Pembatalan karena adanya *Khiyār*. Pihak yang memiliki *khiyār* dalam *khiyār syarat*, *Khiyār ‘aib*, *khiyār ru’yah* dan sebagainya boleh membatalkan akad kapan ia mau, kecuali dalam *Khiyār ‘aib* setelah barang diterima menurut ulama hanafiah tidak boleh dibatalkan kecuali dengan persetujuan kedua belah pihak atau dengan keputusan hakim.

Dalam akad/ perjanjian jual beli, islam mengenal adanya suatu hak yang berkaitan dengan jadi atau tidaknya perjanjian jual beli itu dilaksanakan, yang disebut sebagai *khiyār*. Ketentuan mengenai hal ini tentu saja lebih dapat memberikan perlindungan hukum tentang *khiyār*. Ketentuan mengenai hal ini tentu saja lebih dapat memberikan perlindungan hukum bagi pembeli selaku

⁶³ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*,..., hlm. 184

⁶⁴ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi, *Hukum Perjanjian dalam Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), hlm. 6.

konsumen atas suatu produknya. Adanya ketentuan tentang *khiyār*, juga merupakan salah satu sarana agar kesepakatan yang dibuat oleh para pihak lebih sempurna.⁶⁵ Para ahli hukum islam berbada pendapat mengenai *khiyār*. Perbedaan pendapat ini berkisar kepada hukum *khiyār* itu sendiri, apakah hukum *khiyār* tersebut dibolehkan ataupun tidak dibolehkan.

Menurut Abdurrahman Al-Jaziri, status *khiyār* dalam pandangan ulama fikih adalah disyari'atkan atau dibolehkan, karena suatu keperluan yang mendesak dalam mempertimbangkan kemaslahatan masing-masing pihak yang melakukan transaksi.⁶⁶

Muhammad Yusuf Musa mengemukakan bahwa kontrak dalam syariat islam bersifat mengikat (lazim) dan tidak mengandung hak pilihan (*khiyār*). Hal ini dimaksudkan untuk menjamin adanya kepastian hukum dan stabilitas dalam kontrak. Oleh karena dalam kontrak diisyaratkan adanya unsur ridha antara pihak yang melakukan kontrak, maka syariat islam menetapkan hak pilihan (*khiyār*) yang fungsi utamanya adalah untuk menjamin syarat kerelaan itu telah terpenuhi. Para pihak yang melakukan *khiyār* dapat memilih antara meneruskan kontraknya atau membatalkan kontrak yang telah dilakukannya apabila terdapat hal-hal yang tidak disepakati dalam kontrak tersebut. Hal ini penting untuk dilakukan agar para pihak yang melakukan kontrak itu tidak menanggung kerugian setelah kontrak dilaksanakan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam kontrak tersebut dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

Hak *khiyār* ditetapkan syari'at Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan

⁶⁵ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 138

⁶⁶ Amir Syarifuddin, *Fikih Muamalah*, (Jakarta: Pranada Media, 2005), hlm. 213.

sebaik-baiknya.⁶⁷ Dengan kata lain, diadakannya *khiyār* oleh syara' agar kedua belah pihak dapat memikirkan lebih jauh kemaslahatan masing-masing dari akad jual belinya, supaya tidak menyesal di kemudian hari, dan tidak merasa tertipu. Jadi, hak *khiyār* itu ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik pihak-pihak yang melakukan jual beli. Adapun masa *khiyār* menurut ulama:⁶⁸

- a. Imam malik berpendapat tidak memiliki batasan tertentu dalam *khiyār* tersebut, dan hal tersebut sesuai dengan kebutuhan kepada berbagai macam barang yang dijual. Hal tersebut berbeda-beda berdasarkan perbedaan barang yang dijual. Ia berkata, “Seperti satu atau dua hari dalam meneliti pakaian, satu pekan lima hari dalam meneliti sahaya wanita, satu bulan atau yang semisalnya meneliti rumah.”
- b. Imam Syafi'i serta Abu Hanifah berkata, “Batasan *khiyār* adalah tiga hari, tidak boleh lebih dari itu”
- c. Ahmad, Abu Yusuf, serta Muhammad bin Al-Hasan berkata, “Boleh melakukan *khiyār* untuk masa yang telah ia syartkan. Pedagang dan pembeli berhak *khiyār* (memilih) sebelum keduanya berpisah. Keduanya boleh mensyaratkan *khiyār* selama tiga hari. Jika barang yang dibeli tersebut mengandung cacat, maka pembeli boleh mengembalikannya.”

Dalam Fiqh berakhirnya akad melalui dua cara. Pertama, akad telah berakhir secara sempurna yaitu akad telah dilaksanakan secara sempurna dan para pihak telah menerima bahwa akad telah selesai. Kedua, akad berakhir secara tidak sempurna yaitu akad tidak terjadi walaupun prosesnya

⁶⁷ Teungku Muhammad Hasbi Ash-Shiddieqy, *Hukum-Hukum Fiqih Islam*, (Semarang: PT Pustaka Rizki Putra, 1997), Hlm. 50

⁶⁸ Ahmad Mustaq, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2006), hlm. 72.

telah berjalan akan tetapi karena suatu hal yang menyebabkan akad tidak dapat dilaksanakan.⁶⁹

Akad dapat berakhir, Jika karena beberapa sebab, di antaranya ialah berakhirnya akad karena fasakh (pembatalan). Menurut Wahbah Az-Zuhaili pembatalan adalah fasakh. Fasakh menurut istilah adalah terlepasnya ikatan akad atau hilangnya hukum akad dari asalnya, seakan-akan tidak pernah terjadi suatu ikatan akad. Fasakh terjadi karena keinginan pihak yang berakad yang tidak berkomitmen dalam pelaksanaan akad.

Pihak yang berakad kembali kepada sebelum pelaksanaan akad. Fasakh terjadi pada akad yang sah, terpenuhi rukun dan syarat-syaratnya. Kondisikondisi yang lazim terjadinya fasakh, antara lain :⁷⁰

- a. *Fasakh* (batal) karena akadnya rusak (*fasid*), apabila terjadi kerusakan dalam akad, seperti objek jual tidak jelas, maka wajib di-fasakh (dibatalkan) baik melalui para pihak yang melaksanakan akad atau melalui putusan hakim. Misalnya pembeli telah menjual barang yang telah dibeli dari penjual kepada pihak lain, maka pembeli wajib menyerahkan nilai barang yang dijual pada saat diterima, bukan harga yang disepakati.
- b. *Fasakh* (batal) karena *khiyār*, di dalam fasakh terpresentasi karena adanya satu syarat yang syarih atau implisit. Yakni, orang yang berakad mempunyai hak untuk memilih antara melangsungkan atau tidak melangsungkan akad dengan mengfasakhnya. Akad di*fasakh* karena adanya kerusakan pada terbentuknya akad. Khususnya, yang berkaitan dengan barang yang dijadikan objek akad, berubahnya bentuk barang sebelum penyerahan atau pembeli menemukan kekurangan dalam ukuran dan takaran. Akad juga dapat di*fasakh* karena kerusakan dalam kerelaan

⁶⁹ Ridwan Nurdin, *Fiqh Muamalah (Sejarah, Hukum, dan Perkembangannya)*, (BandaAceh: PeNA, 2010), hlm. 49

⁷⁰ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adilatuhu: Jilid 4, diterjemahkan oleh Abdul Hayyie al-Kattani* (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm.582

yang disebabkan oleh seperti tipuan, pengelabuan, kesalahan dan paksaan, maka fasakh dibolehkan.⁷¹

- c. *Fasakh* (batal) karena *Iqalah*, akad bisa dibatalkan karena adanya *iqalah* yaitu kerelaan dan kesepakatan kedua belah pihak yang berakad untuk mengakhiri akad. *fasakh* ini sering terjadi sebelum penyerahan barang yang dijual. Menurut ulama Hanafiyah *fasakh* karena *iqalah* berbeda dengan *fasakh* yang lain, dimana tidak disyaratkan kerelaan pihak yang berakad. Namun, sah dari satu pihak, sebagaimana *iqalah* tidak terpengaruh oleh syara-syarat yang rusak. Menurut ulama Syafiiyah dan Hanabilah *iqalah* adalah penghilangan, karena barang yang dijual kembali kepada orang yang menjual dengan lafal tidak membuat jual beli terjadi sehingga akad batal (*fasakh*). Ulama Malikiyah berpendapat bahwa *iqalah* adalah jual beli kedua, dalam jual beli ini adanya unsur disyaratkan. Barang yang dijual kembali kepada penjual, sesuai dengan cara jual beli terjadi. *Iqalah* terjadi karena kerelaan kedua belah pihak.
- d. *Fasakh* (batal) karena tidak adanya *tanfidz*, boleh dilakukan apabila pihak lain tidak dapat melaksanakan kewajibannya. *Fasakh* juga boleh dilakukan karena akibat hukum akad mustahil untuk dilaksanakan disebabkan musibah yang tidak dapat dihindarkan, seperti pada akad sewa menyewa yaitu adanya halangan yang datang dari menyewakan/penyewa.
- e. *Fasakh* (batal) karena habisnya masa atau tujuan akad telah terwujud, apabila masa perjanjian yang telah disepakati atau tujuan dari akad telah selesai dipenuhi maka akad dengan sendiri menjadi batal.

Khiyār 'aib ini menurut kesepakatan ulama Fikih, berlaku sejak diketahuinya cacat pada barang yang diperjualbelikan dan dapat diwarisi oleh ahli waris pemilik hak *khiyār*. Adapun cacat yang menyebabkan munculnya hak

⁷¹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adilatuhu*,..., hlm 591-593.

khiyār, menurut ulama Hanafiyah dan Hanabilah adalah seluruh unsur yang merusak obyek jual beli itu dan mengurangi nilainya menurut tradisi para pedagang. Tetapi, menurut ulama Malikiyah dan Syafi'iyah seluruh cacat yang menyebabkan nilai barang itu berkurang atau hilang unsur yang diinginkan dari padanya.⁷²

Adapun syarat-syarat berlakunya *khiyār 'aib* menurut para pakar Fiqh, setelah diketahui ada cacat pada barang itu, adalah:

1. Cacat itu diketahui sebelum atau setelah akad tetapi belum serah terima barang dan harga, atau cacat itu merupakan cacat lama.
2. Pembeli tidak mengetahui bahwa pada barang itu ada cacat ketika akad berlangsung.
3. Ketika akad berlangsung, pemilik barang (penjual) tidak mensyaratkan bahwa apabila ada cacat tidak boleh dikembalikan.
4. Cacat itu hilang sampai dilakukan pembatalan akad.

pengembalian barang yang cacatnya itu berdasarkan *Khiyār 'aib* boleh terhalang disebabkan.

1. Pemilik hak *khiyār* rela dengan cacat yang ada pada barang, baik kerelaan itu ditunjukkan secara jelas melalui ungkapan maupun melalui tindakan.
2. Hak *khiyār* itu digugurkan oleh yang memilikinya, baik melalui ungkapan yang jelas maupun melalui tindakan.
3. Benda yang menjadi objek transaksi itu hilang atau muncul cacat baru disebabkan perbuatan pemilik hak *khiyār*. atau barang itu telah berubah total di tangannya.
4. Terjadi penambahan materi barang itu ditangan pemilik hak *khiyār*.

⁷² Gemala Dewi dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), Hlm. 84

E. Penerapan *Khiyār ‘aib* dalam Jual Beli

Khiyār ‘aib ialah *khiyār* yang disyaratkan karena tidak terwujudnya kriteria yang diinginkan pada barang baik diinginkan menurut kebiasaan masyarakat atau karena ada persyaratan atau karena ada praktek pengelabuhan. Dan yang dimaksud dengan kriteria yang diinginkan menurut kebiasaan masyarakat ialah tidak adanya cacat pada barang tersebut.

Penyebab *khiyār aib* adalah adanya cacat pada barang yang dijual belikan (*ma'qul alaiḥ*) atau harga (*tsaman*), karena kurang nilainya atau tidak sesuai dengan maksud, atau orang yang dalam akad tidak meneliti kecacatannya ketika akad.

Dari definisi dan juga penjelasan sebelumnya dapat dipahami bahwa cacat yang dapat menjadi alasan untuk membatalkan penjualan adalah cacat yang terjadi pada barang sebelum terjadinya akad penjualan, atau disaat sedang akad penjualan berlangsung atau sebelum barang diserahkan kepada pembeli.

Disyaratkan untuk ditetapkannya *khiyār ‘aib* yaitu sebagai berikut :

1.

Sebagian ulama mengungkapkan definisi aib atau cacat yang dimaksud adalah: “Setiap hal yang menyebabkan berkurangnya harga suatu barang”

Dari definisi dan juga penjelasan sebelumnya dapat dipahami bahwa cacat/kerusakan yang dapat menjadi alasan untuk membatalkan penjualan adalah cacat yang terjadi pada barang sebelum terjadinya akad penjualan, atau disaat sedang akad penjualan berlangsung atau sebelum barang diserahkan kepada pembeli.

Ibnu Rusyd juga menjelaskan bahwa cacat yang mengharuskan *khiyār* adalah cacat kejiwaan dan cacat fisik. Diantara cacat-cacat ini ada yang menjadi cacat dengan syarat ada lawannya (gantinya) pada barang yang dijual, yaitu yang disebut cacat dari segi syarat. Inilah cacat yang ketiadaannya merupakan pengurangan pada asal bentuk. Cacat lainnya yaitu yang lawan-lawannya adalah

kesempurnaan dan kehilangannya bukan suatu kekurangan seperti hasil buatan. Kebanyakan terdapat pada kondisi jiwa dan kadang pada kondisi badan.⁷³

Menurut Wahbah Az-Zuhaili cacat ada dua macam :

Pertama, cacat yang berkurangnya bagian barang atau berubahnya barang dari sisi lahirnya (luarnya), bukan batinnya (dalamnya). Contohnya seperti, buta, buta sebelah, juling, lumpuh, jari kurang, kuku hitam, tuli, dll. Kedua, cacat yang menyebabkan berkurangnya barang dari sisi maknanya, bukan bentuknya. Contohnya, binatang tunggangan tidak dapat dikendalikan, lamban yang tidak umum dalam berjalan dan sejenisnya.

Ulama Hanafiah dan Hanabilah berpendapat bahwa *'aib* pada *Khiyār* adalah segala sesuatu yang menunjukkan adanya kekurangan dari aslinya, misalkan berkurang nilainya menurut adat, baik berkurang sedikit atau banyak. Sedangkan menurut ulama Syafi'iyah adalah segala sesuatu yang dapat dipandang berkurang nilainya dari barang yang dimaksud atau tidak adanya barang yang dimaksud, seperti sempitnya sepatu, potongnya tanduk binatang yang akan dijadikan korban.⁷⁴

Syarat cacat yang mengharuskan *khiyār* yaitu jika terjadi sebelum masa jual beli berdasarkan kesepakatan atau dalam masa jaminan.⁷⁵

Untuk menetapkan *Khiyār* disyaratkan beberapa syarat berikut.

- 1) Adanya cacat pada waktu jual beli atau setelahnya sebelum terjadinya penyerahan. Jika terjadi setelah itu, maka tidak ada *khiyār*.
- 2) Adanya cacat dari pembeli setelah menerima barang. Tidak cukup adanya cacat dari penjual untuk menetapkan hak mengembalikan karena semua cacat menurut kebanyakan *masyayikh*.
- 3) Ketidaktahuan pembeli terhadap adanya cacat ketika akad dan serah terima. Jika dia mengetahuinya ketika atau serah terima, maka tidak ada

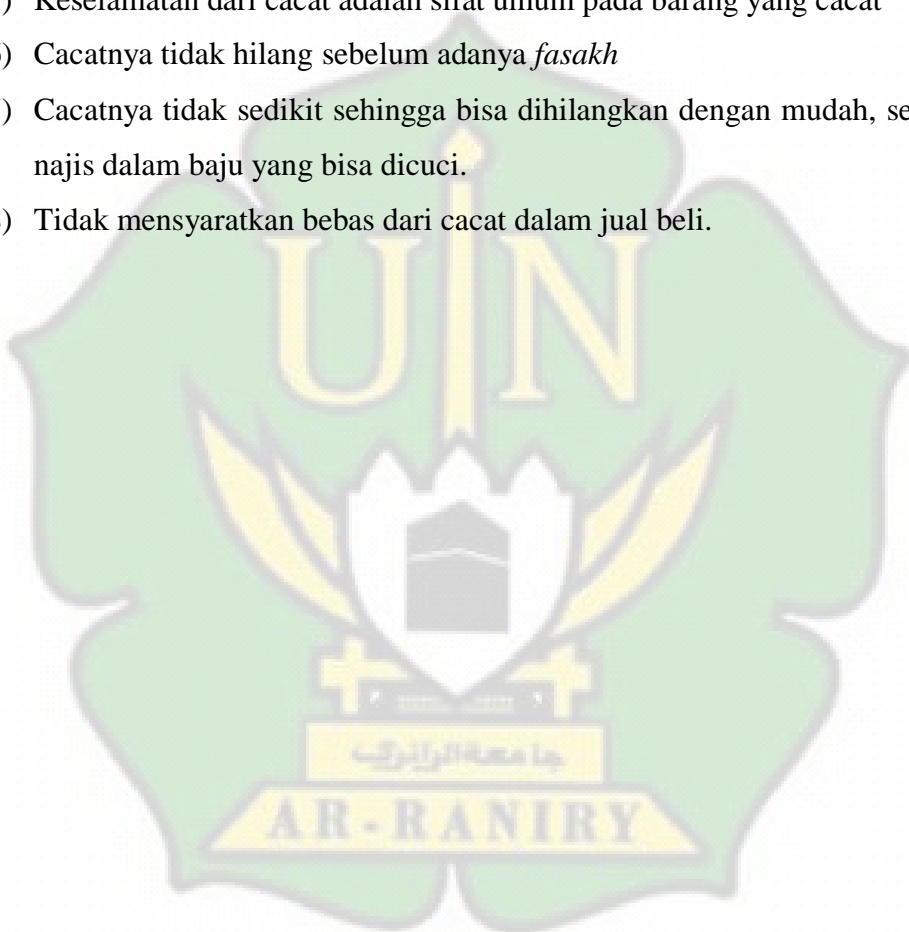
⁷³ Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid*, diterjemahkan Abu Usamah Fakhtur, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), hlm. 345-346.

⁷⁴ Rahmat Syafei, *Fiqh Muammalah* ,..., hlm. 117

⁷⁵ Ibnu Rusyd, *Op.Cit*, hlm. 349

khiyār baginya, karena berarti dia rela dengan cacat tersebut secara tidak langsung.

- 4) Tidak disyaratkan bebas dari cacat pada jual beli. Jika disyaratkan, maka tidak ada *Khiyār* bagi pembeli. Karena jika dia membebaskannya, maka dia telah menggugurkan haknya sendiri.
- 5) Keselamatan dari cacat adalah sifat umum pada barang yang cacat
- 6) Cacatnya tidak hilang sebelum adanya *fasakh*
- 7) Cacatnya tidak sedikit sehingga bisa dihilangkan dengan mudah, seperti najis dalam baju yang bisa dicuci.
- 8) Tidak mensyaratkan bebas dari cacat dalam jual beli.



BAB TIGA
ANALISIS KEABSAHAN PEMBATAN SEPIHAK OLEH *COSTUMER*
SHOPEE PADA TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* DITINJAU DARI
PERSPEKTIF *KHIYĀR ‘AIB*

A. Gambaran Umum Shopee

Shopee merupakan platform perdagangan elektronik yang pertama kali diluncurkan di Singapura dibawah SEA Group (sebelum dikenal sebagai Garena), yang didirikan oleh Forrest Li dan dipimpin oleh Chris Feng salah satu mantan pegiat Rocket Internet yang pernah mengepalari Zalora dan Lazada.⁷⁶Shopee mulai masuk ke pasar Indonesia pada akhir bulan mei 2015 dan mulai beroperasi sejak bulan juni 2015. Saat ini Shopee telah menyebar di berbagai kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Filiphina dan Indonesia bahkan di kota-kota kecil. Shopee Indonesia sendiri beralamat di Wisma 77 Tower 2, Jalan Letjen.S. Parman, Palmerah, Daerah khusus Ibukota Jakarta 11410, Indonesia.

Shopee adalah salah satu aplikasi marketplace online untuk melakukan transaksi jual beli yang pada dasarnya database Shopee ada pada websitenya, akan tetapi agar lebih memudahkan pihak pengguna dan dapat menjangkau semua orang Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile phone sehingga pihak pengguna dengan mudah dan cepat untuk mengakses Shopee tanpa harus membuka perangkat pada komputer. Shopee didirikan dengan tujuan untuk menyediakan platform yang bisa digunakan oleh pihak penjual dan pihak pembeli demi tercapainya dunia jual beli online yang lebih baik melalui transformatif teknologi dan memberikan pengalaman jual beli secara online yang mudah digunakan dari berbagai kalangan komunitas sosial. Adapun visi Shopee yaitu menjadi mobile marketplace nomor 1 di Indonesia, sedangkan misi Shopee adalah mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para pihak penjual di

⁷⁶ Laeli Nur Azizah, “Pendiri Shopee”, <https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-shopee/>.

Indonesia.⁷⁷ Saat ini angka unduhan Shopee telah mencapai lebih dari 100 juta unduhan di Google Playstore. Dan menurut data sasana digital, shopee menduduki 1 pertama dari 25 marketplace online di Indonesia, dengan mengalahkan Tokopedia dan Lazada diperingkat 2 dan 3, Aplikasi Shopee mendapatkan estimasi Kunjungan sebanyak 161.100.000/bulan, mengalahkan Tokopedia yang berada diperingkat 2 dengan Estimasi kunjungan 106.040.000/bulan.

Sasaran pihak pengguna Shopee adalah kalangan milenial yang terbiasa menggunakan gadget sehari-hari, CEO Shopee Chris Feng menyatakan basis konsumen Shopee di Indonesia didominasi oleh kelompok usia 15-25 tahun. Bukan hanya konsumen, mitra pedagang didalam platform rata-rata berada di dalam kelompok 2530 tahun karena menurutnya milenial merupakan basis konsumen e-commerce yang begitu mendominasi didalam era ekonomi digital, dengan demikian Shopee terus berkomitmen membangun relasi yang lebih kuat dengan pihak pengguna kelompok usia milenial. Shopee menyediakan berbagai kategori produk, diantaranya elektronik, fashion pria dan wanita, kecantikan, peralatan rumah tangga, makanan dan minuman, mainan, olahraga, dan masih banyak lagi. Pengguna dapat menjelajahi produk-produk ini melalui aplikasi Shopee.

Shopee juga memberikan beberapa metode pembayaran, termasuk pembayaran menggunakan kartu kredit/debit, transfer bank, e-wallet (seperti ShopeePay), dan pembayaran saat barang diterima (COD). ShopeePay juga merupakan dompet digital yang dapat digunakan untuk pembelian produk di Shopee serta layanan pembayaran lainnya. Shopee juga kerap kali menawarkan promosi, diskon, dan penawaran menarik kepada pengguna mereka. Hal ini termasuk program Flash Sale, voucher diskon, promo gratis ongkir, dan acara-

⁷⁷ Fauziah, Strategi Komunikasi bisnis online Shop Shopee dalam Meningkatkan Penjualan, Vol 1 No. 2, Jurnal Abiwara, 2020, hlm. 46

acara khusus seperti Shopee 9.9 Super Shopping Day dan Shopee 12.12 Birthday Sale.

Aplikasi Shopee juga menyediakan fitur-fitur tambahan seperti Shopee Mall, di mana pengguna dapat membeli produk-produk dari merek-merek terkenal dan mendapatkan jaminan keaslian produk. Shopee juga memiliki fitur Live Streaming, di mana penjual dapat melakukan siaran langsung untuk mempromosikan produk mereka dan berinteraksi dengan pembeli secara real-time.

B. Mekanisme Pembatalan Sepihak Oleh *Costumer* Shopee

Shopee sebagai platform ecommerce memiliki berbagai fitur menarik sehingga memudahkan penggunanya dalam melayani sesuai dengan kepentingannya. Salah satu fitur yang ditawarkan adalah *cash on delivery* (bayar di tempat). Transaksi *cash on delivery* pada ecommerce Shopee memberikan kemudahan bagi pembeli yang tidak memiliki rekening bank dan e-wallet. Selain itu di Shopee menjamin keamanan dan terhindar dari penipuan untuk transaksi *cash on delivery*. Mekanisme transaksi *cash on delivery* di Shopee telah dirancang secara rapi, jelas dan detail disertai dengan syarat ketentuan penggunaan *cash on delivery* yang lengkap.

Sebelum memasuki pembahasan mengenai mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee, peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu langkah-langkah melakukan transaksi di platform shopee :

1. Pada tahap ini, terlebih dahulu pastikan *costumer* memiliki aplikasi shopee.
2. buka aplikasi shopee.
3. Jika belum memiliki akun shopee, buka halaman “saya” lalu klik “daftar”.
4. Masukkan nomor handphone pribadi, perlu diketahui bahwa untuk 1 nomor handphone hanya dapat digunakan untuk 1 akun shopee.
5. Kemudian masukan kode CAPTCHA

6. Lalu masukan Kode Verifikasi (OTP) yang dikirim melalui SMS atau Whatsapp
7. Atur Kata Sandi atau password
8. Langkah terakhir klik “daftar”

Setelah mengikuti langkah-langkah diatas, maka pendaftaran akun berhasil dilakukan dan akun Shopee dapat digunakan. Adapun setelah melakukan pendaftaran sebagaimana yang telah disebut diatas, selanjutnya *costumer* dapat berbelanja dengan cara sebagai berikut :



Gambar 1. Proses pemesanan di shopee

1. Buka aplikasi shopee.
2. ketik produk yang diinginkan pada kolom pencarian.
3. Memilih produk/barang yang diinginkan
4. Setelah menemukan produk/barang, klik produk dan pilih ukuran, dan warna, kemudian klik beli sekarang.
5. Selanjutnya atur alamat pengiriman barang.

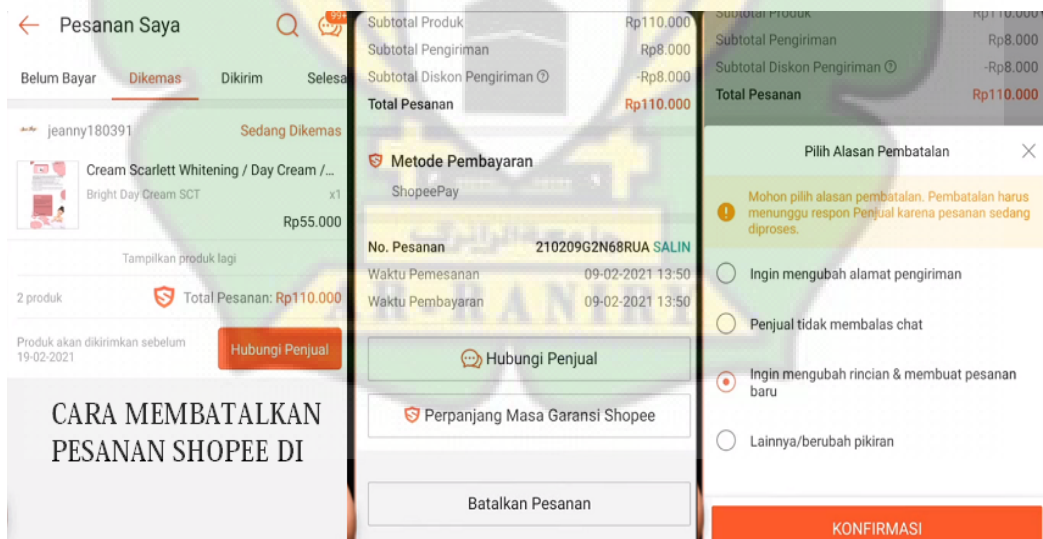
6. Pilih jasa ekspedisi yang akan digunakan dengan mengklik “pilih opsi pengiriman”.
7. Lalu, jika *costumer* ingin mendapatkan potongan harga maupun potongan ongkos kirim, klik “vocher shopee”
8. Kemudian klik metode pembayaran, pada metode pembayaran di shopee terdapat beberapa metode, diantaranya bisa melalui transfer bank, kartu kredit/debit, cicilan kartu kredit, Bayar tunai dimitra, bayar melalui alfamart/indomaret, *Cash On Delivery*, shopee pay, dan shopee paylater.
9. Klik pembayaran dengan cara “*Cash On Delivery*”.
10. Setelah melakukan langkah-langkah di atas, maka secara otomatis jumlah Total Pembayaran terakumulasi, berupa subtotal untuk produk, subtotal pengirimandan voucher diskon, biaya penanganan
11. Langkah terakhir klik “Buat pesanan”.

Dengan menggunakan metode pembayaran secara COD, pembeli harus membayar total pembayaran yang tertera pada pesanan kepada kurir saat mengantarkan paket secara tunai. Setelah melakukan serah terima uang dan barang dengan kurir, selanjutnya pembeli membuka kembali aplikasi Shopee, klik “saya” lalu pilih “Dikirim” pada “Pesanan Saya”. Kemudian klik “Pesanan Diterima”, maka secara otomatis pembayaran pesanan tersebut sampai kepada penjual. Uang pembayaran barang akan diterima penjual setelah 1x24 jam sejak pembeli mengklik ‘Pesanan Diterima’.

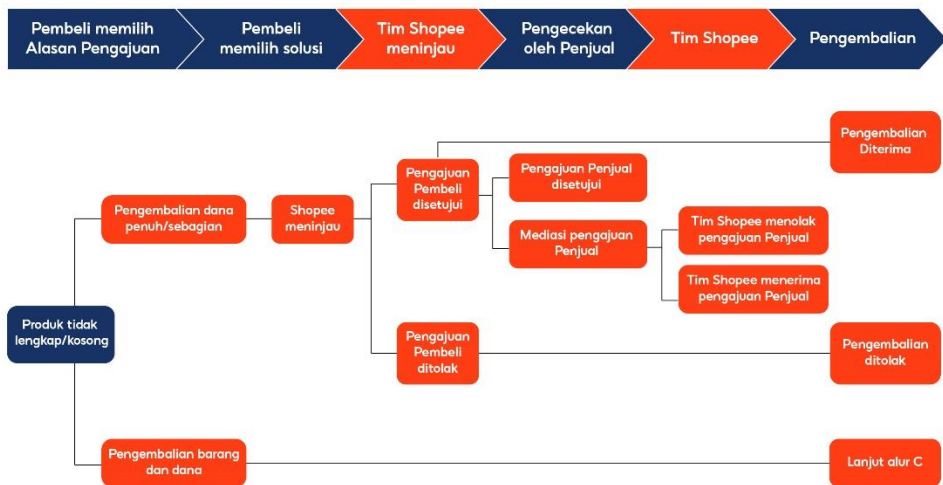
Namun pada fenomena yang terjadi dilapangan, masih banyak *costumer* yang belum memahami konsep *Cash On Delivery*, sehingga banyak *costumer* yang melakukan pembalasan sepihak dengan berbagai alasan, pada dasarnya hal ini tidak diizinkan, karena pembayaran transaksi dilakukan secara tunai pada saat pengiriman barang. Namun, jika terjadi keadaan tertentu di mana *costumer* perlu membatalkan pesanan COD, akan tetapi terdapat dua waktu untuk membatalkan pesanan, pertama pada saat barang belum dikirim oleh penjual,

kedua pada saat barang sampai ke pembeli. berikut ini merupakan mekanisme pembatalan pada saat barang belum dikirim oleh penjual :

1. Buka aplikasi shopee dan login ke akun shopee.
2. Klik “saya” icon paling ujung bawah disamping notifikasi
3. Klik icon “dikemas”
4. Pilih pesanan yang ingin dibatalkan, lalu klik
5. Setelah menekan pesanan yang ingin dibatalkan, scroll kebawah, dan akan terdapat tiga pilihan , yaitu hubungi penjual, Perpanjang masa garansi shopee, batalkan pesanan.
6. Pilih batalkan pesanan.
7. Lalu pilih alasan mengapa ingin membatalkan pesanan dengan beberapa opsi pilihan, yaitu Ingin mengubah alamat pengiriman, Penjual tidak membalas chat, ingin mengubah rincian dan membuat pesanan baru, lainnya/berubah pikiran.
8. Lalu tekan “kirim”
9. Pesanan berhasil dibatalkan



Gambar 2. Cara dan tahapan membatalkan pesanan



Gambar 3. Alur pembatalan di shopee

Sedangkan pembatalan yang kedua yaitu pada saat barang sampai kepada pembeli atau sudah diterima, ada sedikit perbedaan cara melakukan pembatalannya, dan juga harus dengan alasan yang sesuai dengan akad yang ada di shopee, berikut langkah-langkah pembatalan pada saat barang sudah diterima oleh pembeli : pertama buka aplikasi shopee > Pilih “pesanan saya” > Lalu Pilih “dikirim” > Pilih pesanan > Pilih ajukan pengembalian > selanjutnya pilih status pengajuan > klik produk yang diajukan pengembalian > setelah memilih produk yang diinginkan, klik “lanjutkan” > kemudian, Pilih alasan yang sesuai, dalam tahap ini terdapat beberapa alasan yang dapat dipilih oleh *costumer*, diantaranya : Produk salah (ukuran,warna, atau beda produk) , produk cacat, produk tidak berfungsi dengan baik, produk tidak original, produk berbeda dengan deskripsi/foto > Isi deskripsi (Jika ada) > Upload foto/video bukti pendukung pengembalian barang > langkah terakhir Pilih “kirim”.

Dapat disimpulkan bahwa mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee dapat dilakukan dalam 2 waktu , pertama pada saat barang belum dikirim oleh penjual dengan kata lain barang masih dalam pengemasan, yang kedua

pada saat barang sudah diterima oleh *costumer*, dan *costumer* dapat mengajukan return karena beberapa sebab dan alasan yang sesuai dengan prosedur yang ada di shopee.

C. Sebab-Sebab Terjadi Pembatalan Sepihak Oleh *Costumer* Shopee Pada Transaksi *Cash On Delivery*

Menurut Platform shopee, sebab-sebab dan alasan pembatalan pesanan bisa diajukan yang sesuai dengan prosedur diantaranya ialah :

1. Produk salah (ukuran, warna atau beda produk)

produk salah mengacu pada situasi di mana *costumer*/pembeli menerima produk yang berbeda dengan yang dipesan dalam hal ukuran, warna, atau jenis produk. Ini dapat terjadi karena kesalahan penjual, kesalahan sistem, atau kesalahan pengiriman oleh pihak logistik. Sebagai contoh misal, jika *costumer* memesan baju dengan warna merah melalui Shopee, tetapi menerima baju dengan warna biru, maka itu dianggap sebagai "produk salah" dalam hal warna. Begitu juga, jika *costumer* memesan sepatu dengan ukuran 42 tetapi menerima sepatu dengan ukuran 39, itu dianggap sebagai "produk salah" dalam hal ukuran. Selain itu, jika *costumer* memesan sebuah produk tertentu, misalnya sebuah laptop, tetapi menerima produk yang sepenuhnya berbeda seperti kipas angin, maka itu dianggap sebagai "produk salah" dalam hal jenis produk.

2. Produk cacat

Dalam konteks Shopee, produk cacat mengacu pada kondisi di mana produk yang diterima oleh pembeli memiliki kekurangan atau kerusakan yang mempengaruhi kualitas atau fungsi produk tersebut. Produk cacat dapat mencakup berbagai masalah, seperti rusak, retak, sobek, tidak berfungsi, atau memiliki bagian yang hilang. Sebagai contoh, misal *costumer* memesan ponsel baru melalui Shopee, tetapi saat produk tersebut tiba, layar ponsel retak atau tidak berfungsi dengan baik. Atau pun *costumer* memesan sepasang sepatu dari

Shopee, tetapi saat menerima produk, mereka menemukan bahwa jahitan pada sepatu rusak atau terlepas.

3. Produk tidak berfungsi dengan baik

Dalam konteks Shopee, produk tidak berfungsi dengan baik merujuk pada situasi di mana produk yang diterima oleh pembeli tidak dapat digunakan sesuai dengan tujuan atau fungsinya yang seharusnya. Ini berarti bahwa produk tersebut memiliki masalah dalam kinerja atau operasionalnya yang menghambat atau mengurangi fungsionalitasnya. Sebagaimana contoh, misal *costumer* memesan alat elektronik seperti mesin cuci atau microwave melalui Shopee, tetapi saat mencoba menggunakannya, alat tersebut tidak berfungsi dengan benar atau memiliki masalah dalam operasionalnya.

4. Produk tidak original

Pengertian produk tidak original mengacu pada situasi di mana produk yang dibeli atau dijual di platform tersebut tidak asli atau palsu. Produk tidak original adalah produk yang meniru merek atau merek dagang terkenal secara ilegal dan tidak memiliki izin resmi dari pemilik merek tersebut. Sebagaimana contoh, misal *costumer* memesan handphone merek terkenal seperti iPhone atau Samsung melalui Shopee, tetapi saat menerima produk, mereka menemukan bahwa produk tersebut adalah tiruan atau replika yang tidak memiliki fitur, kualitas, atau performa yang sama dengan produk asli.

5. Produk berbeda dengan deskripsi/foto

Pengertian produk berbeda dengan deskripsi/foto dalam Shopee merujuk pada situasi di mana produk yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan deskripsi atau foto yang ditampilkan pada halaman produk Shopee. Ini berarti terdapat perbedaan antara apa yang dijanjikan atau ditampilkan dan apa yang sebenarnya diterima oleh pembeli. Sebagai contoh, *costumer* melihat foto produk yang menampilkan warna atau desain tertentu di halaman produk

Shopee, tetapi saat menerima produk, warna atau desain yang sebenarnya berbeda dengan apa yang ditampilkan.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa ada penyebab dibatalkan pesanan oleh *costumer*, dan pembatalan ini terjadi sebelum barang dikemas dan dikirimkan, yaitu diantaranya :

1. Pembeli berubah pikiran.

Dalam transaksi jual beli, khususnya transaksi *Cash On Delivery*, tidak jarang terjadi yang namanya pembeli berubah pikiran, fenomena ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penjual, karena penjual telah mengirimkan produk tanpa mendapatkan pembayaran yang diharapkan. Bahkan dalam kasus yang terjadi jarang pembeli yang menolak pembayaran COD ketika kurir telah mengantarkan pesannya dengan alasan tidak jadi membeli pesanan tersebut.

Hal tersebut dikonfirmasi oleh pihak penjual pada toko maxi supply sebagaimana hasil wawancara berikut : Pembeli kerap kali melakukan pembatalan sepihak dengan dalih berubah pikiran padahal barang pesanan sudah dipacking dan dikirimkan, bahkan ada beberapa kasus barang pesanan sudah sampai ke alamat rumah *costumer*, namun *costumer* melonak melakukan pembayaran COD beralasan berubah pikiran.⁷⁸

Sedangkan Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh pihak pembeli di toko gojodoqstore.id, sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut : saya selaku *costumer* pada marketplace shopee pernah melakukan pembatalan sepihak dengan alasan berubah pikiran, hal ini disebabkan dihari pembelian saya ingin membeli keyboard computer dengan model A lalu setelah pesanan dikirim saya fikir-fikir model B lebih bagus dan cantik, oleh sebab itu saya membatalkan

⁷⁸ Wawancara dengan Ardiansyah, pemilik toko maxi supply, tanggal 2 Mei 2023

COD walaupun barang sedang dalam perjalanan atau sudah sampai dialamat, karena saya berubah pikiran.⁷⁹

Berdasarkan hasil dua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan pembatalan sepihak oleh pembeli sering kali didasarkan pada perubahan pikiran pribadi. Pembeli cenderung melihat produk lain yang menarik perhatian mereka setelah mereka melakukan pembelian, dan ini mempengaruhi keputusan mereka untuk membatalkan pesanan yang sedang dalam perjalanan atau sudah sampai. Fenomena ini menunjukkan bahwa beberapa pembeli kurang mempertimbangkan konsekuensi dari pembatalan sepihak terhadap penjual, seperti biaya pengiriman, waktu dan tenaga yang telah dihabiskan untuk memproses pesanan, dan potensi kerugian bagi penjual.

Dalam konteks perdagangan online, penting bagi pembeli untuk mempertimbangkan keputusan mereka secara matang sebelum melakukan pembelian. Hal ini akan membantu menjaga kepercayaan dan hubungan yang baik antara pembeli dan penjual, serta mengurangi dampak negatif yang mungkin terjadi akibat pembatalan sepihak.

2. Pembeli tidak memiliki uang untuk membayar.

Alasan tidak memiliki uang untuk membayar pesanan sering dilontarkan oleh pembeli ketika kurir menagih pembayaran. Pada kasus ini terkadang juga pembeli menggunakan alasan tidak memiliki uang karena kekurangan uang untuk membayar. Atau pembeli awalnya memiliki uang untuk membayar pesanan tersebut. Namun karena pembeli mempunyai keperluan lain, maka uang yang tadinya untuk membayar pesanan *Cash On Delivery* terpakai saat menunggu pesanan tiba.

Hal tersebut dikonfirmasi oleh pihak penjual sebagaimana hasil wawancara berikut : Dalam transaksi COD sering terjadi pada toko kamu yaitu pembatalan transaksi yang dimana barang sudah dikirimkan dan sampai pada *costumer*,

⁷⁹ Wawancara dengan Yoko, pelanggan COD, pada tanggal 2 Mei 2023

namun *costumer* menolak pembayaran pesanan tersebut kepada kurir dan bahkan membatalkan pesanan karena tidak memiliki uang untuk membayar pesanan.⁸⁰

Sedangkan pernyataan yang serupa juga dikemukakan oleh salah satu *costumer* pada toko Riccio.id, sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut : Saya hanya ingin mengatakan bahwa pengalaman ini tidak sepenuhnya kesalahan toko atau kurir. Saya juga bertanggung jawab atas ketidaksiapan saya dalam membayar pada saat itu. Benar adanya, saya selaku *costumer* dan pelaku transaksi COD pernah membatalkan transaksi karena tidak memiliki uang yang cukup untuk membayar pesanan, Sebenarnya, saya berharap bisa membayar dengan uang tunai, tetapi situasinya agak mendesak. Beberapa saat sebelum kurir datang, saya menerima panggilan penting bahwa saya harus segera membayar tagihan lain secara online pada saat itu juga. Saya terpaksa mengeluarkan uang yang saya miliki, yang tadinya uang tersebut untuk membayar transaksi COD shopee, hingga akhirnya saya tidak memiliki uang yang cukup untuk membayar pesanan dan terpaksa saya batalkan pesanan transaksi COD Shopee.⁸¹

Berdasarkan hasil dua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tampak bahwa toko yang diwawancarai sering mengalami masalah pembatalan transaksi COD. *Costumer* yang menerima pesanan mereka ternyata menolak membayar kepada kurir dan bahkan membatalkan pesanan secara keseluruhan. Alasan utama di balik pembatalan ini adalah kurangnya uang yang cukup untuk membayar.

Menariknya, *costumer* yang diwawancarai sadar bahwa situasi pembatalan transaksi tidak sepenuhnya merupakan kesalahan toko atau kurir. Mereka juga mengakui tanggung jawab pribadi mereka dalam ketidaksiapan membayar pada saat itu. Meskipun mereka berharap bisa membayar dengan uang tunai,

⁸⁰ Wawancara dengan Fajar, pemilik toko ottonologyofficial, pada tanggal 2 Mei 2023

⁸¹ Wawancara dengan Raka, pelanggan COD, pada tanggal 28 April 2023

terkadang ada kebutuhan mendesak lain yang memaksa mereka menggunakan uang yang seharusnya digunakan untuk pembayaran COD untuk membayar tagihan lain secara online.

Dalam beberapa kasus, *costumer* terpaksa membatalkan pesanan karena mereka tidak memiliki sumber dana yang cukup setelah mengeluarkan uang untuk kebutuhan mendesak lainnya. Mereka merasa terjebak dalam situasi di mana mereka harus membuat pilihan sulit antara membayar pesanan COD atau memenuhi kebutuhan mendesak lainnya.

Hal ini menunjukkan adanya tantangan ekonomi yang dihadapi oleh sebagian *costumer*. Meskipun mereka ingin membeli produk dari toko tersebut, keterbatasan finansial memaksa mereka untuk membatalkan pesanan. Situasi ini juga menyoroti pentingnya alternatif pembayaran yang fleksibel, sehingga *costumer* dapat tetap berbelanja meskipun terbatas oleh keterbatasan keuangan mereka.

3. Pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik “checkout”.

Dalam bertransaksi, terkhususnya pada platform shopee, Fenomena pembatalan *Cash on Delivery* (COD) karena *costumer* tidak sengaja memesan barang terkadang bisa terjadi. Dalam situasi ini, ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi, antaranya ketidaksengajaan dalam menekan tombol checkout.

Hal ini juga dikonfirmasi oleh pihak penjual pada toko velocitystiker, sebagaimana hasil wawancara berikut : Dalam beberapa kasus yang toko velocitystiker alami, ada sebagian *costumer* yang membatalkan pesanan karena ketidaksengajaan memesan atau mengklik tombol checkout , dan dari sebagian *costumer* ada yang cepat menyadari kesalahan yang mereka lakukan, alhasil mereka langsung menghubungi toko kami dengan dalih meminta maaf atas keteledoran yang dilakukan jadi kami tidak mengalami kerugian dan membuang

waktu sia sia dalam mempacking pesanan, akan tetapi ada juga *costumer* yang menyadarinya setelah barang sampai dilokasi .⁸²

Sedangkan Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh pihak pembeli pada toko choyurr , sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut : Dalam berbelanja online, *costumer* juga sering kali kerap melakukan kesalahan tekan menekan pada tombol dan layar hp, sehingga sering kerap kali terjadi pembatalan COD karena ketidaksengajaan memesan, terkadang dapat terjadi dalam dua sudut pandang dan kejadian, yang pertama *costumer* langsung menyadari apa yang telah dilakukan dan diperbuat, sehingga *costumer* dapat membatalkan pesanan dan menghubungi pemilik toko untuk permintaan maaf atas keteledoran yang terjadi, yang kedua, *costumer* sadar ketika kurir sudah sampai dialamat rumah, sehingga *costumer* melakukan penolakan pembayaran COD kepada kurir karena sadar bahwa saat itu salah tekan tombol checkout.⁸³

Berdasarkan hasil dua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa : fenomena pembatalan COD karena pembeli tidak sengaja memesan barang memang dapat terjadi. Beberapa pembeli langsung menyadari kesalahan mereka dan segera menghubungi toko untuk meminta maaf, sementara yang lain menyadarinya setelah barang sudah sampai di lokasi. Penting bagi toko dan pembeli untuk saling berkomunikasi dengan baik dan memahami kebijakan pembatalan yang berlaku untuk mengatasi masalah semacam ini. Selain itu, perlu juga dilakukan evaluasi terhadap antarmuka pengguna dan proses checkout dalam platform e-commerce untuk meminimalkan kesalahan yang dilakukan oleh pembeli secara tidak sengaja.

4. Pesanan tidak sesuai/rusak.

Pada transaksi *Cash On Delivery* saat ini sering terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen yang terlebih dahulu mengecek dan membuka barang untuk mengetahui apakah pesannya tersebut sesuai atau terdapat kerusakan

⁸² Wawancara dengan Agos, pemilik toko velocitystiker, pada tanggal 4 Mei 2023

⁸³ Wawancara dengan Arif hermanto, pelanggan COD, pada tanggal 4 Mei 2023

atau tidak. Dalam syarat dan ketentuan yang terdapat pada Shopee, pembeli tidak diperkenankan melakukan hal tersebut. Pembeli diharuskan untuk membayar terlebih dahulu kepada kurir.

Adapun jika terdapat ketidaksesuaian/kerusakan, pembeli dapat mengajukan komplain untuk pengembalian barang. Namun yang terjadi dalam praktik yang saat ini sedang marak, masih banyak pembeli yang tidak memahami syarat dan ketentuan transaksi *Cash On Delivery* sehingga kurir yang menjadi korban akibat ketidakterimaan atas kerusakan atau ketidaksesuaian pesanan pembeli.

Hal tersebut dikonfirmasi oleh salah satu penjual pada toko khayra Shoes Shop, sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut : Padahal sistem COD sudah ada sejak lama, bukan juga sistem baru, akan tetapi masih banyak saja *costumer* yang masih belum mengerti sistem pembayaran COD, selaku penjual owner menerima jika ada keluhan seperti kesalahan warna dan ukuran barang, bisa jadi karena kesalahan dipihak kami, akan tetapi jika itu terjadi seperti barang rusak, cacat atau tidak sesuai ukuran *costumer* dapat melakukan complain langsung pada toko dimana *costumer* membeli tidak harus menyalahkan kurir dan membatalkan COD.⁸⁴

Sedangkan pernyataan serupa juga dikemukakan oleh salah satu *costumer* pada toko lokuistore, sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut : pada transaksi COD sangat marak terjadi pembatalan dengan salah satu alasan barang yang diterima tidak sesuai atau rusak, dan pengalaman pribadi dari narasumber bahwa narasumber sendiri pernah melakukan transaksi COD dengan barang yang diterima tidak dapat digunakan (rusak) akan tetapi shopee memiliki penyelesaian tersendiri untuk fenomena seperti ini, yaitu dengan cara melakukan komunikasi dengan penjual, Dokumentasikan kondisi barang, periksa kebijakan pengembalian barang, minta barang pengganti atau pengembalian uang, lalu barang direturn kembali, jika *costumer* ingin pengembalian uang maka pihak

⁸⁴ Wawancara dengan khayra, pemilik toko khayra Shoes, pada tanggal 2 Mei 2023

penjual akan mengirim uang *costumer* kembali dalam bentuk shopeepay. Akan tetapi yang terjadi dilapangan banyak *costumer* yang langsung membuka barang pesanan dan mengecek barang, jika tidak sesuai dengan harapan, atau ada kerusakan, dan lainnya, *costumer* akan membatalkan pesanan dan menolak melakukan pembayaran.⁸⁵

Berdasarkan hasil dua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa: sistem pembayaran *Cash On Delivery* masih membutuhkan pemahaman yang lebih baik dari *costumer*. Meskipun terdapat prosedur penyelesaian yang ditawarkan oleh platform seperti Shopee, masih ada *costumer* yang langsung membatalkan pesanan dan menolak pembayaran jika barang tidak sesuai atau rusak. Penjual dan *costumer* perlu saling berkomunikasi dan memahami hak dan kewajiban masing-masing dalam transaksi COD untuk menghindari ketidakpuasan dan ketidaksepakatan.

5. Pesanan lambat sampai ke *costumer*.

Fenomena pembatalan pesanan COD karena barang datang terlambat adalah situasi di mana *costumer* memutuskan untuk membatalkan pesanan mereka karena barang yang diharapkan tidak tiba tepat waktu. Hal ini dapat terjadi dalam beberapa kasus di mana *costumer* membutuhkan barang dengan segera atau jika mereka merasa kecewa dengan keterlambatan yang terjadi.

Hal tersebut dikonfirmasi oleh salah satu penjual pada toko *pullman_store*, sebagaimana hasil wawancara berikut: Dari informasi yang didapat penjual mengungkapkan bahwasanya *costumer* membatalkan pesanan karena pesanan datang terlambat, padahal ini bukan menjadi tanggung jawab penjual, kecuali hal itu disebabkan dari toko itu sendiri yang lama mengirim atau menyerahkan ke ekspedisi pengiriman. Dari toko *Pullman_store* sendiri memberikan informasi dalam satu bulan bisa terjadi 30 kasus pembatalan

⁸⁵ Wawancara dengan Hanlim, pelanggan COD, pada tanggal 3 Mei 2023

sepihak oleh *costumer* yang diakibatkan pembatalan karena pesanan datang terlambat.⁸⁶

Sedangkan pernyataan serupa juga dikemukakan oleh salah satu *costumer* pada toko qofal_batik, sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut : Selaku *costumer* terkadang ingin pesanan sampai cepat waktu dan sesuai dengan tanggal perkiraan yang terdapat pada aplikasi shopee, karena banyak dari *costumer* membeli karena ingin menggunakan barang tersebut pada waktu dekat atau untuk acara pada waktu tertentu, sehingga alasan barang sampai terlambat dapat menyebabkan *costumer* membatalkan pesanan dan COD karena sudah terlalu lama menunggu dan telah lewat hari penting untuk menggunakan barang pesanan yang dipesan, contoh seperti seseorang memesan baju batik untuk dipakai tanggal 7 april diacara pesta pernikahan, akan tetapi sampai hari H barang belum juga sampai karena beberapa alasan, dan nyampai tanggal 12 April, alasan ini jugalah yang menyebabkan *costumer* sering membatalkan pesanan.⁸⁷

Berdasarkan hasil dua wawancara tersebut dapat disimpulkan beberapa hal terkait dengan persepsi dan tindakan *costumer* (*costumer*) serta tanggung jawab penjual (*seller*) dalam proses pemesanan dan pengiriman barang.

Costumer memiliki harapan untuk menerima pesanan sesuai dengan tanggal perkiraan yang tertera pada platform atau aplikasi e-commerce seperti Shopee. *Costumer* seringkali membeli barang dengan harapan dapat menggunakannya dalam waktu dekat atau untuk acara tertentu. Jika pesanan terlambat tiba, *costumer* dapat membatalkan pesanan dan beralih ke opsi (COD) untuk mencari barang lain yang dapat diterima lebih cepat.

Penjual menyadari bahwa keterlambatan pengiriman dapat menjadi alasan utama *costumer* membatalkan pesanan. Namun, mereka menegaskan bahwa tanggung jawab atas keterlambatan tersebut tidak sepenuhnya berada di pihak

⁸⁶ Wawancara dengan Budi, pemilik Pullmen_store, pada tanggal 2 Juni 2023

⁸⁷ Wawancara dengan Agus Fachri, pelanggan COD, pada tanggal 30 April 2023

penjual, kecuali jika penjual sendiri terlambat mengirim atau menyerahkan pesanan ke jasa ekspedisi pengiriman.

Bagi penjual penting untuk memperhatikan kecepatan dan ketepatan dalam mengirim pesanan ke jasa ekspedisi agar pesanan tiba tepat waktu sesuai dengan harapan *costumer*. Selain itu, mereka perlu menjelaskan secara jelas mengenai kemungkinan keterlambatan yang mungkin terjadi di luar kendali mereka, seperti masalah eksternal yang berkaitan dengan jasa ekspedisi. Dengan melakukan hal ini, penjual dapat membangun kepercayaan *costumer* dan mengurangi risiko pembatalan pesanan.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa ada cara mengantisipasi sebab-sebab pembatalan yang dilakukan pembeli pada transaksi *Cash On Delivery* :

1. Cek kesediaan barang *ready stock* atau tidak.
2. konfirmasi ke pelanggan bahwa barang *ready stock* dan barang siap di kirim
3. Jangan mengaktifkan fitur *cod* agar kejadian barang di kembalikan berkemungkinan kecil.

Kesimpulan secara umum menunjukkan pentingnya komunikasi yang baik antara penjual dan pembeli, dan upaya penjual untuk menjaga kepercayaan pembeli dengan mengatasi masalah-masalah dalam pengiriman.

D. Tinjauan Fiqh Muammalah terhadap mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee dalam transaksi *Cash On Delivery* perspektif *Khiyār ‘aib* .

Tingginya minat masyarakat untuk berbelanja online melalui marketplace dipicu oleh perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Proses transaksi yang cepat dan praktis menjadi faktor utama bagi *costumer* untuk memilih berbelanja secara online. Dengan berbelanja melalui marketplace, *costumer*

akan diberikan jaminan keamanan bertransaksi serta melakukan pembayaran.⁸⁸ Namun karena substansinya jual beli online dilakukan tanpa bertemu secara fisik antara penjual dan pembeli, hal tersebut dapat menimbulkan resiko bagi penggunanya. Akan tetapi *cash on delivery* ini sering terjadi permasalahan oleh penjual yaitu gagal bayar yang dilakukan oleh pembeli/*costumer* dalam transaksi *cash on delivery*. yaitu pembatalan sepihak oleh *costumer* dalam transaksi COD di Shopee

Dalam tinjauan Fiqh Muamalah, mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* Shopee dalam transaksi COD dapat dilihat dari perspektif *Khiyār 'aib*. *Khiyār 'aib* ini merujuk pada hak pembeli untuk membatalkan pembelian jika terdapat cacat atau kekurangan pada barang yang dibeli. Dalam hal ini, jika *costumer* Shopee melakukan pembelian melalui metode COD dan setelah menerima barang tersebut, mereka menemukan adanya cacat atau kekurangan yang signifikan, maka *costumer* memiliki hak untuk membatalkan transaksi.

Pandangan *Khiyār 'aib* dalam transaksi COD di Shopee mengacu pada kemungkinan untuk membatalkan transaksi atau menolak menerima barang setelah melihat kondisi barang yang diterima. *Khiyār 'aib* adalah prinsip dalam hukum Islam yang memungkinkan seseorang untuk membatalkan atau menolak transaksi jika ada cacat atau kerusakan yang tidak terlihat sebelumnya pada barang yang dibeli.

Dalam transaksi COD di Shopee, pembeli membayar langsung kepada kurir ketika barang tiba. Namun, setelah melihat kondisi barang, jika pembeli menemukan adanya cacat atau kerusakan yang tidak terlihat sebelumnya, mereka memiliki hak untuk membatalkan transaksi tersebut. Hal ini berlaku sebagai perlindungan konsumen agar pembeli tidak terjebak dengan barang yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi produk.

⁸⁸ Desy Wijaya, *Marketplace Pedia*, (Jakarta: Laksana, 2020), hlm. 19

Dalam konteks ini, jika pembeli ingin menggunakan *Khiyār 'aib* dalam transaksi COD di Shopee, mereka harus segera menghubungi pihak Shopee atau mengikuti prosedur pengembalian barang yang ditetapkan oleh Shopee. Biasanya, Shopee memiliki kebijakan pengembalian yang melindungi hak-hak konsumen dalam kasus-kasus seperti ini.

Namun, penting untuk diketahui bahwa setiap platform e-commerce mungkin memiliki kebijakan yang berbeda terkait dengan pengembalian barang dan ketentuan-ketentuan spesifik yang harus diikuti oleh pembeli. Oleh karena itu, sangat dianjurkan bagi pembeli untuk membaca kebijakan pengembalian dan persyaratan transaksi dengan seksama sebelum melakukan pembelian.

Mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* Shopee dalam transaksi COD harus sesuai dengan kebijakan dan persyaratan yang ditetapkan oleh Shopee sebagai platform e-commerce. Setiap platform e-commerce memiliki kebijakan pengembalian dan pembatalan yang berbeda, termasuk waktu yang ditentukan untuk melaporkan cacat atau kekurangan pada barang yang dibeli.

Jika *costumer* Shopee ingin menggunakan *Khiyār 'aib* sebagai dasar pembatalan, *costumer* harus memastikan bahwa *costumer* melaporkan cacat atau kekurangan barang sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Biasanya, *costumer* harus melaporkan masalah tersebut dalam jangka waktu tertentu setelah menerima barang, dan ada prosedur yang harus diikuti untuk memproses pengembalian atau penggantian barang.

Selain itu, perlu diketahui bahwa *Khiyār 'aib* tidak berlaku jika *costumer* telah menguji barang sebelum pembelian atau jika cacat atau kekurangan tersebut sudah diketahui sebelumnya. Jadi, jika *costumer* Shopee mengetahui cacat atau kekurangan sebelumnya atau telah melakukan pemeriksaan terhadap barang sebelumnya, maka mereka tidak dapat menggunakan *Khiyār 'aib* untuk membatalkan transaksi.

Namun, penting untuk dicatat bahwa mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* Shopee dalam transaksi COD harus sesuai dengan kebijakan dan

persyaratan yang ditetapkan oleh Shopee sebagai platform e-commerce. Setiap platform e-commerce memiliki kebijakan pengembalian dan pembatalan yang berbeda, termasuk waktu yang ditentukan untuk melaporkan cacat atau kekurangan pada barang yang dibeli.

Ada 3 syarat untuk ditetapkannya *khiyar 'aib*, yaitu :

1. Adanya 'aib setelah akad atau sebelum diserahkan, yakni 'aib tersebut telah lama ada. Jika adanya setelah penyerahan atau ketika berada di tangan pembeli, 'aib tersebut tidak tetap. Menurut analisa peneliti berdasarkan pernyataan tersebut bahwa hak *khiyar 'aib* tidak berlaku jika 'aib tersebut adanya setelah penyerahan ada berada ditangan pembeli, akan tetapi jika 'aib tersebut ada ketika sebelum penyerahan maka hak *khiyar 'aib* berlaku.
2. Pembeli tidak mengetahui adanya cacat ketika akad berlangsung dan penerimaan barang. Sebaliknya, jika pembeli sudah mengetahui adanya cacat ketika menerima barang, maka tidak ada *khiyār*, sebab ia dianggap telah ridha'. Menurut analisa peneliti berdasarkan pernyataan tersebut bahwa hak *khiyar 'aib* berlaku pada pembeli ketika pembeli tidak mengetahui adanya cacat ketika akad berlangsung dan pada saat penerimaan barang, akan tetapi *khiyār 'aib* tidak berlaku apa bila pembeli sudah mengetahui adanya cacat atau 'aib pada barang tersebut karena dianggap pembeli telah ridha'.
3. Pemilik barang tidak mensyaratkan agar pembeli membebaskan jika ada cacat. Dengan demikian, jika penjual mensyaratkannya, gugurlah hak *khiyār*. Jika pembeli membebaskannya, gugurlah hak dirinya. Hal ini sesuai dengan pendapat ulama Hanafiah. Menurut analisa peneliti berdasarkan pernyataan tersebut bahwa hak *khiyar 'aib* tidak berlaku jika pemilik barang atau penjual mensyaratkan agar pembeli membebaskan jika ada cacat, sehingga gugurlah hak *khiyār*, dengan kata lain jatuhnya kepada pembeli sudah ridha' akan cacat yang ada pada barang tersebut, akan tetapi jika

penjual tidak mensyaratkan agar pembeli membebaskan jika ada cacat, maka *khiyar 'aib* berlaku dan ada pada transaksi.



BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Adapun sebab-sebab pembatalan sepihak oleh *costumer* shopee pada transaksi *Cash On Delivery* diantaranya yaitu keputusan pembatalan sepihak oleh pembeli sering kali didasarkan pada perubahan pikiran pribadi. Hal ini menunjukkan kurangnya pertimbangan terhadap konsekuensi pembatalan terhadap penjual, serta tantangan ekonomi menjadi faktor penting dalam pembatalan pesanan. Keterbatasan finansial memaksa beberapa *costumer* untuk membatalkan pesanan, dan lainnya sebagaimana penjelasan diatas.
2. Dalam tinjauan Fiqh Muamalah, mekanisme pembatalan sepihak oleh *costumer* Shopee dalam transaksi *Cash On Delivery* dapat dilihat dari perspektif *khiyār 'aib*. *Khiyār 'aib* ini merujuk pada hak pembeli untuk membatalkan pembelian atau pesanan jika terdapat cacat atau kekurangan pada barang yang dibeli. Dalam hal ini, jika *costumer* Shopee melakukan pembelian melalui metode COD dan setelah menerima barang tersebut, mereka menemukan adanya cacat atau kekurangan yang signifikan, maka *costumer* memiliki hak untuk membatalkan transaksi. Dengan cara mengkonfirmasi kembali kepada penjual bahwa terdapat cacat pada barang, dan mengirim kembali barang ke penjual dan penjual akan mengganti barang yang baru atau mengembalikan uang pembelian tersebut.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan pada tulisan karya ilmiah ini, sebagai berikut :

1. Peneliti berharap kepada *costumer*/pembeli pada marketplace baik itu shopee dan lainnya untuk membaca dan memahami syarat dan ketentuan jual beli secara COD. Jika terdapat ketidaksesuaian pada produk maka konfirmasi terlebih dahulu kepada penjual sebelum proses

- pengiriman barang ataupun setelah barang sampai ditangan *costumer*/pembeli.
2. Bagi penjual diharapkan mempertimbangkan kembali pengaktifan fitur pembayaran secara COD dikarenakan masih banyak *costumer* yang belum mengerti konsep ataupun cara berbelanja secara online menggunakan fitur COD (Cash On Delivery).



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: Ikhtiar Baru Van hoeve, 1996).
- Akbar, Mohammad Aldrin dan Sitti Nuralam. *E-Commerce Dasar Teori dalam Bisnis Digital*. (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020).
- Al Albani, Muhammad Nashiruddin, shahih sunan Ibnu Majah, cet, 2, Terj. Ahmad Taufiq Abdurrahman, (Jakarta: pustaka Azzam, 2007)
- Anwar, Syamsul. *Hukum Perjanjian Syari'ah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010).
- Azzam, Aziz Muhammad Abdul. Nidham Al-Mu'amalat Fil-Fiqh Al-Islam, Terj. Nadirsyah Hawari, " *Fiqh Muamalat (Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam)*", Jakarta, 2010.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adilatuhu: Jilid 5, diterjemahkan oleh Abdul Hayyie al-Kattani*. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Baqi, Muhammad Fuad Abdul. *Al-lu'lu'u wa Al-Marjanu Fima Ittafaqa 'alayhi AsySyaykhani Al-Bukhariyyu wa Muslimun* (terj. Tim Penerjemah Aqwam). Jakarta Timur: Ummul Qura, 2016
- Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Puataka Pelajar, 2008.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019)
- Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Buku Satu, Balai Pustaka Utama, 1989).
- Dewi, Gemala, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, cet. 2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Fauzan, Shalih. Al-Mulakhash Al-Fiqh, ed. In, *Ringkasan Fikih Lengkap*, (terjemahan Asmuni), Jakarta: PT Darul Falah, 2005.

- Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, cet. 2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006
- Ghazaly, Abdul Rahman, dkk. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana, 2010
- Haroen , Nasrun. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.
- Hartono, Laksamana Varelino Zeustan. *Kajian Aspek Hukum Perjanjian dalam Transaksi Jual Beli Online pada Aplikasi Shopee*, Skripsi S1 Fakultas Hukum dan Komunikasi, 2020.
- Harun. *Fiqh Muamalah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.
- Huda Qamarul. *Fiqh Mua'amalah*. Yogyakarta: Teras, 2011
- J Moloeng, Lexy. *Metodelagi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Manan, Abdul. *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: Kencana, 2012
- Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2012
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2014
- Muhammad, Abi Abdillah “Shahih Bukhari Juz III, “*Beirut: Dar Al-Kutub Al-Ilmiyah*, 1992.
- Muhammad Rizqi Romdhon, *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi’I*, cet. 1. Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015
- M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: PPHIMM, 2009.
- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet.1. Jakarta: Sinar Grafika, 1994
- al- Qazwaini, Abu Abdillah Muhammad bin Yazid, *Sunan Ibnu Majah*, Juz II, (Beirut: Dar al-Fikr, 2008)

- Rasjid, Sulaiman. *Fiqh Islam*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2013
- Romdhon, Muhammad Rizqi. *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'I*. cet. 1. Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015
- Ru'fah Abdullah, *Fiqh Muamalah*. Serang-Banten: Media Madani, 2018.
- Sabiq, Sayyid. *Fiqh Sunnah*. Jakarta : Al-I'Tishom, 2012.
- Sabiq, Sayyid. *Fiqh Sunnah*, (terj: Nor Hasanuddin), cet. 1. Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006.
- Sahroni, Oni dan M. Hasanuddin. *Fikih Muamalah: Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah*. cet.3. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Şa'ānī, Aş-Imam. “*Subulus Salam*”, Jilid II Bab *Khiyār* (Memilih) Darul Hadist, n.d.
- Simanjuktak, P.N.H. *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2017
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta, 2005.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Syafei, Rahmat. *Fiqh Muammalah*, Jakarta: Pustaka Setia, 2001.
- Syhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Soeroso R. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013
- Suryana, *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. universitas Pendidikan Indonesia, 2010.
- Wijaya Desy, *Marketplace Pedia*, Jakarta: Laksana, 2020.

Yusuf, Muri. *penelitian kuantitatif, kualiotatif dan penelitian gabungan*, Jakarta: Prenamedia Group, 2014.

Jurnal

Weydekamp, Gerry R. *Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum*, *Jurnal Lex Privatum*, VO. 1, NO. 4, Oktober 2013

Skripsi

Al-Akbar, Hasbi. *“Pandangan MUI Sumatera Selatan Terhadap Jual Beli Fudhuli”*. Skripsi: UIN Raden Fatah Palembang, Palembang, 2018.

Anindya Putri, *“Perlindungan Pelaku Usaha Terhadap Pembatalan Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Pembayaran Cash On Delivery”*, Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2018

Eka Puji Lestari, *“Pembatalan Akad Pada Sistem Cash On Delivery Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SU)”*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018)

Mauliza, Ninda. *“Pembatalan Sepihak pada Transaksi Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery dalam Perspektif Ba'i Mutlak (Suatu Penelitian di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)”*, Skripsi: UIN Ar Raniry Banda Aceh, 2020.

Rimanadi, FirizkiArleani. *“pembatalan sepihak oleh costumer shopee dalam transaksi cash on delivery (perspektif hukum positif dan fikih muamalah)”*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah, 2021

Website

<https://sarjanaekonomi.co.id/pengertian-cod/> Diakses pada tanggal 14 Juni 2022 pukul 00:20.

Tim BPKN, *Belanja Online Meningkat 400 Persen, BPKN: Masih Banyak Dikeluhkan Konsumen*, diakses dari [www.bpkn.go.id/2020/06/11/Belanja-Online-Meningkat-400-Persen- BPKN Masih Banyak Dikeluhkan Konsumen](http://www.bpkn.go.id/2020/06/11/Belanja-Online-Meningkat-400-Persen-BPKN-Masih-Banyak-Dikeluhkan-Konsumen). diakses pada tanggal 14 Juni 2022.

Tim Kominfo, Kemkominfo: *Pertumbuhan Ecommerce Indonesia Capai 78 Persen*, diakses dari [https://kominfo.go.id/2019/02/28/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78- persen/](https://kominfo.go.id/2019/02/28/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78-persen/) pada tanggal 14 Juni 2022.



Lampiran 1 : SK Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 Jl. SzeikhAbdurRaufKopelma Darussalam Banda Aceh
 Telp. 0651-7357442 Email :fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor : 5280/Un.08/FSH/PP.00.9/9/2022

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- | | |
|-----------|--|
| Menimbang | <ol style="list-style-type: none"> a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukan 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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 Adilungkungan 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. |

M E M U T U S K A N

- | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|---------|----------------------|--|-------|-----------|--|-------|-----|--|-----------|--|--|--|
| Menetapkan
Pertama | <p>Menunjuk Saudara (i)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dr. Bismi, S.Ag., M.Si b. Riadhuss Solihin, M.H <p>untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">N a m a</td> <td>Raihan Fadhlurrahman</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>N I M</td> <td>190102032</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prodi</td> <td>HES</td> <td></td> </tr> <tr> <td>J u d u l</td> <td>Analisis Keabsahan Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Pada Transaksi Cash On Delivery Ditinjau Dari Perspektif Khyar 'Aib</td> <td></td> </tr> </table> | N a m a | Raihan Fadhlurrahman | | N I M | 190102032 | | Prodi | HES | | J u d u l | Analisis Keabsahan Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Pada Transaksi Cash On Delivery Ditinjau Dari Perspektif Khyar 'Aib | | <p>Sebagai Pembimbing I</p> <p>Sebagai Pembimbing II</p> |
| N a m a | Raihan Fadhlurrahman | | | | | | | | | | | | | |
| N I M | 190102032 | | | | | | | | | | | | | |
| Prodi | HES | | | | | | | | | | | | | |
| J u d u l | Analisis Keabsahan Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Pada Transaksi Cash On Delivery Ditinjau Dari Perspektif Khyar 'Aib | | | | | | | | | | | | | |
| K e d u a | Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. | | | | | | | | | | | | | |
| K e t i g a | Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022. | | | | | | | | | | | | | |
| K e e m p a t | 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 23 September 2022
 D e k a n


 Kamaruzzaman

Lampiran

1. Lembar UIN/SH/Keputusan
2. Lembar UIN/SH/Keputusan
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. dsb.

Lampiran 2 :



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2761/Un.08/FSHL/PP.00.9/07/2023

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Customer Shopee

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RAIHAN FADHLURRAHMAN / 190102032**

Semester/Jurusan : / Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Alamat sekarang : Lamgugop

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Keabsahan Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Pada Transaksi Cash On Delivery Ditinjau Dari Perspektif Khiyar 'Aib*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 Juli 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Agustus 2023

Hasnul Arifin Melayu, M.A.

Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara Penjual

1. Apakah anda pernah mengalami pembatalan sepihak dari pembeli yang menggunakan pembayaran COD pada platform penjualan anda di Shopee?
2. Bagaimana anda mengetahui bahwa pesanan yang anda kirim dibatalkan?
3. Apa saja faktor penyebab terjadinya pembatalan transaksi yang dialami oleh anda?
4. Apakah anda mengalami kerugian dari pembatalan tersebut?
5. Bagaimana anda menyelesaikan masalah pembatalan tersebut?
6. Apakah ada sanksi yang diberikan untuk pembeli?
7. Upaya apa yang anda lakukan untuk mencegah pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery* agar tidak terjadi kedepannya?

Daftar Pertanyaan Wawancara *Costumer*

1. Apakah anda pernah melakukan transaksi pembelian di shopee dengan menggunakan sistem pembayaran COD ?
2. Apakah anda mengerti bagaimana sistem COD ?
3. Apakah anda pernah membatalkan pesanan secara COD pada marketplace Shopee ?
4. Apakah anda telah terlebih dahulu mengkonfirmasi kepada penjual untuk membatalkan pesanan ?
5. Apa yang menyebabkan anda membatalkan pesanan

Lampiran 4 : Dokumentasi wawancara

The image shows a side-by-side comparison of two WhatsApp chat conversations. The left chat is with 'maxisupply' and the right is with '_cutethings'. Both chats feature a large, semi-transparent watermark of the UIN Ar-Raniry logo in the center. The watermark includes the letters 'UIN' at the top, 'AR-RANIRY' at the bottom, and Arabic calligraphy in the middle. The chat interface includes standard WhatsApp elements like icons for location, voice recording, and video call at the top, and icons for emojis, photos, videos, voice messages, and documents at the bottom. The text in the chats is as follows:

maxisupply

Setau mimin, Apa faktor-faktor atau sebab Customer ini melakukan pembatalan min ?

Untuk kasus ini sendiri kebanyakan dari pembeli ini sendiri tdk mengkonfirmasi kepada kami, tiba2 aja barang udah sampai kembali ke tapi kebanyakan orang nolak ga sesuai atau salah pilih barang, sama satu lagi orangnya susah dihubungi, itu ajah kebanyak alesannya

Wawancara dengan admin Maxisupply

_cutethings

hmmm begitu ya min

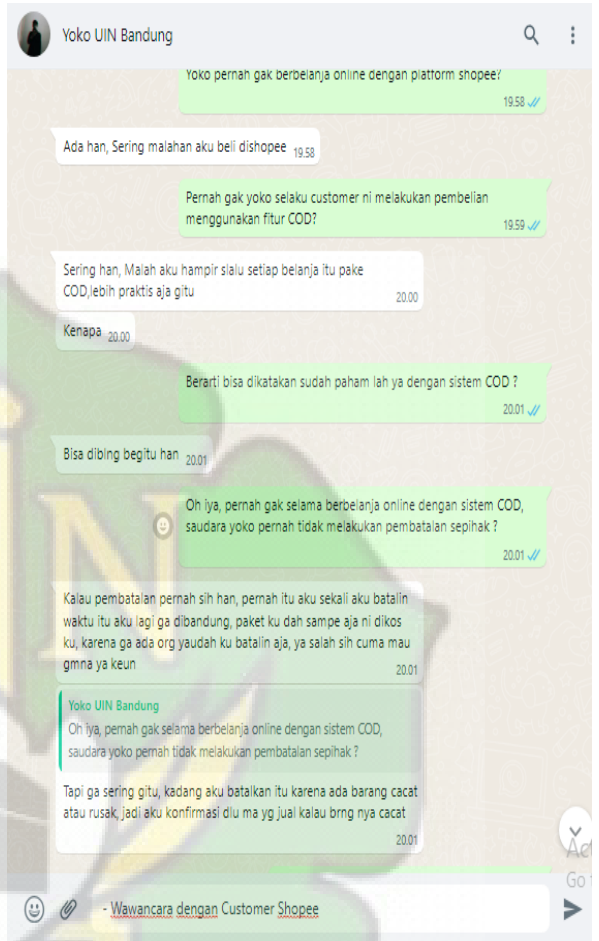
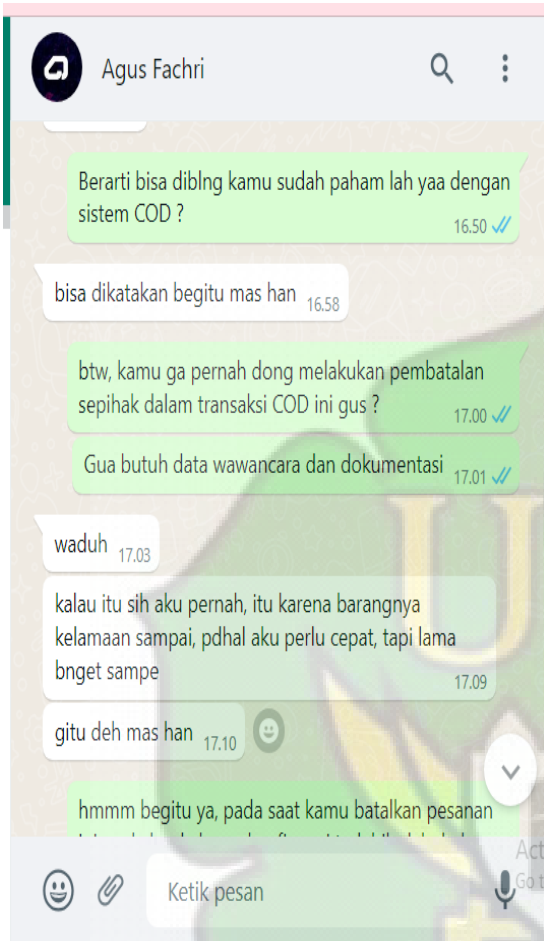
Oh iya min, apa ada kerugian gak min kerugian yang dialami toko akibat pembatalan oleh customer?

kerugian ya kak

paling rugi diwaktu kami untuk pengemasan dan tenaga kak

tapi kadang kalau lagi apesnya itu barang kali ga sampai lagi ke toko malah hilang jejaknya gitu

Wawancara dengan admin _Cutethings



- Wawancara dengan Customer Shopee