

**PENERAPAN KHIYAR PADA JUAL BELI *ONLINE* SISTEM  
COD (*CASH ON DELIVERY*) DALAM PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM DI KOTA LANGSA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Diajukan Oleh :**

**AYU HANIFAH  
NIM. 4022018029**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA  
2023 M/1444 H**

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul

**Penerapan Khiyar Pada Jual Beli *Online* Sistem COD (*Cash On Delivery*)  
dalam Perspektif Ekonomi Islam di Kota Langsa**

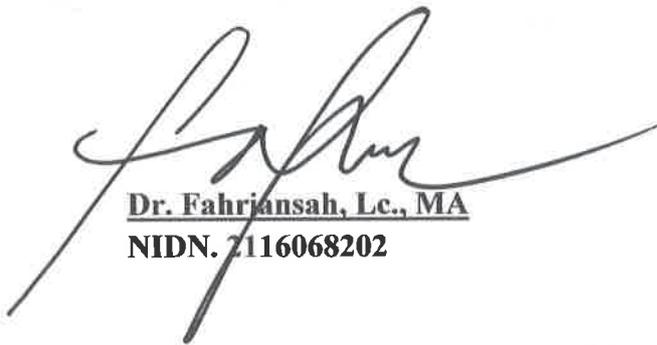
Oleh:

**Ayu Hanifah**  
**Nim. 4022018029**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)  
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Langsa, Juli 2023

Pembimbing I



**Dr. Fahrjansah, Lc., MA**  
**NIDN. 2116068202**

Pembimbing II



**Fakhrizal bin Mustafa, MA**  
**NIP. 19850218 201801 1 001**

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Chahayu Astina, M.Si**  
**NIP. 19841123 201903 2 007**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Penerapan Khyiar Pada Jual Beli *Online* Sistem COD (*Cash On Delivery*) Dalam Perspektif Ekonomi Islam di Kota Langsa” Atas Nama **Ayu Hanifah** dengan NIM **4022018029** Program Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 04 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Langsa, 08 Agustus 2023  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Ketua/Penguji I



Dr. Fahriansah, Lc, MA  
NIDN. 2116068202

Sekretaris/Penguji II



Fakhrizal bin Mustafa, MA  
NIP. 19850218 201801 1 001

Anggota/Penguji III



Ade Fadillah FW Pospos, S.E.Sv, MA  
NIP. 19880407 201903 2 010

Anggota/Penguji IV



Zulfa Eliza, M.Si  
NIDN. 2003048502

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Langsa



Dr. Muhammad Amin, MA  
NIP. 19820205 200710 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Hanifah  
NIM : 4022018029  
Tempat, Tanggal Lahir : Langsa, 04 Mei 2000  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Dusun Pahlawan, Gampong Baroh Langsa Lama,  
Kecamatan Langsa Lama, Kota Langsa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Penerapan Khiyar Pada Jual Beli *Online* Sistem COD (*Cash On Delivery*) Dalam Perspektif Ekonomi Islam di Kota Langsa**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sepenuhnya.

Langsa, Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



  
Ayu Hanifah

## **MOTTO**

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra'd:11)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya: (Q.S. Al-Baqarah:286)

“Jika orang lain bias maka aku juga harus bisa”

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan khiyar pada jual beli *online* sistem *cash on delivery* (COD) dalam perspektif ekonomi islam di Kota Langsa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan melalui penelitian lapangan (*field research*) yang digunakan untuk menemukan, mengungkap, mengurai permasalahan mengenai penerapan khiyar pada jual beli *online* sistem COD. Informan dalam penelitian ini adalah *Owner online shop* yang menyediakan sistem COD dan pembeli yang sering melakukan belanja *online* dengan menggunakan sistem COD di Kota Langsa. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Praktik jual beli sistem COD sangat diminati oleh masyarakat Kota Langsa karena dapat memudahkan pembeli dan juga merupakan cara paling aman untuk menghilangkan kekhawatiran dan terbebas dari keraguan atas barang yang hendak dibelinya. Selanjutnya dalam transaksi jual beli sistem COD tidak termasuk kedalam jual beli yang dilarang dalam Islam dikarenakan telah memenuhi syarat jual beli. 2) Tinjauan Hukum Ekonomi Islam terhadap hak khiyar dalam Jual-Beli Online Sistem COD ini maka hukumnya boleh. Dalam jual beli online ini bentuk hak khiyar yang telah diterapkan atau digunakan oleh penjual maupun pembeli adalah khiyar aib dan khiyar syarat. Khiyar Aib berlaku dikarenakan jika pembeli ada yang mengalami kerugian akibat kecacatan di barang pesanan, dan mereka bisa melakukan pengembalian. Selanjutnya khiyar syarat berlaku karena adanya waktu khiyar atau tenggang waktu komplain yang diberikan oleh penjual kepada pembeli.

**Kata Kunci : Khiyar, Jual Beli *Online*, COD (*Cash on Delivery*), Ekonomi Islam**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to find out how the application of khiyar to online buying and selling cash on delivery (COD) systems in an Islamic economic perspective in Langsa City. This type of research is qualitative research with an approach through field research (field research) which is used to find, reveal, unravel problems regarding the application of khiyar in the online buying and selling of the COD system. Informants in this study are online shop owners who provide a COD system and buyers who often shop online using the COD system in Langsa City. Data collection techniques using interview techniques, observation and documentation. The results of this study indicate that 1) The practice of buying and selling the COD system is in great demand by the people of Langsa City because it makes it easier for buyers and is also the safest way to get rid of worries and free from doubts about the goods they want to buy. Furthermore, in buying and selling transactions the COD system is not included in buying and selling which is prohibited in Islam because it fulfills the buying and selling requirements. 2) Review of Islamic Economic Law on khiyar rights in the Online Buying and Selling of the COD System, the law is permissible. In online buying and selling, the forms of khiyar rights that have been implemented or used by sellers and buyers are khiyar disgrace and khiyar terms. Khiyar Disgrace applies because if a buyer suffers a loss due to defects in the ordered item, they can make a return. Furthermore, the khiyar conditions apply because there is a time of khiyar or a complaint grace period given by the seller to the buyer.*

**Keywords:** *Khiyar, Buying and Selling Online, COD (Cash on Delivery), Islamic Economics*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi berjudul **“Penerapan Khiyar pada Jual Beli *Online* Sistem COD (*Cash On Delivery*) Dalam Perspektif Ekonomi Islam di Kota Langsa”**. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Aamiin.

Penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih dan semoga menjadi amal ibadah serta mendapat balasan dari Allah SWT, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
3. Ibu Chahayu Astina, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
4. Bapak Fahriansah, Lc., MA selaku Pembimbing I dalam penulisan Skripsi ini yang sangat membantu dalam memberikan bimbingan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

5. Bapak Fakhrizal bin Mustafa, MA, selaku Pembimbing II dalam penulisan Skripsi ini yang sangat membantu dalam memberikan bimbingan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua tercinta, yang selalu mendoakan saya dan membesarkan saya dengan tulus dan ikhlas serta semua pengorbanan baik moral maupun material yang telah diberikan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini.
7. Kepada kakak, abang dan adik saya yaitu Hermita Sari, Founna, Muhammad Syahputra, Yuni Maurisa, Surya Didharma, Subahan Akhirruddin yang selalu mendukung serta membantu sehingga dapat memotivasi dalam pembuatan Skripsi ini.
8. Kepada ponaan saya tercinta yaitu Aisyah Ayudia Inara yang telah memotivasi dalam pembuatan Skripsi ini.
9. Untuk seluruh Bapak dan Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan sehingga penulis merasa sangat terbantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Seluruh sahabat-sahabat penulis yaitu Widya Lusi Yanti, Zakia Tus Sadri, Muqarammah, Yulia Maqfirah, Rina Purnama Sari dan Misnatul Nadia yang banyak membantu baik dukungan, pertolongan, semangat dan motivasi selama masa perkuliahan maupun di kehidupan sehari-hari serta mau mendengarkan seluruh keluh kesah yang ada serta mencari jalan keluar bersama.

11. Teman-teman Jurusan Ekonomi Syariah seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta dapat memberikan kontribusi yang positif. Aamiin.

Langsa, Juli 2023

Penulis

Ayu Hanifah

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah .....	8
1.4. Perumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Penjelasan Istilah .....	9
1.7. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Jual Beli <i>Online</i> .....	12
2.1.1. Pengertian Jual Beli <i>Online</i> .....	12
2.1.2. Rukun dan Syarat Jual Beli <i>Online</i> .....	13
2.1.3. Jenis Jual Beli <i>Online</i> .....	16
2.1.4. Tempat Jual Beli <i>Online</i> .....	17
2.1.5. Jenis Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	18
2.1.6. Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli <i>Online</i> .....	20
2.2. Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) .....	22
2.2.1. Pengertian <i>Cash On Delivery</i> .....	22
2.2.2. Syarat <i>Cash On Delivery</i> .....	24

2.2.3.	Jenis-jenis <i>Cash On Delivery</i> .....	24
2.2.4.	Kelebihan dan Kekurangan <i>Cash On Delivery</i> .....	17
2.3.	Khiyar .....	26
2.3.1.	Pengertian Khiyar .....	26
2.3.2.	Syarat-Syarat Tetapnya Khiyar .....	28
2.3.3.	Macam-Macam Khiyar.....	29
2.3.4.	Hikmah Khiyar .....	32
2.4.	Ekonomi Islam.....	32
2.4.1.	Pengertian Ekonomi Islam .....	32
2.4.2.	Jual Beli Dalam Ekonomi Islam.....	33
2.4.3.	Prinsip Jual Beli Dalam Ekonomi Islam .....	36
2.4.4.	Dasar Hukum Jual Beli Dalam Islam .....	38
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	41
2.6.	Kerangka Teori.....	44
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Jenis dan Sifat Penelitian.....	45
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.3.	Subjek Penelitian/Informan .....	46
3.4.	Sumber Data Penelitian .....	46
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6.	Teknik Analisis Data .....	48
3.7.	Pengujian Keabsahan Data.....	49
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>		
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
4.2.	Deskripsi Profil Informan.....	53
4.3.	Hasil Penelitian.....	54
4.4.	Pembahasan .....	65
 <b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1.	Kesimpulan.....	72
5.2.	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

2.1.	Penelitian Terdahulu .....	41
4.1	Profil Informan.....	53

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Teori .....	44
-----	----------------------	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang sempurna yang mengatur segala aspek dalam kehidupan manusia, baik itu dari aspek ibadah (hubungan manusia dengan Allah SWT) maupun dari aspek *muamalah* (hubungan manusia dengan sesama manusia). Dari hubungan *muamalah* itu sendiri pada dasarnya disyari'atkan oleh Allah SWT adalah untuk memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari yang terus bertambah dan semakin meningkat. Salah satu cara yang sering dilakukan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya adalah dengan melakukan transaksi jual beli.<sup>1</sup> Sebagaimana firman Allah dalam Qs. An-Nisa Ayat 29 berikut ini :

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

Artinya :

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu.”*

---

<sup>1</sup> Abdul Aziz Muhammad Azam, *Fiqh Muamalah Sitem Transaksi Dalam Fiqh Islam*. (Jakarta: Amzah, 2017), h.92.

Ayat ini menjelaskan larangan mengambil harta orang lain dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dengan perniagaan yang berlaku atas dasar kerelaan bersama. Menurut ulama tafsir, larangan memakan harta orang lain dalam ayat ini mengandung arti yang luas dan dalam. Mencari harta dibolehkan dengan cara berniaga atau berjual-beli dengan dasar kerelaan kedua belah pihak tanpa adanya paksaan. Karena jual-beli yang dilakukan dengan paksaan tidak sah walaupun ada bayaran atau penggantinya, dan dalam upaya mendapatkan kekayaan tidak boleh ada unsur dzalim kepada orang lain, baik secara individu atau masyarakat.<sup>2</sup>

Di zaman sekarang semakin berkembangnya teknologi semakin banyak manusia yang berinovasi dalam melakukan jual-beli, biasanya orang-orang melakukan jual-beli dengan saling tatap muka secara langsung, akan tetapi semakin berkembangnya zaman, orang-orang banyak melakukan jual-beli dengan menggunakan internet yaitu dengan sistem *online*, tanpa mengharuskan mereka bertatap muka secara langsung. Mereka mengiklankan barang yang akan dijual-belikan di situs *online*, mulai dari mendeksripsikan barang yang dijual dari warna, ukuran, harga dan sebagainya, dalam jual-beli itu sendiri ada yang melakukan pembayaran dengan sistem transfer dan banyak juga yang melakukan dengan sistem *cod (cash on delivery)*. Jual-Beli *online* pun menjadi *trend* sekarang dan banyak dilakukan oleh orang banyak, karena dengan melakukan jual beli *online* tidak hanya mendapatkan pembeli di dalam kota saja, tetapi juga diluar kota.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Kemenag RI, *Al-Quran dan tafsirnya jilid 2*, (Jakarta:Widya Cahaya 2018), h. 154.

<sup>3</sup> Rima Dwi Sahputri, "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Hak Khyar Dalam Jual-Beli *Online* Sistem COD (*Cash On Delivery*) di Kota Bengkulu" (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2020), h. 4.

Sistem COD sudah marak dilakukan oleh orang-orang yang melakukan jual-beli secara *online* karena lebih efektif dan nyaman. *COD* ialah singkatan dari *cash on delivery* yang berasal dari dua kata yakni *cash* dan *delivery*, jadi lebih ringkasnya ialah suatu layanan bagi konsumen sepakat terhadap penjual untuk melakukan pembayaran pada saat barang yang telah dibelinya sampai terlebih dahulu ke alamat penerima. Tidak seperti sistem pembayaran jual beli *online* lainnya tidak dapat dicek terlebih dahulu sebelum melakukan proses pembayaran. Transaksi dengan sistem COD dilakukan disuatu tempat yang sudah disepakati sebelumnya, sehingga pembeli dapat memeriksa barang terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran.<sup>4</sup>

Proses jual beli secara *online* sering kali dilakukan dengan memanfaatkan media sosial, biasanya pihak penjual menawarkan barang hanya dengan memperlihatkan postingan gambar atau foto barang yang akan dijualnya melalui media sosial. Melalui media tersebut penjual dapat memperlihatkan bagaimana contoh barang yang ditawarkan kepada pembeli dan pada saat pemesanan dilakukan kadangkala barang yang dikirim oleh penjual tidak sesuai dengan contoh yang diperlihatkan pada konsumen. Jika kenyataannya obyek yang dipesan tidak sesuai dengan rasa tidak puas karena uang yang telah dibayar tidak mungkin diminta kembali.<sup>5</sup>

Jual beli *online* diperbolehkan dalam Islam dengan syarat jenis objek, sifat objek, kadar objek jual beli haruslah jelas. Jadi jika kemudian barang yang sesuai

---

<sup>4</sup> Ummul Haira Asmar, "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik *Cash On Delivery* di Kota Palopo". (Skripsi, IAIN Palopo, 2021), h. 3.

<sup>5</sup> Rahmadi Indra Tektana, "Kepastian Hukum Pelaksanaan Khiyar syarat dalam Ba'i Salam *Online* Melalui Instagram", dalam *Journal of Shariah Economic*, 10(2), (2020), h. 159–160.

dengan spesifikasi penjual maka sahlah jual belinya. Pada praktiknya jual beli *online* memiliki sisi positif dan negatifnya. Transaksi *online* yang dinilai praktis ini menemukan sisi negatif dimana konsumen merasa dirugikan karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau dalam keadaan cacat. Hal ini tentu saja tidak serta merta menjadi kesalahan yang dibebankan kepada pihak penjual. Karena pembeli sebagai pelaku ekonomi juga punya kewajiban untuk menjaga hak-haknya sendiri dengan berhati-hati ketika melakukan transaksi. Oleh karena itu ada hak khiyar untuk meneruskan atau tidak menuruskan jual beli tersebut.<sup>6</sup>

Hak khiyar adalah hak dua pihak untuk melanjutkan atau mengakhiri suatu kontrak atau transaksi pembelian atas nama pembeli dan penjual. Dengan hak tersebut, penjual dan pembeli memiliki hak yang sama untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi pembelian. Dalam hal ini yang terpenting adalah asas keadilan. Khiyar ini dirancang untuk menjaga keseimbangan dalam transaksi dan untuk melindungi pihak yang rawan mengalami kerugian. Khiyar merupakan tindakan pencegahan yang melindungi terhadap ketidakcocokan pada barang yang berasal dari kurangnya pengetahuan tentang kualitas produk dan kurangnya kualitas yang diinginkan.<sup>7</sup>

Setiap kontrak yang dilakukan dipersyaratkan adanya kerelaan (*ridha*) para pihak, maka syariat Islam menetapkan hak khiyar yang fungsi utamanya untuk menjamin syarat kerelaan itu terpenuhi. Bisnis Islam mengenal prinsip *customer oriented* yang berarti juga memberikan kebolehan kepada konsumen atas hak

---

<sup>6</sup> Orin Oktasari, "Al Khiyar dan Implementasinya dalam Jual Beli *Online*" dalam *Jurnal Aghinys STIESNU Bengkulu*, 4(1), 2021, h. 39-48.

<sup>7</sup> Muhammad Majdy Amiruddin, "Khiyār dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi Antara Lazada, Zalara dan Blibli", dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2016, h. 47.

Khiyar (meneruskan atau membatalkan transaksi) jika ada indikasi penipuan atau merasa dirugikan. Konsep Khiyar ini dapat menjadi faktor untuk menguatkan posisi konsumen di mata produsen, sehingga produsen atau perusahaan manapun tidak dapat berbuat semena-mena terhadap pelanggannya.<sup>8</sup>

Penerapan Khiyar ini dapat menjadi faktor untuk menguatkan posisi pembeli di mata penjual, sehingga penjual tidak dapat berbuat semena-mena terhadap pelanggannya. Maka dengan itu khiyar sebagai hak bagi penjual maupun pembeli haruslah diterapkan dalam setiap transaksi terlebih dalam jual beli *online* sebagai sebuah bukti kesempurnaan syariat Islam dalam mengatur sebuah jual beli. Karena apapun jenis jual belinya baik *online* ataupun secara langsung, hak khiyar merupakan sebuah hak yang harus diberikan agar transaksi yang terjadi diantara dua orang yang berakad berlangsung sesuai tujuan transaksi dalam Islam, yaitu transaksi yang saling ridha.<sup>9</sup>

Dewasa ini, masyarakat Kota Langsa sudah sangat tertarik dengan sistem pembelian barang secara *online*, hal ini dianggap lebih efisien dari segi waktu dan harga yang ditawarkan cenderung lebih murah daripada barang yang dijual di pertokoan. Di Kota Langsa, banyak orang atau toko yang mengiklankan barang yang akan dijual dengan menggunakan situs *online*, dan beberapa penjual menyediakan pembayaran menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD). Dalam melakukan jual-beli sistem COD ini, biasanya penjual mengiklankan barang yang

---

<sup>8</sup> Orin Oktasari, "Al Khiyar dan Implementasinya dalam Jual Beli *Online*" dalam *Jurnal Aghinys STIESNU Bengkulu*, 4(1), 2021, h. 39-48.

<sup>9</sup> Hasanah dkk, "Konsep Khiyar pada Jual Beli *Pre Order Online Shop* dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam" dalam *Jurnal Iqtishoduna*, 8 (2), 2019, h. 249-260.

dijual di situs *online* dengan ikut mencantumkan gambar dan foto barang, spesifikasi barang, harga dan ukuran barang.

Berdasarkan kasus yang ada pembeli cenderung menjadi pihak yang dirugikan dalam transaksi ini, dikarenakan si pembeli yang tidak teliti dalam memeriksa barang atau karena si penjual yang tidak jujur dalam memberikan informasi barang yang di perjual-belikan. Hal ini didukung oleh hasil wawancara pada salah satu pembeli di Kota Langsa yang bernama Siska Suriani, “saya pernah belanja sepatu di salah satu *online shop*, tetapi penjual salah mengirim ukuran sepatu dan saya meminta tukar tapi penjual tersebut tidak menanggapi sehingga saya merasa sangat dirugikan karena pesanan saya tidak sesuai dengan yang saya minta”.<sup>10</sup>

Praktik jual beli secara *online* sudah sangat menjamur di seluruh kota di Indonesia, tidak terkecuali Kota Langsa. Di Kota Langsa, banyak toko yang mengiklankan barang yang akan dijual dengan menggunakan situs *online*, dan banyak mereka juga menyediakan pembayaran sistem *Cash On Delivery* (COD) beberapa toko yang ikut menjual dengan mengiklankan barangnya di situs *online* adalah *Destri Rifani*, *GG Gallery* dan *Putri Olshop*, disini menjual berbagai jenis barang mulai dari tas, hijab, baju, celana, aksesoris dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik *online shop Destri Rifani*, *GG Gallery* dan *Putri Olshop*, pemilik mengaku sudah menerapkan khayar pada saat melakukan transaksi jual beli secara *online*. Jadi apabila pembeli mendapati

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara kepada pembeli di Kota Langsa yang bernama Siska Suriani, tanggal 15 Januari 2023, Pukul 16.00 WIB.

pesanan nya yang tidak sesuai atau cacat maka pembeli bisa menukarkan kembali barang tersebut atau diminta pengembalian.<sup>11</sup>

Persoalan tersebut tentu menjadi sorotan dalam Ekonomi Islam, tentang bagaimana melindungi konsumen maupun produsen dalam melaksanakan jual beli secara *online*. Unsur ketidakjelasan pun kerap mewarnai transaksi jual beli *online*, termasuk unsur penipuan yang marak terjadi. Jika dengan konsepsi jual beli secara langsung saja, unsur kecurangan dapat terjadi apalagi dengan konsep jual beli *online*. Oleh karena itulah konsep khiyar lahir sebagai solusi Ekonomi Islam atas perekonomian modern saat ini yang sarat dengan penggunaan teknologi dan beimplikasi pada konsep jual beli.

Dari latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan khiyar pada jual beli *online* sistem COD (*Cash On Delivery*) dalam perspektif ekonomi islam di Kota Langsa.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya :

1. Pembeli sering merasa dirugikan oleh penjual saat belanja *online* karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau dalam keadaan cacat.
2. Transaksi menggunakan sistem COD marak dilakukan di Kota Langsa, tetapi tidak sedikit masyarakat yang takut jika barang yang dipesan tidak sesuai namun mereka tetap harus membayar pesanan tersebut.

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara kepada pemilik toko *online* di Kota Langsa, tanggal 5 Oktober 2023 Pukul 15.00 WIB

3. Dalam transaksi jual-beli dalam islam apabila barang yang dibeli tidak sesuai pesanan maka pembeli mempunyai hak khiyar. Namun, dalam prakteknya banyak penjual yang melakukan transaksi dengan menghilangkan hak khiyar.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan, dapat diketahui bahwa masalah-masalah dalam penelitian ini sangat luas. Mengingat keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian serta untuk membuat penelitian lebih terarah, maka masalah yang dikaji dibatasi pada Penerapan Khiyar Pada Jual Beli *Online* Sistem *Cash On Delivery* (COD) Dalam Perspektif Ekonomi Islam di Kota Langsa.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian yang akan di teliti yaitu

1. Bagaimanakah praktik jual beli *online* menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD) di Kota Langsa?
2. Bagaimana penerapan khiyar pada jual beli *online* sistem *Cash On Delivery* (COD) dalam perspektif ekonomi islam di Kota Langsa?

### **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui praktik jual beli *online* menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD) di Kota Langsa.

2. Untuk mengetahui penerapan khiyar pada jual beli *online* sistem *Cash On Delivery* (COD) dalam perspektif ekonomi islam di Kota Langsa.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah keilmuan dan pengetahuan tentang bagaimana hak khiyar dalam jual beli *online* sistem COD yang ditinjau dari Ekonomi Islam itu sendiri.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar S1 dan juga diharapkan dapat menjadi rujukan, acuan bagi semua pihak dan penambah wawasan serta penerapannya dalam kehidupan nyata.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan kepada masyarakat bahwa mereka bisa menggunakan hak khiyarnya dalam melakukan setiap transaksi jual beli.

## 1.6 Penjelasan Istilah

Dari judul penelitian diatas terdapat beberapa penjelasan yang berkaitan dengan pengertian yang bersifat operasional yang perlu dikemukakan dalam rangka memudahkan pemahaman tentang judul yang dibahas, maka perlu dijelaskan istilah yang dipakai dalam judul penelitian ini, sebagai berikut:

1. *Jual Beli Online* : Aktifitas jual beli berupa transaksi penawaran barang oleh penjual dan permintaan barang ataupun jasa oleh pembeli secara *online* dengan memanfaatkan media internet. Sistem jual beli secara *online* ini dapat dilakukan dengan jarak berjauhan menggunakan media elektronik sebagai perantara.<sup>12</sup>
2. *Khiyar* : *Khiyar* adalah pilihan untuk melanjutkan atau mengakhiri suatu kontrak atau transaksi pembelian atas nama pembeli dan penjual. Dengan hak tersebut, penjual dan pembeli memiliki hak yang sama untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi pembelian.<sup>13</sup>
3. *Cash On Delivery* : Suatu metode pembayaran dalam transaksi jual-beli *online* dimana konsumen membayar pada saat barang yang dipesan tiba ditempat tujuan. Pada transaksi jual beli dengan menggunakan metode pembayaran COD, pembeli melakukan pembayaran saat barang yang dibelinya tiba di rumah atau di tempat yang ditentukan, dengan kata lain

---

<sup>12</sup> Rachmi Shafarni, "Implementasi *Khiyar* Dalam Jual Beli Barang Secara *Online*" (Skripsi, UIN-Ar-Raniry Banda Aceh, 2018) h. 21

<sup>13</sup> Muhammad Majdy Amiruddin, "*Khiyār* dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi Antara Lazada dan Blibli", dalam *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2016, h. 47.

penjual/ atau bisa diwakili oleh kurir dan konsumen bertemu secara langsung ditempat yang telah disepakati untuk melakukan transaksi.<sup>14</sup>

### 1.7 Sistematika Penulisan

Penyusunan Skripsi ini disajikan dalam sistematika penulisan yang terdiri atas 5 (tiga) bab, yaitu :

BAB I adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, penjelasan istilah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II adalah landasan teori yang terkait dengan penjelasan dari berbagai literatur yang berhubungan dengan konsep dan tinjauan jual beli *online*, sistem *Cash On Delivery* (COD), khiyar, ekonomi islam, penelitian terdahulu dan kerangka teori.

BAB III adalah bab yang membahas tentang metodologi penelitian yang terdiri dari jenis dan sifat penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian/informan, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengujian keabsahan data.

BAB IV adalah hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi profil informan, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V adalah bab terakhir sekaligus menjadi penutup dari Skripsi ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

---

<sup>14</sup> Jumarni, "Konsep Khiyar pada *Online Shop* dengan Metode COD Perspektif Ekonomi Islam", dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2018, h. 94-110.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Destri Rifani**

Destri Rifani pertama kali berdiri pada tahun 2013 yang berlokasi di Gampong Teungoh Langsa Lama. Destri Rifani menjual berbagai macam pakaian wanita seperti baju, celana, jilbab hingga gamis. Saat ini Grosir\_Destri\_Rifani sudah memiliki 2 karyawan. Pada mulanya Destri Rifani hanya berjualan di rumah saja hingga akhirnya pada tahun 2017 sudah mempunyai toko sendiri. Selain berjualan di toko, Destri Rifani juga berjualan *online*, ia juga memasukkan barang dagangannya di media sosial seperti Instagram, Tiktok dan *Shopee* agar pelanggannya tidak hanya di dalam kota saja tapi juga ada di luar kota.

##### **2. GG Gallery**

GG Gallery pertama kali berdiri pada tahun 2017 oleh Gita Mustika yang berlokasi di Jalan Rel Kereta Api Kota Langsa. GG Gallery menjual berbagai macam pakaian wanita import dari Bangkok seperti baju, celana, rok, jilbab hingga gamis sehingga para wanita menjadi target utama toko ini. Saat ini GG gallery sudah memiliki 3 karyawan. Jam operasional GG Gallery dimulai dari jam 9.30-21.30 WIB. Selain berjualan di toko, GG Gallery berjualan *online* melalui media sosial seperti Instagram, Tiktok dan *Shopee* sehingga pembeli tidak hanya berasal dari Kota Langsa, tetapi juga dari berbagai daerah di Aceh hingga Sumatera Utara.

### 3. Putri Olshop

Putri Olshop didirikan pertama kali oleh Apriani Putri pada tahun 2015 yang beralamat di Jl. TM. Zein Gampong Daulat Kota Langsa. Pemilik Putri Olshop awalnya berjualan dirumah dengan modal yang terbatas hingga akhirnya sudah mampu membuka toko sendiri dan sudah memiliki 12 karyawan. Putri Olshop menjual berbagai jenis barang seperti pakaian wanita hingga alat rumah tangga. Selain berjualan di toko, Putri Olshop juga mempromosikan barang dagangannya melalui media sosial seperti Instagram dan *Shopee* untuk mempermudah pembeli berbelanja tanpa harus datang langsung ke toko.

#### 4.2. Deskripsi Profil Informan

Informan dalam penelitian ini adalah *owner online shop* yang menyediakan sistem COD dan pembeli yang sering melakukan belanja *online* dengan menggunakan sistem COD di Kota Langsa. Terdapat enam orang informan yang telah diwawancarai dalam penelitian ini berkenaan dengan masalah yang diteliti dimana profil informan bias dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Profil Informan**

No	Nama Informan	Usia	Asal	Keterangan
1	Destri Rifani	32 Tahun	Langsa	<i>Owner</i> Destri Rifani
2	Gita Mustika	28 Tahun	Langsa	<i>Owner</i> GG Gallery
3	Apriani Putri	35 Tahun	Langsa	<i>Owner</i> Putri Olshop
4	Yulia Maqfirah	22 Tahun	Langsa	Pembeli
5	Widya Lusiyanti	25 Tahun	Langsa	Pembeli
6	Siska Suriani	24 Tahun	Langsa	Pembeli

### 4.3. Hasil Penelitian

Berdasarkan teknik analisis tematik yang digunakan untuk menganalisis, maka hasil penelitian ini disajikan sesuai dengan tema dan sub tema yang muncul terkait penerapan khiyar pada jual beli *online* sistem COD (*Cash On Delivery*) Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Langsa.

#### 4.3.1. Praktik Jual Beli *Online* Menggunakan Sistem *Cash on Delivery* (COD) di Kota Langsa

Tema pertama yang dibahas ialah mengenai praktik jual beli *online* menggunakan sistem *Cash on Delivery* (COD) di Kota Langsa dimana sub tema yang muncul ialah alasan penjual menggunakan sistem COD, prosedur penggunaan sistem COD dan kendala penjual terkait penggunaan sistem COD, alasan pembeli menggunakan COD, kejelasan informasi dan keluhan pembeli saat berbelanja menggunakan sistem COD.

##### 1. Alasan Penjual Menggunakan Sistem COD

Hasil wawancara mengenai pemahaman tentang COD yang dilakukan dengan pemilik *online shop Destri Rifani*, penulis bertanya apakah alasan penjual menggunakan sistem COD dalam bisnis *online shop* yang sedang dijalani Destri Rifani mengatakan:

“Kami sudah menggunakan sistem COD sejak tahun 2019, saat itu sistem COD sangat *booming* dan banyak diminati oleh masyarakat sehingga kami tertarik untuk melakukan jual beli *online* menggunakan sistem COD untuk menarik pembeli yang suka belanja *online*”.<sup>57</sup>

Pemilik *online shop GG Gallery* yang bernama Gita Mustika, mengatakan:

---

<sup>57</sup> Hasil Wawancara dengan *owner* Destri Rifani pada tanggal 3 Juni 2023.

“Kami menggunakan sistem COD dikarenakan metode pembayaran ini sedang trend dikalangan masyarakat. Beberapa pembeli sering mengeluh tidak memiliki m-banking untuk melakukan pembayaran, dan pembeli takut jika kami melakukan penipuan sehingga memilih menggunakan COD”.<sup>58</sup>

Selanjutnya pemilik *online shop Putri Olshop* yang bernama Apriani Putri, mengatakan:

“Toko kami menggunakan metode pembayaran COD untuk menarik perhatian pembeli, dikarenakan pembeli sekarang lebih suka menggunakan COD sebab pembeli dapat membayar setelah barang sampai sehingga tidak takut ditipu”<sup>59</sup>

Dari penjelasan ketiga pemilik toko tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem COD atau bayar ditempat saat ini sedang diminati oleh masyarakat Kota Langsa. Sistem COD ini saat menguntungkan bagi pembeli karena pembeli tidak perlu membayar pesannya terlebih dahulu. Hal tersebut tentu saja memudahkan pelanggan karena pembayaran dilakukan pada saat yang sama dengan penerimaan barang sehingga pembeli terhidar dari penjual yang ingin melakukan penipuan.

## 2. Prosedur Penggunaan Sistem COD

Prosedur penggunaan sistem COD yang dilakukan oleh penjual menggunakan aplikasi *shoppe* sebagai pihak ketiga dalam melakukan jual beli. Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan dengan yang Destri Rifani menjelaskan bahwa:

“Kami menerapkan sistem COD melalui aplikasi *shoppe* dan *tiktok shop*, pembeli yang ingin melakukan pembayaran menggunakan sistem COD harus memiliki akun *shoppe* atau *tiktok* dan memilih barang yang akan dipesan melalui akun *shoppe* atau *tiktok* kami, setelah itu pembeli dapat melakukan pembayaran dengan memilih COD. Setelah itu, pembeli menunggu hingga pesannya sampai ke alamatnya dan dapat membayar

---

<sup>58</sup> Hasil wawancara dengan Gita Mustika, *owner* GG Gallery pada tanggal 5 Juni 2023.

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Apriani Putri, *owner* Putri Olshop pada tanggal 6 Juni 2023

pesanan tersebut ke kurir yang mengantarkan barang sesuai dengan yang tercantum di aplikasi shopee/tiktok”.<sup>60</sup>

Peneliti juga telah menanyakan kepada pemilik olshop *GG Gallery* dan *Putri Olshop* mengenai mengenai bagaimana prosedur penggunaan sistem COD dalam bisnis *online shop* yang dijalani. Kedua olshop tersebut juga menggunakan aplikasi pihak ketiga yaitu aplikasi shopee dan tiktok shop dalam melayani pembeli yang menggunakan sistem pembayaran menggunakan COD. Pembeli harus memiliki akun shopee dan tiktok untuk menggunakan metode ini, setelah memilih barang yang ditampilkan pada akun penjual, pembeli kemudia hanya menunggu hingga barang tersebut sampai dan dapat membayarkan barangnya setelah kepada kurir ekspedisi setelah menerima barang tersebut.<sup>61</sup>

### 3. Kendala Penjual Terkait Penggunaan Sistem COD

Selain memiliki kelebihan, ternyata dalam menjalankan bisnis *online* menggunakan sistem COD memiliki beberapa kendala yang dialami seperti hasil wawancara dengan Destri Rhifani yang memaparkan bahwa:

“Kendala kami selama menggunakan sistem COD itu uang yang terkirim ke saya lama, padahal pembeli telah melakukan pembayaran saat barang tersebut sampai kepada kurir yang bersangkutan. Tetapi, terkadang pihak shopee telah mencairkan uangnya kepada kami selaku penjual. Selain itu, terkadang pembeli sulit dihubungi saat kurir mengantarkan barang sehingga butuh waktu yang lama untuk mengantarkan barang tepat waktu”.<sup>62</sup>

Gita Mustika selaku pemilik *online shop GG Gallery* juga pernah mengalami kendala yang dijelaskan sebagai berikut:

“Sistem COD sebenarnya dapat memudahkan pembeli dalam transaksi, tetapi sebagai penjual, kami pernah beberapa kali merasa dirugikan karena

---

<sup>60</sup> Hasil Wawancara dengan *owner* Destri Rifani pada tanggal 3 Juni 2023.

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Gita Mustika dan Apriani Putri, *owner* GG Gallery dan Putri Olshop pada tanggal 5 dan 6 Juni 2023.

<sup>62</sup> Hasil Wawancara dengan *owner* Destri Rifani pada tanggal 3 Juni 2023.

ulah pembeli yang tidak bertanggung jawab. Pembeli tiba-tiba membatalkan pesannya secara sepihak tanpa alasan yang jelas saat barang tersebut sudah sampai ke alamat pembeli”.<sup>63</sup>

Selanjutnya pemilik *online shop Putri Olshop*, Apriani Putri mengatakan:

“Selama menggunakan metode pembayaran COD, kendala yang pernah kami alami itu pembeli yang tidak memiliki tanggung jawab. Pernah kami ditipu karena pembeli mengirim alamat palsu dan nomor telepon tidak bisa dihubungi sehingga jual beli tidak bisa dilanjutkan. Selain itu, beberapa pembeli juga sering membatalkan pesannya secara sepihak dengan berbagai alasan seperti tidak ada uang, barang tidak sesuai dan lain sebagainya. Padahal kami sudah melayani pembeli tersebut semaksimal mungkin”.<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala yang sering dialami oleh penjual selama sistem pembayaran menggunakan COD diantaranya yaitu keterlambatan pencairan dana kepada pihak penjual oleh aplikasi *e-commerce* yaitu *shopee* dan *tiktok shop* dikarenakan sistem error. Selanjutnya pembeli yang membatalkan pesanan secara sepihak dengan berbagai alasan. Tentunya hal ini akan menghabiskan waktu, tenaga dan biaya penjual. Selain itu, COD akan menjadi bermasalah jika pembeli tidak ada di lokasi penerimaan dan tidak bisa dihubungi sehingga transaksi tidak bisa dilanjutkan.

Selain mewawancarai penjual-penjual *olshop* yang melakukan jual beli *online* dengan sistem COD, peneliti juga mewawancarai pembeli yang sering melakukan pembelian barang *online* dengan pembayaran sistem COD.

#### 4. Alasan Pembeli Menggunakan COD

Hasil wawancara penulis terkait alasan berbelanja menggunakan sistem COD. Pembeli pertama yang bernama Yulia Maqfirah menjelaskan bahwa:

---

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan Gita Mustika, *owner* GG Gallery pada tanggal 5 Juni 2023.

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Apriani Putri, *owner* Putri Olshop pada tanggal 6 Juni 2023.

“Saya sering berbelanja menggunakan sistem ini karena dapat memudahkan saya dalam berbelanja karena saya dapat membayar pesanan saya setelah barang sampai sehingga terhindar dari penipuan”.<sup>65</sup>

Widya Lusiyanti menjawab:

“Saya sering menggunakan sistem pembayaran COD dikarenakan lebih gampang dan praktis karena saya tidak perlu membayar dulu dan hanya menunggu barang sampai kerumah baru saya bayar”.<sup>66</sup>

Siska Suriani menjelaskan bahwa:

“Alasan saya menggunakan COD itu karena takut ditipu oleh penjual, karena saya pernah ditipu pada saat membeli barang *online* tapi barang tersebut tidak pernah sampai. Dengan sistem COD ini, saya merasa lebih aman saat berbelanja karena saya membayarnya setelah barang itu saya terima”.<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan jika pembeli memilih untuk menggunakan sistem pembayaran COD ini karena lebih praktis dan aman. Kurang percayanya pembeli terhadap penjual menjadi alasan utama pembeli menggunakan fitur COD. Dengan adanya sistem ini, pembeli dapat membayar setelah barang diterima sehingga pembeli terhindar dari penipuan yang terkadang dilakukan oleh penjual dan merugikan pembeli.

## 5. Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi sangat penting bagi pembeli pada saat melakukan jual beli agar pembeli merasa puas saat berbelanja. Penulis melakukan wawancara mengenai kejelasan informasi saat berbelanja *online* menggunakan sistem COD.

Yulia Maqfirah menjelaskan bahwa:

“Informasi yang saya dapatkan cukup jelas, saya dapatkan informasi barang melalui sosial media. Jika menurut saya kurang jelas saya akan

---

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan Yulia Maqfirah pada tanggal 7 Juni 2023.

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan Widya Lusiyanti pada tanggal 8 Juni 2023.

<sup>67</sup> Hasil wawancara dengan Siska Suriani pada tanggal 9 Juni 2023.

menanyakan secara pribadi melalui whatsapp kepada penjual agar mendapatkan informasi yang jelas”.<sup>68</sup>

Widya Lusiyanti menjawab:

“Saya sering melihat sosial media seperti instagram dan shopee. Informasi yang diberikan cukup jelas. Saya juga melihat testimoni dari pembeli lain untuk menyakinkan saya dalam membeli produk. Terkadang ada beberapa yang tidak dicantumkan seperti harga dan ukuran baju sehingga harus saya wa secara pribadi adminnya”.<sup>69</sup>

Siska Suriani mengatakan bahwa:

“Saya lumayan puas dengan pelayanan yang diberikan karena penjual menjelaskan secara detail tentang kondisi barang yang ingin saya beli”.<sup>70</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pembeli sudah merasa puas dengan pelayanan *online* shop dikarenakan pihak penjual telah memberikan informasi dengan sangat jelas kepada pembeli. Hal tersebut perlu dilakukan oleh penjual untuk meyakinkan pembeli mengenai barang yang jual sehingga pembeli tertarik untuk membeli.

#### 6. Keluhan Pembeli Saat Berbelanja Menggunakan Sistem COD

Saat berbelanja *online*, terkadang pembeli memiliki keluhan seperti barang yang dipesan tidak sesuai. Hal ini dikatakan oleh pembeli yang bernama Widya Lusiyanti yang menjelaskan:

“Keluhannya ya terkadang barang yang sampai itu tidak sesuai dengan yang saya pesan dan tidak sesuai dengan testimoni yang diberikan sehingga saya harus mengajukan komplain”.<sup>71</sup>

Selain itu, Siska Suriani juga mengalami keluhan yang dipaparkan sebagai berikut:

“Keluhan saya itu pernah dikirm barang yang tidak sesuai dengan yang saya pesan sehingga saya harus lapor ke penjual dan membutuhkan waktu yang lama untuk menukar barang tersebut”.<sup>72</sup>

---

<sup>68</sup> Hasil wawancara dengan Yulia Maqfirah pada tanggal 7 Juni 2023.

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan Widya Lusiyanti pada tanggal 8 Juni 2023.

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan Siska Suriani pada tanggal 9 Juni 2023.

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Widya Lusiyanti pada tanggal 8 Juni 2023.

Namun, berbeda dengan Yulia Maqfirah yang mengaku tidak pernah mengalami keluhan selama berberlanja menggunakan sistem COD:

“Saya tidak memiliki keluhan selama ini, saya tidak pernah dikecewakan selama membeli menggunakan sistem COD”.<sup>73</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pembeli memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan seperti ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang diterima sehingga pembeli harus mengajukan komplain agar dapat mengganti barang yang tidak sesuai tersebut.

#### **4.3.2. Penerapan Khiyar pada Jual Beli *Online* Sistem *Cash on Delivery* (COD) dalam Perspektif Ekonomi Islam di Kota Langsa**

Tema kedua yang dibahas ialah mengenai penerapan khiyar pada jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) dalam perspektif ekonomi islam di Kota Langsa dimana sub tema yang muncul ialah pemahaman penjual tentang khiyar prosedur komplain barang, lama waktu komplain, pemahaman pembeli tentang khiyar dan pengalaman komplain pembeli.

##### 1. Pemahaman Penjual tentang Khiyar

Hasil wawancara penulis kepada penjual tentang pemahaman konsep khiyar dalam jual beli *online*. Destri Rifani menjelaskan bahwa:

“Kami paham tentang khiyar, khiyar itu hak pembeli untuk meneruskan dan membatalkan pembelian. Kami menerapkan khiyar dalam bisnis kami jika barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan yang dipesan seperti cacat dan salah warna dan ukuran barang”.<sup>74</sup>

Gita Mustika selaku pemilik *online shop GG Galery* juga menjelaskan bahwa:

---

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Siska Suriani pada tanggal 9 Juni 2023.

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan Yulia Maqfirah pada tanggal 7 Juni 2023.

<sup>74</sup> Hasil Wawancara dengan *owner* Destri Rifani pada tanggal 3 Juni 2023.

“Kami sudah mengerti tentang konsep khiyar dan sudah menerapkan dengan baik dalam bisnis kami, kami tidak masalah jika ada pembeli yang membatalkan pesannya dengan syarat alasan pembatalan harus jelas. Seperti pesanan yang kami kirim tidak sesuai maka pembeli boleh membatalkannya atau meminta penukaran barang maka akan kami ganti dengan waktu yang ditentukan”.<sup>75</sup>

Selanjutnya Apriani Putri, pemilik *Putri Olshop* mengatakan bahwa:

“Saya menerapkan khiyar dalam jual beli di toko saya, saya tidak memaksa pembeli untuk membeli barang saya, saya membolehkan pembeli untuk membatalkan pesannya dan bertanggung jawab jika pesanan yang kami kirim tidak sesuai dengan deskripsi”.<sup>76</sup>

## 2. Prosedur Komplain Barang

Penulis melakukan wawancara mengenai prosedur komplain jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan gambar.

Destri Rifani menjelaskan bahwa:

“Jika barang yang diterima tidak sesuai, pembeli boleh mengajukan komplain seperti menukar barang dan mengajukan pengembalian melalui aplikasi shopee dan tiktok shop. Pembeli dapat menuliskan alasan mengapa mereka mengajukan komplain. Nanti kami akan mengevaluasi, dan jika alasan yang ditulis dapat kami terima dan murni kesalahan kami maka akan bertanggung jawab dan siap mengganti pesanan pembeli”.<sup>77</sup>

Begitu juga jawaban dari Gita Mustika selaku pemilik *online shop GG Galery* dan Ariani Putri sebagai pemilik *online shop* yang menggunakan aplikasi shopee dan tiktok sebagai perantara dalam penggunaan sistem pembayaran COD. Pembeli yang tidak puas dengan pesannya dan ingin mengajukan komplain dapat melakukannya pada aplikasi shopee atau tiktok. Pembeli harus mencantumkan dengan jelas alasan komplain tersebut misalnya barang yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan atau tidak sesuai dengan

---

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan Gita Mustika, *owner* GG Gallery pada tanggal 5 Juni 2023.

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan Apriani Putri, *owner* Putri Olshop pada tanggal 6 Juni 2023.

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan *owner* Destri Rifani pada tanggal 3 Juni 2023.

yang dipesan sehingga penjual dapat mengevaluasi kembali untuk bertanggung jawab seperti mengembalikan uang atau mengganti barang baru.<sup>78</sup>

### 3. Lama Waktu Komplain

Penjual dapat melakukan persyaratan untuk adanya pengembalian barang apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan dan juga memberi waktu kepada pembeli untuk. Destri Rifani selaku pemilik toko mejelaskan:

“Banyak sekali pembeli yang sebelum membeli barang mereka bertanya dulu seperti itu, dan saya bilang tidak apa-apa untuk mengajukan pengembalian atau komplain apabila barang yang mereka pesan itu tidak sesuai, seperti ukurannya yang kadang salah, atau warnanya yang salah kirim. Tetapi saya memberikan batas waktu 3 hari untuk pembeli mengajukan komplain”.<sup>79</sup>

Lalu jawaban dari Gita Mustika yaitu:

“Tidak apa-apa jika ada pembeli yang mengajukan komplain, mereka dapat melakukannya di aplikasi shopee, beberapa pembeli ada yang mengajukan komplain dikarenakan salah ukuran yang mereka terima. Kami tetap menerima komplain dalam 1x24 jam, lebih dari itu kami tidak menanggapinya lagi”.<sup>80</sup>

Selanjutnya wawancara dengan Ariani Putri yang menjelaskan bahwa:

“Kami menerima pengembalian barang apabila ada salah satu pelanggan/pembeli ingin komplain atau *refund* kepada kami, karena kan kalau misalnya mereka belanja ditoko kami melalui shopee dan ingin bayar lewat COD, mereka bisa mencancel kan barangnya sendiri apabila tidak sesuai, dan apabila ingin menukar barang kami beri tempo selama 24 jam dengan syarat terdapat kesalahan pengiriman dari pihak kami”.<sup>81</sup>

Dari hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa di Kota Langsa penjual *online* yang mendagangkan barangnya sudah memperhatikan hak khiyar untuk pembeli, bahkan mereka mengetahui apa itu hak khiyar dan sudah menerapkannya

---

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan Gita Mustika dan Apriani Putri, *owner* GG Gallery dan Putri Olshop pada tanggal 5 dan 6 Juni 2023.

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan *owner* Destri Rifani pada tanggal 3 Juni 2023.

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan Gita Mustika, *owner* GG Gallery pada tanggal 5 Juni 2023.

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan Apriani Putri, *owner* Putri Olshop pada tanggal 6 Juni 2023.

dalam bisnis mereka. Dan para masyarakat yang sering melakukan belanja *online* pun bisa mempergunakan hak khiyar nya dalam melakukan transaksi jual-beli *online*. Khiyar yang digunakan pemilik toko *online* di Kota Langsa adalah khiyar aib yaitu khiyar diterapkan ketika terdapat kecacatan atas barang yang diperjualbelikan maka pembeli boleh melakukan pengembalian barang untuk diganti atau sebagaimana perjanjiannya.

#### 4. Pemahaman Pembeli tentang Khiyar

Penulis juga menanyakan ke pembeli yang sering melakukan belanja *online* dengan menggunakan sistem COD mengenai pemahaman tentang khiyar dan apakah khiyar itu penting dalam jual beli *online*, berikut jawaban dari pembeli yang peneliti tanyakan. Yulia Maqfirah mengatakan:

“Saya sudah paham tentang khiyar, menurut saya khiyar itu sangat penting untuk diterapkan dalam jual beli terutama jual beli *online* ini, karena saya tidak dapat melihat barang yang saya beli secara langsung. Kalau ada khiyar saya bisa minta ganti rugi sama penjual jika barangnya salah kirim”.<sup>82</sup>

Widya Lusiyanti juga mengatakan bahwa:

“Khiyar itu hak pembeli untuk membatalkan transaksi ya, kalau pendapat saya dengan adanya khiyar ini kita sebagai pembeli merasa aman ya jika barang tidak sesuai kita bisa mengajukan pengembalian. Hal seperti ini penting sih dalam jual beli untuk melindungi konsumen dari penipuan”.<sup>83</sup>

Siska Suriani menjelaskan bahwa:

“Saya mengerti tentang khiyar, menurut saya khiyar itu penting untuk diterapkan. Saya sebagai pembeli *online* pernah merasa dirugikan oleh penjual yang salah kirim barang. Karena ada khiyar, saya punya hak untuk membatalkan transaksi dan mengajukan pembelian sehingga saya terhindar dari penjual yang ingin mencoba menipu saya”.<sup>84</sup>

---

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan Yulia Maqfirah pada tanggal 7 Juni 2023.

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Widya Lusiyanti pada tanggal 8 Juni 2023.

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Siska Suriani pada tanggal 9 Juni 2023.

Berdasarkan wawancara, pembeli disini sudah memahami tentang khiyar dalam jual beli *online* dan menganggap penerapan khiyar itu sangat penting dalam jual beli *online* sehingga hal ini dapat memberikan rasa aman dan perlindungan bagi pembeli jika barang yang diterima tidak sesuai pesanan. Dengan adanya khiyar pembeli dapat membatalkan pesanan atau mengajukan pembelian jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

#### 5. Pengalaman Komplain Pembeli

Peneliti juga menanyakan mengenai jika barang yang sampai tidak sesuai pesanan, apakah pembeli pernah komplain dan apakah mendapatkan ganti rugi jika barang yang diterima dalam keadaan cacat, tidak sesuai pesanan ataupun rusak. Yulia Maqfirah menjelaskan bahwa:

“Pernah tidak sesuai pesanan, itu waktu saya ada mesan barang nya lima, tapi cuma sampai ke saya dua, dan juga sering ada yang cacat barangnya, seeperti ada sobek di bagian lengan, kancingnya tidak pas, jadi saya chat orangnya kalau barangnya itu kurang dan ada yang cacat juga respon penjualnya cepat sekali, karena waktu kita minta kembalikan barang penjualnya langsung memberitahu cara-cara untuk balikan barangnya lagi. Dan juga ada pilihannya dengan menukar uang kita, jadi barang yang kurang itu akan di ganti dengan uang kita, dan itu prosesnya cepat sekali tidak ribet dan banyak syarat ini dan itu juga saat prosesnya”.<sup>85</sup>

Berbeda dengan Widya Lusiyanti yang mengaku tidak pernah komplain selama berbelanja *online* menggunakan sistem COD :

“Alhamdulillah tidak pernah komplain dengan barang pesanan setiap saya melakukan belanja *online* menggunakan COD, dan juga kalau pun sebelum saya belanja itu saya tanya terlebih dahulu kepada penjualnya, bisa di return atau tidak kalau ada barang yang cacat, dan penjualnya ngerespon dengan sangat baik, katanya boleh untuk return kalau memang ada pesanan yang tidak sesuai atau cacat”.<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Yulia Maqfirah pada tanggal 7 Juni 2023.

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Widya Lusiyanti pada tanggal 8 Juni 2023.

Selain itu, Siska Suriani ikut mengatakan bahwa:

“Sebenarnya bukan tidak sesuai pesanan, tapi cuma kurang aja, misalnya saya beli baju dan celana, nah waktu barang sampai itu cuma bajunya aja yang sampai sedangkan celananya tidak. Terus kalau nukarkan barang juga pernah karena setiap aku mesan barang selalu aku kasih catatan ke penjualnya kalau misalnya barang rusak/cacat mau aku kembalikan dan itu bisa dengan catatan harus kirim video unboxing barang. Jadi kalau misalnya aku mau nukarkan barang ke penjual responnya selalu bagus asalkan kita kirim komplain dalam batas waktu yang ditentukan, dan itu pasti selalu di respon oleh penjual”.<sup>87</sup>

Hasil wawancara menyimpulkan bahwa penjual telah menerapkan khियar dalam transaksi jual beli *online*. Hal ini dibuktikan dengan wawancara peneliti dengan pembeli yang menjelaskan bahwa barang yang telah dipesan oleh pembeli boleh dibatalkan dan di refund dengan syarat pesanan yang diterima pembeli rusak, tidak sesuai pesanan ataupun rusak. Hal tersebut sesuai dengan khियar aib yaitu hak untuk membatalkan atau meneruskan akad bila mana ditemukan aib (cacat) pada barang yang diterima pembeli.

#### **4.4. Pembahasan**

##### **4.4.1. Praktik Jual Beli *Online* Menggunakan Sistem *Cash on Delivery* (COD) di Kota Langsa**

Sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) merupakan sistem pembayaran yang dilakukan disaat telah menerima barang. Pembayaran yang dilakukan bersamaan ketika barang sampai ke pembeli. Berdasarkan data yang terjadi di lapangan pembayaran COD sangat di minati oleh masyarakat Kota Langsa karena tampak lebih aman dan juga tidak perlu mentransfer sejumlah uang terlebih dahulu dan menunggu barang dengan perasaan khawatir. Dengan adanya

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Siska Suriani pada tanggal 9 Juni 2023.

sistem pembayaran menggunakan COD ini pembeli dapat terhindar dari penipuan yang mungkin dilakukan oleh penjual yang tidak bertanggung jawab. Dalam sistem pembayaran ini yang digunakan sebagai alat tukar yaitu berupa uang tunai sehingga memudahkan pembeli yang tidak memiliki ATM dan m-banking.

Praktik jual beli COD yang dilakukan oleh pemilik *online shop* di Kota Langsa menggunakan aplikasi pihak ketiga yaitu Shopee. Shopee merupakan aplikasi yang menyediakan sistem pembayaran COD. *Cash on delivery* atau COD merupakan salah satu metode pembayaran secara tunai melalui E-commerce dengan cara bertemu di titik yang sudah disepakati. Dulu, sistem COD mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung di tempat yang sudah disepakati sebelumnya, tetapi sekarang ada cukup banyak modifikasi dari sistem pembayaran di tempat. Misalnya dengan melakukan sistem COD yang dilakukan oleh kurir pengiriman barang. Pembayaran ini banyak diminati masyarakat, karna dinilai lebih aman dan juga dapat dipercaya.

Menurut perspektif ekonomi Islam, Transaksi COD ini termasuk dalam jual beli yang terpenuhi rukun jual belinya. Kedua belah pihak bertemu dalam satu majlis dalam waktu yang sama, serta barang yang diperjual belikan bisa diperiksa kelayakannya, dan COD ini dapat diakhiri dengan akad jual beli, seperti lazimnya jual beli dan hukumnya boleh berdasarkan kesepakatan para ulama dengan catatan syarat jual beli harus terpenuhi. Menurut Basmah, adapun beberapa syarat dibolehkannya jual beli dengan sistem COD diantaranya ialah akad jual beli dilakukan pada saat kedua pihak bertemu di suatu tempat, bukan pada saat dilakukannya transaksi di internet, pembeli diberi khiyar atau opsi untuk memilih

melanjutkan jual beli atau menolaknya dan adanya kesepakatan harga terhadap suatu barang yang akan dibeli antara penjual dan pembeli yang kemudian barang beserta uang tersebut akan diberikan di tempat sesuai kesepakatan.<sup>88</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas sistem pembayaran menggunakan COD hukumnya boleh karena telah memenuhi syarat jual beli. COD merupakan cara paling aman untuk menghilangkan kekhawatiran dan terbebas dari keraguan atas barang yang hendak dibelinya. Selain itu, adanya pembayaran COD kita bisa mengecek keaslian barang yang hendak dibeli. Kebanyakan penjual dan pembeli memilih menggunakan sistem pembayaran ini dikarenakan pembayaran yang fleksibel dan juga mendapatkan rasa aman. Pembayaran yang fleksibel artinya pembayaran dapat dilakukan secara tunai dinilai lebih aman dari pada pembayaran lewat ATM ataupun yang lainnya. Pembeli takut ketika transfer uang terlebih dahulu, karna di khawatirkan ketika sudah transfer uang, barang yang dipesan tidak sesuai bahkan barang tidak datang.

#### **4.4.2. Penerapan Khiyar pada Jual Beli *Online* Sistem *Cash on Delivery* (COD) dalam Perspektif Ekonomi Islam di Kota Langsa**

Menurut Ekonomi Islam, khiyar adalah salah satu bentuk perlindungan konsumen dalam Islam yang merupakan hak pilih bagi konsumen untuk meneruskan atau membatalkan transaksi. Perlu diketahui bahwasanya hak khiyar ini bukan hanya terdapat pada transaksi jual beli secara langsung saja, namun juga dapat diterapkan dalam transaksi jual beli secara *online*. Tujuan khiyar dalam transaksi jual beli adalah agar adanya pemikiran yang benar-benar matang bagi

---

<sup>88</sup> Siti Nur Basmah, "COD dalam Pandangan Islam", diakses di <https://kumparan.com>, (Diakses pada tanggal 12 Juni 2023).

kedua belah pihak sebelum memutuskan melakukan transaksi jual beli. Hal ini untuk menghindari kerugian yang terjadi dikemudian hari oleh kedua belah pihak. Jadi, hak khiyar itu ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik bagi pihak-pihak yang melakukan akad dalam suatu jual beli termasuk jual beli *online* menggunakan sistem *Cash on Delivery* (COD).<sup>89</sup>

Khiyar sebagai hak memilih yang diberikan kepada kedua belah pihak yang berakad (penjual dan pembeli) merupakan hak yang diberikan oleh Islam sebagai salah satu bukti sempurnya Islam mengatur sebuah transaksi, bahwa diluar rukun dan syarat akad jual beli, Islam pun memberikan sebuah hak sebelum melanjutkan akad agar kedua belah pihak merasa saling ridha akan akad yang telah dijalankannya, sebagaimana dalam Al Quran Allah SWT berfirman:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya :

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu.”*

Menurut perspektif ekonomi Islam, dalam proses bermuamalah konsep khiyar tidak boleh ditiadakan, karena khiyar sebagai hak yang dimiliki oleh kedua belah pihak yang melakukan transaksi untuk memilih untuk melanjutkan

<sup>89</sup> Rachmat Syafi, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), h. 97.

akad atau untuk membatalkan akad, hak khiyar merupakan hak yang diberikan oleh islam sebagai bukti kesempurnaan islam dalam mengatur kegiatan bermuamalah, bahwa diluar rukun dan syarat dalam bertransaksi islam memberikan sebuah hak sebelum kedua belah pihak untuk melanjutkan transaksi, agar keridhaan kedua belah pihak dalam melanjutkan akad yang telah dijalankannya.<sup>90</sup>

Berdasarkan data yang terjadi di lapangan, dimana ketiga olshop tersebut telah menerapkan konsep khiyar sebagai salah satu bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* menggunakan sistem COD, meskipun dalam transaksi jual beli *online* tersebut belum menerapkan secara keseluruhan jenis khiyar, hanya beberapa jenis khiyar saja yang diterapkan salah satunya adalah khiyar aib. Pembeli melakukan pembelian barang dan menukarkannya apabila terdapat suatu cacat pada barang tersebut. Pengembalian barang yang cacat dalam hal ini berarti menggunakan khiyar aib karena barang yang dibeli memiliki aib atau cacat. Khiyar aib itu sendiri merupakan suatu keadaan yang membolehkan bagi penjual itu melakukan pengembalian atau membatalkan suatu akad ketika ditemukan aib atau cacat pada barang yang telah ia pesan.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mengenai khiyar aib dijelaskan pada pasal 279 yang mengatakan bahwa benda yang di perjual-belikan itu harus terbebas dari khiyar kecuali telah dijelaskan sebelumnya. Berarti dari pasal ini sudah di jelaskan bahwa setiap orang yang menjual-belikan sesuatu harus terbebas dari yang namanya aib atau cacat agar dari pihak manapun tidak merasa rugi.

---

<sup>90</sup> Jumarni, "Konsep Khiyar pada *Online Shop* dengan Metode COD Perspektif Ekonomi Islam", dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2018, h. 94-110.

Selanjutnya juga dijelaskan pada pasal 280 yang mengatakan bahwa pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual-beli yang objeknya ada aib tanpa diperjelas sebelumnya dari pihak penjual.<sup>91</sup>

Dalam menggunakan khiyar aib ini ketika pembeli atau konsumen mengetahui bahwa barang yang dipesannya terdapat cacat atau aib ketika sampai, maka pembeli bisa menggunakan hak khiyar mereka dalam jual-beli tersebut. Dalam menggunakan hak khiyarnya maka sebaiknya pembeli melakukan kesepakatan terlebih dahulu dengan penjual apabila pada barang pesanan terdapat cacat, maka berhak untuk dikembalikan kepada penjual atau ditukar dengan barang lain dan penukarannya harus terbebas dari cacat dan dilangsungkan secara suka sama suka dan ada kerelaan antara kedua belah pihak.

Selain itu, khiyar yang diterapkan pada *online shop* di Kota Langsa adalah khiyar syarat. Khiyar Syarat yaitu, khiyar yang dijadikan syarat pada waktu akad jual beli, artinya pembeli atau penjual memilih antara meneruskan atau membatalkan transaksi sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pada pasal 271 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa khiyar syarat adalah penjual dan pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya. Waktu yang diperlukan dalam adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad.<sup>92</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis, penjual telah menerapkan khiyar syarat dimana penjual memberikan waktu tempo kepada pembeli untuk complain

---

<sup>91</sup> PPHIMM, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah Edisi Revisi*, (Depok: Media Grafika, 2008), h. 82.

<sup>92</sup> *Ibid.*

jika barang yang dipesan tidak sesuai. Waktu khiyar yang diberikan berbeda-beda tergantung kebijakan penjual. Seperti toko *online* Destri Rifani memberikan waktu selama 3 hari sedangkan GG Gallery dan Putri Olshop hanya memberikan waktu selama 1 hari atau 24 jam. Jika tenggang waktu khiyar yang disyaratkan habis tanpa pernah terjadi penolakan atau meneruskan akad pada saat tenggang waktu masih tersisa, maka khiyar dianggap gugur dan penjual menganggap pembeli telah menyetujui pesanan tersebut.

Pembeli melakukan pembelian barang dan menukarkannya apabila terdapat suatu cacat pada barang tersebut. Pengembalian barang yang cacat dalam hal ini berarti menggunakan khiyar aib karena barang yang dibeli memiliki aib atau cacat. Khiyar aib itu sendiri merupakan suatu keadaan yang membolehkan bagi penjual itu melakukan pengembalian atau membatalkan suatu akad ketika ditemukan aib atau cacat pada barang yang telah ia pesan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa hak khiyar yang terjadi dalam jual-beli *online* ini adalah khiyar aib dan khiyar syarat. Menurut perspektif Hukum Ekonomi Islam terhadap hak khiyar dalam jual-beli *online* sistem COD di bolehkan, karena di antara penjual dan pembeli telah menerapkan dan menjalankan khiyar mereka dalam transaksi jual-beli salah satunya mereka telah menerapkan khiyar aib dan juga khiyar syarat seperti pada penjelasan sebelumnya, dan dalam jual-beli sistem COD ini ini tidak termasuk jual beli yang dilarang dalam islam.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah di paparkan. Maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik jual beli sistem COD sangat diminati oleh masyarakat Kota Langsa karena dapat memudahkan pembeli dan juga merupakan cara paling aman untuk menghilangkan kekhawatiran dan terbebas dari keraguan atas barang yang hendak dibelinya. Selanjutnya dalam transaksi jual beli sistem COD tidak termasuk kedalam jual beli yang dilarang dalam Islam dikarenakan telah memenuhi syarat jual beli.
2. Tinjauan Hukum Ekonomi Islam terhadap hak khiyar dalam Jual-Beli *Online* Sistem COD ini maka hukumnya boleh. Dalam jual beli *online* ini bentuk hak khiyar yang telah diterapkan atau digunakan oleh penjual maupun pembeli adalah khiyar aib dan khiyar syarat. Khiyar Aib berlaku dikarenakan jika pembeli ada yang mengalami kerugian akibat kecacatan di barang pesanan, dan mereka bisa melakukan pengembalian. Selanjutnya khiyar syarat berlaku karena adanya waktu khiyar atau tenggang waktu komplain yang diberikan oleh penjual kepada pembeli.

#### **5.2. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diajukan melalui skripsi ini berdasarkan dari hasil penelitian dan pengamatan, peneliti menyarankan kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Kepada semua pelaku usaha jual beli *online* khususnya di Kota Langsa agar memahami konsep jual beli menggunakan sistem COD dan konsep khiyar dengan baik dan sesuai dengan aturan syariah dalam menjalankan usaha jual beli *online*, jangan hanya mengedepankan keuntungan saja tanpa mempertimbangkan perlindungan konsumen selaku pembeli dalam usaha jual beli *online*.
2. Kepada konsumen atau pembeli jual beli secara *online* agar memahami juga konsep jual beli khususnya konsep khiyar sebagai perlindungan konsumen. Hal ini bertujuan untuk menjadi konsumen yang bijak dalam berbelanja secara *online*. Dan pada saat belanja secara *online* agar menanyakan dengan jelas dan detail kepada penjual terkait dengan spesifikasi barang yang hendak dibeli.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Syaik dan Melindah, Devi. 2022. “Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dalam Jual Beli Dengan Metode *Cash On Delivery* (COD) di *E-Commerce Shopee*” dalam *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(1).
- Amiruddin, Muhammad Majdy. 2016. “*Khiyār* dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi Antara Lazada, Zalara dan Blibli”. *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Apriliani, Intan Nur dkk. 2023. “Problematika Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online”, *Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah*, 9(1).
- Asmar, Ummul Haira. 2021. “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik *Cash On Delivery* di Kota Palopo”. *Skripsi*. IAIN Palopo.
- Astuty, Tri. 2019. *Buku Pedoman Umum Pelajar Ekonomi*. Jakarta: Vicosta Publishing.
- Azam, Abdul Aziz. 2017. *Fiqh Muamalah Sitem Transaski Dalam Fiqh Islam*. Jakarta : Amzah.
- Basmah, Siti Nur. 2021. “COD dalam Pandangan Islam”, diakses di <https://kumparan.com>.
- Fathoni, Abdurrahman. 2016. *Metodelogi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghazay, Abdul Rahman dkk. 2020. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Kencana.
- Gulo, Setiawati. 2021. “Transaksi *E-Commerce* Dengan Sistem *Cash On Delivery* Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia”. *Skripsi*. Universitas Jambi.
- Hakim, Lukman. 2020. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*. Surakarta: Erlangga.
- Halaweh, M. 2018. ‘Cash On Delivery as an Alternative Payment Method For E-Commerce Transactions: Analysis and Implications’, *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development*, 10(4).
- Hasan, Ali. 2017. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Hasan, Akhmad Farroh. 2018. *Fiqh Muammalah*. Malang : UIN Maliki Press.
- Hasanah dkk. 2019. “Konsep Khiyar pada Jual Beli Pre Order *Online* Shop dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam”. *Jurnal Iqtishoduna*, 8(2).

- Isnawati. 2018. *Jual-beli Online Sesuai Syariah*. Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing.
- Jumarni. 2018. “Konsep Khiyar pada *Online Shop* dengan Metode COD Perspektif Ekonomi Islam”. *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Kemenag RI. 2018. *Al-Quran dan Tafsirnya Jilid 2*. Jakarta : Widya Cahaya.
- Mannan, Muhammad Abdul. 2019. *Teori dan Praktik Ekonomi Islam*. Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf.
- Misbahuddin. 2018. *E-Commerce dan Hukum Islam*. Makassar: Alauddin University Press.
- Oktasari, Orin. 2021. “Al Khiyar dan Implementasinya dalam Jual Beli *Online*”. *Jurnal Aghinys STIESNU Bengkulu*, 4(1).
- Poewandari, Kristi. 2017. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Fakultas Psikologi UI.
- PPHIMM. 2008. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah Edisi Revisi*. Depok: Media Grafika.
- Romdhon, Muhammad Rizki 2019. *Jual Beli Online Menurut Mazhab Asy'Syafi'i*. Tasikmalaya : Pustaka Cipasung.
- Sahputri, Rima Dwi. 2020. “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Hak Khiyar Dalam Jual-Beli *Online* Sistem COD (*Cash On Delivery*) di Kota Bengkulu”. *Skripsi*. IAIN Bengkulu.
- Sahroni, Oni dan Hasanudin. 2016. *Fikih Muamalah : Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sofie, Yusuf. 2018. *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Galia Ilmu.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suhendi, Hendi. 2017. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Syafi, Rachmat. 2018. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.

- Tektona, Rahmadi Indra. 2020. “Kepastian Hukum Pelaksanaan Khiyar syarat dalam Ba'i Salam *Online* Melalui Instagram”. *Journal of Shariah Economic*. 10 (2).
- Teti dan Sofyan, A. Syathir. 2021. “Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek Pada *Marketplace Shopee*). *Jurnal Bilancia*, 15(2).
- Yuliadi, Imamudin. 2018. *Ekonomi Islam*. Yogyakarta: LPPI.
- Yusuf, Muri. 2018. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenamedia Group.

## Lampiran 1

**PEDOMAN WAWANCARA****I. PENJUAL**

Nama :

Nama *Online Shop* :

Umur :

Lama Usaha :

1. Sejak kapan anda berkecimpung dalam usaha ini (*online shop*)?
2. Jenis barang apa saja yang anda jual atau promosi?
3. Apa alasan anda menggunakan sistem COD dalam bisnis *online shop* yang anda jalani?
4. Bagaimanakah penggunaan sistem COD yang diterapkan dalam bisnis *online shop* anda?
5. Apakah selama ini ada hambatan atau kendala dalam menjalankan bisnis *online* menggunakan sistem COD? Apabila ada, apa hambatan tersebut?
6. Apakah anda mengerti tentang konsep khiyar dalam jual beli *online*?
7. Apakah anda menerapkannya dalam bisnis anda?
8. Apakah pembeli pernah komplain terhadap barang yang mereka terima? Apabila pernah, bagaimana prosedur orang komplain jikalau barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar?
9. Apakah ada pembeli yang melakukan persyaratan untuk adanya pengembalian barang apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan?

10. Berapa lama waktu yang diberikan oleh penjual bagi pembeli yang ingin melakukan komplain atau pengembalian barang?

## II. PEMBELI

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

1. Apakah anda sering berbelanja di *online shop* menggunakan sistem COD?
2. Apa alasan anda berbelanja menggunakan sistem COD?
3. Apakah saat berbelanja *online* anda sudah mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang di jual oleh *online shop* tersebut?
4. Apakah anda puas dengan pelayanan jasa *online shop* yang diberikan?
5. Apakah anda memiliki keluhan ketika berbelanja di *online shop* menggunakan sistem COD?
6. Apakah ada paham tentang konsep khiyar dalam jual beli?
7. Apakah menurut anda khiyar itu penting dalam jual beli *online*?
8. Apakah saat berbelanja *online* anda pernah melakukan khiyar dengan penjual?
9. Apakah anda pernah komplain jika barang yang sampai tidak sesuai pesanan?
10. Apakah anda mendapat ganti rugi ketika penjual melanggar haknya, misalnya barang yang diterima dalam keadaan cacat, tidak sesuai pesanan ataupun rusak?

## Lampiran 2

**JAWABAN INFORMAN****A. Penjual (1)**

Nama : Destri Rifani (*Owner* Destri Rifani)

Usia : 32 Tahun

Asal : Langsa

11. Sejak kapan anda berkecimpung dalam usaha ini (*online shop*)?

**Jawab :** Kami sudah menggunakan sistem COD sejak tahun 2019, saat itu sistem COD sangat *booming* dan banyak diminati oleh masyarakat sehingga kami tertarik untuk melakukan jual beli *online* menggunakan sistem COD untuk menarik pembeli yang suka belanja *online*.

12. Jenis barang apa saja yang anda jual atau promosi?

**Jawab :** Segala jenis pakaian wanita meliputi baju, celana dan jilbab.

13. Apa alasan anda menggunakan sistem COD dalam bisnis *online shop* yang anda jalani?

**Jawab :** Sistem COD dapat memudahkan pembeli dalam melakukan transaksi, sehingga pembeli lebih tertarik.

14. Bagaimanakah penggunaan sistem COD yang diterapkan dalam bisnis *online shop* anda?

**Jawab :** Kami menerapkan sistem COD melalui aplikasi shopee dan tiktok shop, pembeli yang ingin melakukan pembayaran menggunakan sistem COD harus memiliki akun shopee atau tiktok dan memilih barang yang akan dipesan melalui akun shopee atau tiktok kami, setelah itu pembeli dapat melakukan pembayaran dengan memilih COD. Setelah itu, pembeli

menunggu hingga pesannya sampai ke alamatnya dan dapat membayar pesanan tersebut ke kurir yang mengantarkan barang sesuai dengan yang tercantum di aplikasi shopee/tiktok.

15. Apakah selama ini ada hambatan atau kendala dalam menjalankan bisnis *online* menggunakan sistem COD? Apabila ada, apa hambatan tersebut?

**Jawab :** Kendala kami selama menggunakan sistem COD itu uang yang terkirim ke saya lama, padahal pembeli telah melakukan pembayaran saat barang tersebut sampai kepada kurir yang bersangkutan. Tetapi, terkadang pihak shopee telah mencairkan uangnya kepada kami selaku penjual. Selain itu, terkadang pembeli sulit dihubungi saat kurir mengantarkan barang sehingga butuh waktu yang lama untuk mengantarkan barang tepat waktu.

16. Apakah anda mengerti tentang konsep khiyar dalam jual beli *online*?

**Jawab :** Kami paham tentang khiyar, khiyar itu hak pembeli untuk meneruskan dan membatalkan pembelian. Kami menerapkan khiyar dalam bisnis kami jika barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan yang dipesan seperti cacat dan salah warna dan ukuran barang.

17. Apakah anda menerapkannya dalam bisnis anda?

**Jawab :** kami sudah lama menerapkan sistem khiar selama penerapan COD kami jalankan.

18. Apakah pembeli pernah komplain terhadap barang yang mereka terima?

Apabila pernah, bagaimana prosedur orang komplain jikalau barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar?

**Jawab :** Banyak sekali pembeli yang sebelum membeli barang mereka bertanya dulu seperti itu, dan saya bilang tidak apa-apa untuk mengajukan pengembalian atau komplain apabila barang yang mereka pesan itu tidak sesuai, seperti ukurannya yang kadang salah, atau warnanya yang salah kirim.

19. Apakah ada pembeli yang melakukan persyaratan untuk adanya pengembalian barang apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan?

**Jawab :** jika pembeli mau komplain maka harus sesuai dengan syarat yang sudah kami tentukan.

20. Berapa lama waktu yang diberikan oleh penjual bagi pembeli yang ingin melakukan komplain atau pengembalian barang?

**Jawab :** saya memberikan batas waktu 3 hari untuk pembeli mengajukan komplain.

**B. Penjual (2)**

Nama : Gita Mustika (*Owner GG Gallery*)

Usia : 28 Tahun

Asal : Langsa

1. Sejak kapan anda berkecimpung dalam usaha ini (*online shop*)?

**Jawab :** Kami menggunakan sistem COD dikarenakan metode pembayaran ini sedang trend dikalangan masyarakat. Beberapa pembeli sering mengeluh tidak memiliki m-banking untuk melakukan pembayaran, dan pembeli takut jika kami melakukan penipuan sehingga memilih menggunakan COD.

2. Jenis barang apa saja yang anda jual atau promosi?

**Jawab :** Berbagai jenis barang seperti pakaian wanita.

3. Apa alasan anda menggunakan sistem COD dalam bisnis *online shop* yang anda jalani?

**Jawab :** Sistem COD dapat menarik pembeli yang ada di luar daerah dan memudahkan pembeli dalam melakukan proses transaksi.

4. Bagaimanakah penggunaan sistem COD yang diterapkan dalam bisnis *online shop* anda?

**Jawab :** Kami menggunakan aplikasi pihak ketiga yaitu aplikasi shopee dan tiktok shop dalam melayani pembeli yang menggunakan sistem pembayaran menggunakan COD.

5. Apakah selama ini ada hambatan atau kendala dalam menjalankan bisnis *online* menggunakan sistem COD? Apabila ada, apa hambatan tersebut?

**Jawab :** Sistem COD sebenarnya dapat memudahkan pembeli dalam transaksi, tetapi sebagai penjual, kami pernah beberapa kali merasa dirugikan karena ulah pembeli yang tidak bertanggung jawab. Pembeli tiba-tiba membatalkan pesannya secara sepihak tanpa alasan yang jelas saat barang tersebut sudah sampai ke alamat pembeli.

6. Apakah anda mengerti tentang konsep khiyar dalam jual beli *online*?

**Jawab :** Kami sudah mengerti tentang konsep khiyar dan sudah menerapkan dengan baik dalam bisnis kami, kami tidak masalah jika ada pembeli yang membatalkan pesannya dengan syarat alasan pembatalan harus jelas. Seperti pesanan yang kami kirim tidak sesuai maka pembeli boleh membatalkannya atau meminta penukaran barang maka akan kami ganti dengan waktu yang ditentukan.

7. Apakah anda menerapkannya dalam bisnis anda?

**Jawab :** Kami sudah lama menerapkan sistem khiar selama penerapan COD kami jalankan.

8. Apakah pembeli pernah komplain terhadap barang yang mereka terima? Apabila pernah, bagaimana prosedur orang komplain jikalau barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar?

**Jawab :** Pernah.

9. Apakah ada pembeli yang melakukan persyaratan untuk adanya pengembalian barang apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan?

**Jawab :** Pembeli yang tidak puas dengan pesannya dan ingin mengajukan complain dapat melakukannya pada aplikasi shopee atau tiktok. Pembeli harus mencantumkan dengan jelas alasan komplain tersebut misalnya barang yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan atau tidak sesuai dengan yang dipesan sehingga penjual dapat mengevaluasi kembali untuk bertanggung jawab seperti mengembalikan uang atau mengganti barang baru.

10. Berapa lama waktu yang diberikan oleh penjual bagi pembeli yang ingin melakukan komplain atau pengembalian barang?

**Jawab :** Kami tetap menerima komplain dalam 1x24 jam, lebih dari itu kami tidak menanggapinya lagi.

### C. Penjual (3)

Nama : Apriani Putri (*Owner* Putri Olshop)

Usia : 35 Tahun

Asal : Langsa

1. Sejak kapan anda berkecimpung dalam usaha ini (*online shop*)?

**Jawab :** Kami menggunakan sistem COD sejak 2 bulan toko kami dibuka.

2. Jenis barang apa saja yang anda jual atau promosi?

**Jawab :** Berbagai jenis barang seperti pakaian wanita hingga alat rumah tangga.

3. Apa alasan anda menggunakan sistem COD dalam bisnis *online shop* yang anda jalani?

**Jawab :** Toko kami menggunakan metode pembayaran COD untuk menarik perhatian pembeli, dikarenakan pembeli sekarang lebih suka menggunakan COD sebab pembeli dapat membayar setelah barang sampai sehingga tidak takut ditipu.

4. Bagaimanakah penggunaan sistem COD yang diterapkan dalam bisnis *online shop* anda?

**Jawab :** Pembeli harus memiliki akun shopee dan tiktok untuk menggunakan metode ini, setelah memilih barang yang ditampilkan pada akun penjual, pembeli kemudia hanya menunggu hingga barang tersebut sampai dan dapat membayarkan barangnya setelah kepada kurir ekspedisi setelah menerima barang tersebut..

5. Apakah selama ini ada hambatan atau kendala dalam menjalankan bisnis *online* menggunakan sistem COD? Apabila ada, apa hambatan tersebut?

**Jawab :** Selama menggunakan metode pembayaran COD, kendala yang pernah kami alami itu pembeli yang tidak memiliki tanggung jawab. Pernah kami ditipu karena pembeli mengirim alamat palsu dan nomor telepon tidak bisa dihubungi sehingga jual beli tidak bisa dilanjutkan. Selain itu, beberapa pembeli juga sering membatalkan pesannya secara sepihak dengan berbagai alasan seperti tidak ada uang, barang tidak sesuai dan lain sebagainya. Padahal kami sudah melayani pembeli tersebut semaksimal mungkin.

6. Apakah anda mengerti tentang konsep khiyar dalam jual beli *online*?

**Jawab :** Saya menerapkan khiyar dalam jual beli di toko saya, saya tidak memaksa pembeli untuk membeli barang saya, saya membolehkan pembeli untuk membatalkan pesannya dan bertanggung jawab jika pesanan yang kami kirim tidak sesuai dengan deskripsi.

7. Apakah anda menerapkannya dalam bisnis anda?

**Jawab :** Kami sudah lama menerapkan sistem khiar selama penerapan COD kami jalankan.

8. Apakah pembeli pernah komplain terhadap barang yang mereka terima? Apabila pernah, bagaimana prosedur orang komplain jikalau barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar?

**Jawab :** Pernah.

9. Apakah ada pembeli yang melakukan persyaratan untuk adanya pengembalian barang apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan?

**Jawab :** Pembeli yang tidak puas dengan pesannya dan ingin mengajukan complain dapat melakukannya pada aplikasi shopee atau tiktok. Pembeli harus mencantumkan dengan jelas alasan komplain tersebut misalnya barang yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan atau tidak sesuai dengan yang dipesan sehingga penjual dapat mengevaluasi kembali untuk bertanggung jawab seperti mengembalikan uang atau mengganti barang baru.

10. Berapa lama waktu yang diberikan oleh penjual bagi pembeli yang ingin melakukan komplain atau pengembalian barang?

**Jawab :** Kami menerima pengembalian barang apabila ada salah satu pelanggan/pembeli ingin komplain atau *refund* kepada kami, karena kalau misalnya mereka belanja ditoko kami melalui shopee dan ingin bayar lewat COD, mereka bisa mengcancel kan barangnya sendiri apabila tidak sesuai, dan apabila ingin menukar barang kami beri tempo selama 24 jam dengan syarat terdapat kesalahan pengiriman dari pihak kami.

### Jawaban Informan

#### D. Pembeli (1)

**Nama : Yulia Magfirah**

**Umur : 22 Tahun**

**Asal : Langsa**

11. Apakah anda sering berbelanja di *online shop* menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Pernah

12. Apa alasan anda berbelanja menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Saya sering berbelanja menggunakan sistem ini karena dapat memudahkan saya dalam berbelanja karena saya dapat membayar pesanan saya setelah barang sampai sehingga terhindar dari penipuan.

13. Apakah saat berbelanja *online* anda sudah mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang di jual oleh *online shop* tersebut?

**Jawab :** Informasi yang saya dapatkan cukup jelas, saya dapatkan informasi barang melalui sosial media. Jika menurut saya kurang jelas saya akan menanyakan secara pribadi melalui whatsapp kepada penjual agar mendapatkan informasi yang jelas.

14. Apakah anda puas dengan pelayanan jasa *online shop* yang diberikan?

**Jawab :** Puas, jika barang yang sampai sesuai dengan gambar.

15. Apakah anda memiliki keluhan ketika berbelanja di *online shop* menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Saya tidak memiliki keluhan selama ini, saya tidak pernah dikecewakan selama membeli menggunakan sistem COD.

16. Apakah ada paham tentang konsep khiyar dalam jual beli?

**Jawab :** Saya sudah paham tentang khiyar, menurut saya khiyar itu sangat penting untuk diterapkan dalam jual beli terutama jual beli *online* ini, karena saya tidak dapat melihat barang yang saya beli secara langsung. Kalau ada khiyar saya bisa minta ganti rugi sama penjual jika barangnya salah kirim.

17. Apakah menurut anda khiyar itu penting dalam jual beli *online*?

**Jawab :** Sangat penting.

18. Apakah saat berbelanja *online* anda pernah melakukan khiyar dengan penjual?

**Jawab :** Pernah.

19. Apakah anda pernah komplain jika barang yang sampai tidak sesuai pesanan?

**Jawab :** Pernah tidak sesuai pesanan, itu waktu saya ada mesan barang nya lima, tapi cuma sampai ke saya dua, dan juga sering ada yang cacat barangnya, seeperti ada sobek di bagian lengan, kancingnya tidak pas, jadi saya chat orangnya kalau barangnya itu kurang dan ada yang cacat juga respon penjualnya cepat sekali, karena waktu kita minta kembalikan barang penjualnya langsung memberitahu cara-cara untuk balikan barangnya lagi. Dan juga ada pilihannya dengan menukar uang kita, jadi barang yang kurang itu akan di ganti dengan uang kita, dan itu prosesnya cepat sekali tidak ribet dan banyak syarat ini dan itu juga saat prosesnya.

20. Apakah anda mendapat ganti rugi ketika penjual melanggar haknya, misalnya barang yang diterima dalam keadaan cacat, tidak sesuai pesanan ataupun rusak?

**Jawab :** Ya.

**E. Pembeli (2)**

**Nama : Widya Lusiyanti**

**Umur : 25 Tahun**

**Asal : Langsa**

1. Apakah anda sering berbelanja di *online shop* menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Pernah

2. Apa alasan anda berbelanja menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Saya sering menggunakan sistem pembayaran COD dikarenakan lebih gampang dan praktis karena saya tidak perlu membayar dulu dan hanya menunggu barang sampai kerumah baru saya bayar.

3. Apakah saat berbelanja *online* anda sudah mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang di jual oleh *online shop* tersebut?

**Jawab :** Saya sering melihat sosial media seperti instagram dan shopee. Informasi yang diberikan cukup jelas. Saya juga melihat testimoni dari pembeli lain untuk menyakinkan saya dalam membeli produk. Terkadang ada beberapa yang tidak dicantumkan seperti harga dan ukuran baju sehingga harus saya wa secara pribadi adminnya.

4. Apakah anda puas dengan pelayanan jasa *online shop* yang diberikan?

**Jawab :** Puas, jika barang yang sampai sesuai dengan pesanan.

5. Apakah anda memiliki keluhan ketika berbelanja di *online shop* menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Saya tidak memiliki keluhan selama ini, saya tidak pernah dikecewakan selama membeli menggunakan sistem COD.

6. Apakah ada paham tentang konsep khiyar dalam jual beli?

**Jawab :** Saya sudah paham tentang khiyar, menurut saya khiyar itu sangat penting untuk diterapkan dalam jual beli terutama jual beli *online* ini, karena saya tidak dapat melihat barang yang saya beli secara langsung. Kalau ada khiyar saya bisa minta ganti rugi sama penjual jika barangnya salah kirim.

7. Apakah menurut anda khiyar itu penting dalam jual beli *online*?

**Jawab :** Sangat penting.

8. Apakah saat berbelanja *online* anda pernah melakukan khiyar dengan penjual?

**Jawab :** Pernah.

9. Apakah anda pernah komplain jika barang yang sampai tidak sesuai pesanan?

**Jawab :** Alhamdulillah tidak pernah komplain dengan barang pesanan setiap saya melakukan belanja *online* menggunakan COD, dan juga kalau pun sebelum saya belanja itu saya tanya terlebih dahulu kepada penjualnya, bisa di return atau tidak kalau ada barang yang cacat, dan penjualnya ngerespon dengan sangat baik, katanya boleh untuk return kalau memang ada pesanan yang tidak sesuai atau cacat.

10. Apakah anda mendapat ganti rugi ketika penjual melanggar haknya, misalnya barang yang diterima dalam keadaan cacat, tidak sesuai pesanan ataupun rusak?

**Jawab :** Ya.

**F. Pembeli (3)**

**Nama : Siska Suriani**

**Umur : 24 Tahun**

**Asal : Langsa**

1. Apakah anda sering berbelanja di *online shop* menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Pernah

2. Apa alasan anda berbelanja menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Alasan saya menggunakan COD itu karena takut ditipu oleh penjual, karena saya pernah ditipu pada saat membeli barang *online* tapi barang tersebut tidak pernah sampai. Dengan sistem COD ini, saya merasa lebih aman saat berbelanja karena saya membayarnya setelah barang itu saya terima.

3. Apakah saat berbelanja *online* anda sudah mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang di jual oleh *online shop* tersebut?

**Jawab :** Saya lumayan puas dengan pelayanan yang diberikan karena penjual menjelaskan secara detail tentang kondisi barang yang ingin saya beli.

4. Apakah anda puas dengan pelayanan jasa *online shop* yang diberikan?

**Jawab :** Puas, jika barang yang sampai sesuai dengan pesanan.

5. Apakah anda memiliki keluhan ketika berbelanja di *online shop* menggunakan sistem COD?

**Jawab :** Keluhan saya itu pernah dikirm barang yang tidak sesuai dengan yang saya pesan sehingga saya harus lapor ke penjual dan membutuhkan waktu yang lama untuk menukar barang tersebut.

6. Apakah ada paham tentang konsep khiyar dalam jual beli?

**Jawab :** Saya mengerti tentang khiyar, menurut saya khiyar itu penting untuk diterapkan. Saya sebagai pembeli *online* pernah merasa dirugikan oleh penjual yang salah kirim barang. Karena ada khiyar, saya punya hak untuk membatalkan transaksi dan mengajukan pembelian sehingga saya terhindar dari penjual yang ingin mencoba menipu saya.

7. Apakah menurut anda khiyar itu penting dalam jual beli *online*?

**Jawab :** Sangat penting.

8. Apakah saat berbelanja *online* anda pernah melakukan khiyar dengan penjual?

**Jawab :** Pernah.

9. Apakah anda pernah komplain jika barang yang sampai tidak sesuai pesanan?

**Jawab :** Sebenarnya bukan tidak sesuai pesanan, tapi cuma kurang aja, misalnya saya beli baju dan celana, nah waktu barang sampai itu cuma bajunya aja yang sampai sedangkan celananya tidak. Terus kalau nukarkan barang juga pernah karena setiap aku mesan barang selalu aku kasih catatan ke penjualnya kalau misalnya barang rusak/cacat mau aku kembalikan dan itu bisa dengan catatan harus kirim video unboxing barang. Jadi kalau misalnya aku mau nukarkan barang ke penjual

responnya selalu bagus asalkan kita kirim komplain dalam batas waktu yang ditentukan, dan itu pasti selalu di respon oleh penjual.

10. Apakah anda mendapat ganti rugi ketika penjual melanggar haknya, misalnya barang yang diterima dalam keadaan cacat, tidak sesuai pesanan ataupun rusak?

**Jawab :** Ya.

## Lampiran 3

**DOKUMENTASI PENELITIAN**

Melakukan wawancara dengan *owner online shop* Destri Rifani



Melakukan wawancara dengan *owner online shop* GG Gallery



Melakukan wawancara dengan *owner online shop* Putri Olshop



Melakukan wawancara dengan pembeli 1



Melakukan wawancara dengan pembeli 2



Melakukan wawancara dengan pembeli 3