

TANGGUNGAN BIAYA KIRIM *RETURN* BARANG JUAL BELI *ONLINE*

YANG CACAT TINJAUAN MAZHAB SYAFI'I

DI KOTA LANGSA

SKRIPSI

Oleh:

ERIKA DINI PATRISIA

NIM :2012019005



PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

2023 M/1444 H

**TANGGUNGAN BIAYA KIRIM RETURN BARANG JUAL BELI ONLINE YANG
CACAT TINJAUAN MAZHAB SYAFI'I**

DI KOTA LANGSA

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Institut Agama Islam Negeri
IAIN Langsa, Dinyatakan Lulus Dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S-1) Dalam Hukum Ekonomi Syariah

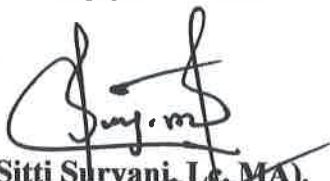
Pada Hari / Tanggal :

Jum'at, 11 Agustus 2023

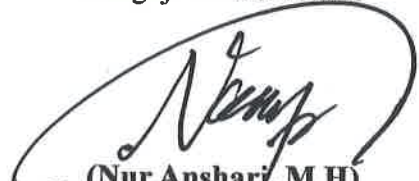
13 Muharram 1445 H

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Penguji I / Ketua,


(Sitti Suryani, Lc, MA).
NIP. 19730821 201101 2 001

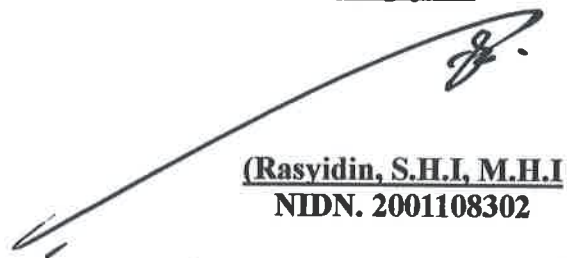
Penguji II / Sekretaris


(Nur Anshari, M.H)
NIP. 19921004 201903 2 015

Penguji III


(Akmal, S.H.I, M.E.I)
NIDN. 2023068201

Penguji IV


(Rasyidin, S.H.I, M.H.I)
NIDN. 2001108302

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa




(Dr. H. Yaser Amri, MA)
NIP. 19760823 200901 1 007

PERNYATAAN KEASLIAN

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erika Dini Patrisia
Nim : 2012019005
Tempat/Tanggal Lahir : Langsa, 21 Desember 2001
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syari'ah
Judul Skripsi : Tanggungan Biaya Kirim *Return* Barang Jual Beli
Online Yang Cacat Tinjauan Mazhab Syafi'i di Kota
Langsa

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Langsa, 18 Juli 2023

Penulis,


Erika Dini Patrisia
Nim. 2012019005

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, shalawat dan salam kita alamatkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan para sahabat beliau, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah, atas karunia dan rahmat yang Allah berikan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik berdasarkan waktu yang telah diberikan. Dengan izin Allah dan berkat pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Tanggung Biaya Kirim *Return* Barang Jual Beli *Online* Yang Cacat Tinjauan Mazhab Syafi'i Di Kota Langsa”**

Dengan berkat rahmat dan hidayah-Nya pula penulis dapat menyelesaikan penulisan ini, dalam proses penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan baik dari segi pengalaman juga dari segi bahan yang menjadi landasan utama yang menyangkut dengan pembahasan **“Tanggung Biaya Kirim *Return* Barang Jual Beli *Online* Yang Cacat Tinjauan Mazhab Syafi'i Di Kota Langsa”**

Pada kesempatan yang sangat berbahagia ini perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa (IAIN Langsa) yang telah mendukung Mahasiswa dalam menuntut ilmu.
2. Bapak Dr. Yaser Amri, MA Selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa.

3. Bapak Muhammad Firdaus, Lc. M.SH selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abdul Manaf MA selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Sitti Suryani, Lc. MA selaku pembimbing pertama, dan ibu Nur Anshari M.H selaku pembimbing kedua yang senantiasa memberikan bimbingan dan mendiskusikan skripsi ini dengan penuh kearifan dan kebijaksanaan tanpa pernah merasa bosan dan lelah demi selesainya penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Perpustakaan, yang selalu mendukung buku-buku yang penulis butuhkan.
7. Ibu/Bapak Dosen dan Staff IAIN Langsa yang telah banyak memberikan informasi dan ilmu pengetahuan dibangku perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, pengorbanan, perhatian, semangat, serta do'a yang tiada henti-hentiya mengalir demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada kawan-kawan yang telah memberikan banyak perhatian serta dukungan baik materil maupun moril kepada penulis selama ini. Kepada Saudara-saudara terhebat: abang dan kakak yang telah membantu, memberikan kasih sayang serta perhatian kepada penulis. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat serta memotivasi penulis untuk selalu berjuang meyelesaikan tugas skripsi ini.
9. Para sahabat dan teman seperjuangan, Terimakasih kepada keluarga besar Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2019 yang telah memberikan banyak senyuman, semangat, serta pelajaran berharga selama perkuliahan.
10. Finally, kepada diri sendiri yang selama ini sudah kuat dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perjuangan dan keyakinan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana yang disyaratkan oleh Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.

Demikian skripsi ini penulis susun dan tentunya masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca terutama bermanfaat bagi penulis sendiri.

Langsa, 18 Juli 2023

Penulis

Erika Dini Patrisia

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah.....
- C. Tujuan Masalah.....
- D. Manfaat Penelitian
- E. Kajian Pustaka
- F. Penjelasan Istilah
- G. Kerangka Teori.....
- H. Sistematika Pembahasan.....

BAB II. LANDASAN TEORI

- A. Pengertian Salam dan Dasar Hukum-Nya
- B. Rukun dan Syarat Jual Beli Salam.....
- C. Pengertian Khiyar dan Dalil Pensyariatannya
- D. Macam-Macam Khiyar
- E. Biografi Imam Syafi'i.....
- F. Sejarah perkembangan dan pertumbuhan Mazhab Syafi'I
- G. Fuqaha Mazhab Syafi'i.....

BAB III. METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian
- B. Waktu dan lokasi Penelitian.....
- C. Metode Pengumpulan data.....
- D. Metode Analisis data.....

BAB IV. HASIL PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....
- B. Tanggungan Biaya Kirim *Return* Barang Jual Beli *Online* yang Cacat di Kota Langsa
- C. Tinjauan Mazhab Syafi'i Terhadap Tanggungan Biaya Kirim *Return* Barang Jual Beli *Online* yang cacat.....
- D. Analisis Penulis.....

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Abstrak

Semakin berkembangnya teknologi membuat banyak orang membuka peluang kegiatan usaha seperti jual beli secara *online*. Dalam jual beli secara *online*, barang yang diperjualbelikan biasanya bersifat pesanan (*salam*) yakni tidak adanya barang tersebut di tempat. Hal ini tidak menutup kemungkinan adanya terjadi ketidaksesuaian barang yang dipesan dan kerusakan (*aib*) yang terdapat pada barang. Adanya sistem *return* dalam hal pengembalian barang yang cacat nyatanya terdapat unsur kerugian yang terjadi yakni ketika pembeli menanggung semua biaya ongkos pengiriman barang kembali, sementara penjual tidak bertanggung jawab atas hal tersebut. Adapun permasalahan dari penelitian ini adalah : Bagaimana tanggungan biaya kirim *return* barang jual beli *online* yang cacat di kota Langsa? Bagaimana tinjauan mazhab Syafi'i terhadap tanggungan biaya kirim *return* barang jual beli *online* yang cacat di kota Langsa?. Adapun data yang diperoleh pada penelitian ini yaitu penelitian langsung ke lapangan (*field research*) yang diperoleh menggunakan sistem wawancara langsung antara penjual dan pembeli. Hasil penelitian menunjukkan banyaknya pelaku usaha yang berjualan secara *online* tidak jarang terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian barang yang dipesan. Hal ini adanya sistem *return* yang mana pembeli yang dibebankan untuk mengembalikan barang yang cacat/rusak tersebut dengan biaya pengembalian dibebankan kepadanya. Menurut ulama Syafi'iyah Imam An-Nawawi dalam kitabnya *Raudhatul Thalibin* menjelaskan bahwa dalam hal pengembalian barang terhadap suatu barang yang cacat pembeli dapat mengembalikan produk yang dibelinya karena cacat, dan jaminan dapat diberikan jika barang tersebut rusak pada saat berada di tangan pembeli. Mazhab *Syafi'i* berdalil dengan hadist yang mengatakan bahwa jika penjual berdusta dan menyembunyikan (*aib* barang) maka dihapuslah berkah dari jual beli tersebut.

Kata kunci : *Jual beli Online, Salam, Return.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk Allah swt yang diciptakan dalam bentuk paling baik sesuai dengan hakikat wujud manusia dalam kehidupan di dunia, yakni melaksanakan tugas kekhalifahan dalam rangka pengabdian kepada sang maha pencipta. Sebagai khalifahnya di muka bumi, manusia diberi amanah untuk memberdayakan seisi alam dengan sebaik-baiknya demi kesejahteraan seluruh makhluk.¹ Sebagai makhluk sosial, dalam kehidupan manusia memerlukan adanya manusia-manusia lain yang bersama-sama dalam kehidupan bermasyarakat, manusia selalu berhubungan satu sama lain, hal itu bertujuan untuk dapat mencukupi kebutuhan-kebutuhan hidupnya. Salah satu kegiatan yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia yakni melakukan kegiatan jual beli.

Jual beli secara istilah merupakan perjanjian yang terjadi antara dua pihak atau lebih dalam transaksi perpindahan kepemilikan atas suatu barang yang memiliki nilai dan dapat terukur dengan satuan moneter. Ukuran nilai tersebut dijadikan atas dasar penentuan harga suatu barang dan kebijakan pengambilan suatu keuntungan.² Ulama sepakat bahwa diperbolehkannya jual beli dengan konsekuensi bahwa manusia tidak mampu dalam

¹ Adiwarman Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006) h.3.

² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002) h. 83.

memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri tanpa memerlukan bantuan orang lain. Secara teori, jual beli merupakan kegiatan yang sah asalkan sesuai dengan syariat Islam, yang di dalamnya terdapat unsur kejujuran, amanah, dan saling menguntungkan, tidak adanya unsur saling tipu-menipu antara satu dengan yang lain.³

Islam telah memberikan pedoman untuk setiap manusia melaksanakan kegiatan jual beli secara halal kepada hamba-Nya dengan baik dan dilarang mengandung unsur yang dilarang seperti gharar, spekulasi, dan tadlis yang dapat merugikan orang lain.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi yang canggih membuat manusia memanfaatkan kemajuan teknologi ini sebagai sarana untuk melakukan kegiatan ekonomi seperti jual beli. Jual beli yang dahulu hanya dilakukan dengan cara bertemu secara langsung di suatu tempat antara penjual dan pembeli kini sudah banyak manusia melakukan kegiatan tersebut dengan muncul di berbagai sosial media *online*. Jual beli secara *online* banyak diminati oleh berbagai kalangan dikarenakan tidak memerlukan modal yang besar dan juga tidak memerlukan tempat usaha.

Jual beli secara *online* juga disebut dengan jual beli Salam. Jual beli salam dalam *fiqh* Islam merupakan suatu akad yang penyerahan barangnya ditunda, atau menjual suatu barang dengan adanya sifat, kriteria, jenis dan ciri-ciri yang jelas dengan membayar uang/modal diawal, sedangkan

³ Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada,2015) h.167.

barangnya diterima di kemudian hari. Sebagai mana jual beli biasanya, Akad jual beli salam harus memenuhi rukun dan syaratnya.⁴

Dalam jual beli secara *online*, penjual dituntut untuk bersikap amanah dengan menampilkan sikap keterbukaan, kejujuran, pelayanan dengan optimal dan selalu berbuat baik dalam segala hal, terutama dalam hubungan pelayanan masyarakat. Mereka dituntut untuk selalu menepati janji, tepat waktu, mengakui kelemahan dan kekurangan, selalu memperbaiki kualitas dan kuantitas barang atau jasa secara berkesinambungan serta tidak boleh berbohong. Dengan sikap jujur inilah pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk selalu mengamalkan kewajiban-kewajibannya.⁵ Di Langsa, terdapat beberapa jual beli secara *online* yang menjual pakaian, jilbab, tas, sepatu, makanan, kebutuhan pokok atau kosmetik. Kebutuhan dan minat beli masyarakat yang tinggi di Langsa dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk membuka bisnis secara *online*.

Sistem *return* adalah proses yang dilakukan oleh penjual dan pembeli atas resiko penjualan yang ada dengan mengganti barang yang baru, atau karena adanya kerusakan terhadap barang yang dibeli. Meskipun demikian, terdapat kebijakan pengembalian barang yang memungkinkan pembeli mengirimkan barang kembali ke penjual dengan berbagai alasan, antara lain, ketidaksesuaian warna, produk yang cacat, kualitas dan

⁴ Abu Umar Basyir, *Fikih Ekonomi Islam*, (Jakarta: Darul Haq, 2015), h. 97.

⁵ Andi Buchari, *Ekonomi Syariah Bukan Opsi Tapi Solusi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 237.

kuantitas, dan lain sebagainya. Namun nyatanya, ketika kita hendak melakukan *return* produk yang rusak/cacat pihak pembeli yang harus menanggung semua biaya pengiriman ke penjual. Selain itu, pembeli juga membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk barang tersebut kembali kepadanya.

Di sini penulis menemukan beberapa permasalahan nyata yang sering terjadi dalam praktik jual beli *online* di Langsa. Adapun hasil wawancara penulis dengan salah satu pihak yang terlibat dalam hal ini yang bernama Yunita, dimana selama melakukan jual beli secara *online* tak hayal ia sering mendapati barang yang dibeli terdapat kerusakan serta ketidaksesuaian warna yang dipesannya. Pekan lalu, ia membeli sebuah tas setelah menunggu 3 hari lamanya tas tersebut datang, tetapi setelah di periksa ternyata terdapat adanya kerusakan di ujung pengait tas tersebut. Untuk itu ia menghubungi pihak *olshop* agar meminta solusi apakah barang tersebut dapat dikembalikan, ternyata pihak *olshop* enggan merespon mengenai pengembalian barang tersebut. Namun, dalam hal ini juga biaya pengembalian tersebut semuanya ditanggung sepenuhnya oleh ibu Yunita sebagai pembeli.⁶

Permasalahan lain juga terjadi oleh Sauqi, beliau membeli *sperpat* sepeda motor di salah satu bengkel. Ketika barang tersebut sampai ternyata didapati barang rusak/cacat secara fisik, pembeli mengkomplain akan hal

⁶ Yunita SPD, Konsumen Online Shop, Wawancara tidak Langsung, Melalui Chat Whatsaap, 9 Januari 2023.

return barang kepada pihak penjual. Awalnya pihak penjual tidak mau memberikan jaminan terhadap barang yang cacat tersebut, namun, setelah perdebatan akhirnya pihak penjual menerima *return* barang kembali dan digantikan dengan barang yang baru. Dalam kasus tersebut pihak pembeli wajib membayar kembali ongkos kirim barang kepada penjual tidak hanya itu ternyata barang yang dikirim kembali, biaya kirimnya juga dibebankan kepada pembeli. Hal ini membuat pembeli merasa dirugikan akan hal pembayaran ongkos kirim dan waktu terhadap kembalinya barang yang di kembalikan tersebut.⁷

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan owner *Olshop* bordustoree.Id, dalam hal ini bordustoree.Id menjual barang *online* berupa baju, make-up, skincare, kaca mata dan lainnya. Berkaitan dengan sistem retur ini sendiri, pihak *Olshop* bordustoree menerapkan sistem barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi, hal itu berkaitan dengan perjanjian yang terjadi antara penjual dan pembeli, biasanya apabila terdapat kerusakan yang terjadi dalam barang yang dibeli, pihak *olshop* memberikan waktu 3 hari untuk mengembalikan barang, apabila waktu pengembalian tersebut lebih dari 3 hari maka proses pengembalian barang tersebut dinyatakan tidak ditanggukan lagi oleh pihak penjual.⁸

⁷ Sauqi, Costumer Online Shop, Wawancara tidak langsung, melalui Chat Whatsaap, Senin 30 Januari 2023.

⁸ Khairunnesya, Owner Bordustoree.Id, wawancara tidak langsung, melalui chat Watshaap, 08 Februari 202.

Menurut ulama Syafi'iyah, yaitu Imam An-Nawawi dalam hal pengembalian barang terhadap suatu barang yang cacat pembeli dapat mengembalikan produk karena cacat, dan jaminan dapat dikenakan jika barang tersebut rusak pada saat berada di tangan pembeli. Namun, penjual tidak diperbolehkan lepas tanggung jawab yang terdapat pada *aib* barang, selain itu penjual tetap harus bertanggung jawab atas suatu barang kecuali ada kesalahan yang telah diperlihatkan sebelumnya kepada pembeli.⁹

Dalam praktik sistem *return* ini dapat dikatakan masih belum sesuai dengan masih ada salah satu syarat yang belum terpenuhi dan juga terdapat unsur kerugian yang terjadi didalamnya, yang mana merupakan salah satu unsur rusaknya akad dalam jual beli tersebut, tidak adanya kejujuran dalam praktik tersebut sering kali pembeli yang melakukan *return* barang dan merasa dirugikan dikarenakan biaya ongkos pengiriman terhadap *return* barang yang ditanggung olehnya, dan juga terhadap pihak *olshop* tidak merespon dan melepaskan tanggung jawab barang tersebut begitu saja.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan, Untuk itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Tanggungan Biaya Kirim Return Barang Jual Beli Online Yang Cacat Tinjauan Mazhab Syafi'i di Kota Langsa”**.

⁹ Imam An-Nawawi, *Raudhatul Thalibin*, Terj. Muhyiddin Mas Rida dkk, Jilid III (Jakarta: Pustaka azam, 2010) h. 264.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggungan biaya kirim *return* barang jual beli *online* yang cacat di kota Langsa?
2. Bagaimana Tinjauan Mazhab Syafi'i terhadap tanggungan biaya kirim barang jual beli *online* yang cacat di kota Langsa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggungan biaya kirim *return* barang jual beli *online* yang cacat di kota Langsa
2. Untuk mengetahui tinjauan mazhab Syafi'i terhadap tanggungan biaya kirim *return* barang jual beli *online* yang cacat di kota Langsa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberi pemahaman kepada masyarakat agar dalam bertransaksi jual beli tidak adanya salah satu pihak yang merasa dirugikan dalam Tanggungan biaya kirim ini.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan bagi para pembaca
3. Diharapkan dapat membantu para pembaca untuk menjadi sumber referensi dalam suatu penelitian.

E. Kajian Pustaka

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan yang ingin dibuat oleh peneliti dengan beberapa tema penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu :

Skripsi Irma Ardianti, 2018, yang berjudul *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Jual Beli Barang Retur (Studi kasus di Toko bangunan UD Sinar Alam Mojokerto)*. Skripsi ini membahas mengenai kelebihan barang bangunan dari jumlah yang dibeli sebelumnya bahwa dalam praktik tersebut penjual menerima barang retur dari pembeli yang kualitasnya masih belum jelas, maksudnya ada kondisi barang masih baik dan ada yang tidak. Sebenarnya, pihak toko sudah menetapkan peraturan bahwa barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan.¹⁰

Persamaan yang ada pada skripsi ini dan penelitian yang ingin dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada objek kajian yang membahas mengenai sistem barang *return*. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti tersebut memfokuskan masalah retur pada kelebihan barang yang tidak terpakai ditoko bangunan, sedangkan peneliti memfokuskan masalah tentang kerugian konsumen akibat biaya kirim sistem retur yang cacat.

Skripsi Zuliya Ariyanda, 2017, yang berjudul *Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur (Studi kasus pada Toko Roti Berkah jaya di Pekon Kумыayan Kecamatan Wonosobo Kabupaten Tanggamus)*. Skripsi ini berkaitan tentang praktik sistem retur terhadap roti yang dijualnya, dan mengharuskan pembeli untuk mengumpulkan roti yang rusak sebanyak satu slot agar dapat diretur kembali. Dalam hal ini, barang yang di retur atau ditukar harus genap satu lusin roti berisi 10 roti, tetapi apabila distributor

¹⁰ Skripsi Irma Ardianti, :”*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Jual Beli Barang Retur (Studi Kasus di toko bangunan UD sinar Alam Mojokerto*”, Uin Sunan Ampel, Surabaya, 2018.

mendapatkan satu lusin roti dengan 5 roti terpisah maka 5 roti yang terpisah tersebut tidak dapat ditukarkan.¹¹

Persamaan yang ada pada skripsi ini ingin dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada objek kajian yang sama-sama mengkaji mengenai sistem *return* barang. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti tersebut memfokuskan masalah *return* pada kelebihan pada sistem roti yang telah rusak untuk dikembalikan kepada distributor. Sedangkan peneliti memfokuskan masalah tentang tanggungan biaya kirim kerugian konsumen akibat biaya kirim sistem *return* terhadap barang yang cacat dalam jual beli *online*.

Skripsi Jessy Anjella Pitrajaya, yang berjudul *Rancangan Sistem Pendukung Penilaian Kinerja di Cabang Berdasarkan Tingkat Retur Bahan baku di Restoran Bakmi Apin*. Skripsi ini menjelaskan bahwa tidak semua cabang dapat dilakukan pengontrolan bahan baku, hal ini menyebabkan banyak bahan baku yang rusak, temuan ini harus dilakukan. Tidak adanya sistem pengecekan dan pencatatan pada saat jual beli menyebabkan persediaan bahan baku tidak terpantau. Agar sistem berjalan dengan baik, maka proses dari bisnis tersebut harus diperhatikan sehingga dapat meminimalisir akan terjadinya sistem retur.¹²

¹¹ Zuliya Ariyanda, “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur (Studi Kasus Pada Toko Roti Berkah Jaya di Pekon Kummyayan Kecamatan Wonosobo Kabupaten Tanggamus*”, skripsi Uin Raden Lampung, 2017.

¹² Jessy Anjella Pitrajaya, “*Rancangan Sistem Pendukung Penilaian Kinerja di Cabang Berdasarkan Tingkat Retur Bahan Baku di Restoran Bakmi Apin*”, skripsi 2018

Persamaan yang ada pada skripsi ini dan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada objek kajian yang sama-sama mengkaji mengenai sistem *return* barang. Sedangkan, perbedaannya adalah peneliti tersebut memfokuskan mengenai sistem rancangan agar tidak terjadinya barang *return*, sementara peneliti memfokuskan mengenai permasalahan kerugian akibat tanggungan biaya kirim *return* yang dilakukan oleh pembeli terhadap produk jual beli *online* yang cacat.

F. Penjelasan Istilah

a) Tanggungan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Tanggungan merupakan beban yang menjadi tanggung jawab.¹³

Dalam hal ini tanggungan berarti suatu hal yang merujuk kepada hak seseorang atas sesuatu yang digunakan sebagai jaminan pembayaran

b) Biaya Kirim

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan uang yang dikeluarkan untuk melakukan sesuatu baik ongkos belanja atau pengeluaran lain.¹⁴ Dalam hal ini biaya termasuk pengeluaran sejumlah uang yang dikeluarkan guna menghasilkan suatu produk atau jasa yang berhubungan dengan tanggungan ongkos kirim dalam suatu jual beli.¹⁵

¹³ Indrawan WS, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang : Lintas Media, 1999).

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

Kirim dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyampaikan suatu hal dengan perantara.

Jadi, biaya kirim yang penulis maksud di sini ialah biaya yang dikeluarkan untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai pesanan dan terdapat aib/ kerusakan.

c) *Jual beli online*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli merupakan suatu perjanjian yang saling mengikat antara penjual (pihak yang menyerahkan barang) dan pembeli (pihak yang membayar harga barang yang dijual).¹⁶

Sementara *Online* merupakan suatu sistem yang digunakan dalam mempromosikan barang dengan perangkat elektronik yang terhubung dalam jaringan internet.

Dalam hal ini jual beli *online* merupakan suatu kesepakatan yang bersifat mengikat yang dicapai melalui internet antara penjual dan pembeli. Tidak ada kontak langsung yang terjadi antara penjual dan pembeli hal ini berhubungan dengan sistem jaringan yang terhubung dengan *handphone*, computer atau lain-lain.

d) *Return*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Return* merupakan suatu bentuk pengembalian barang, sedangkan meretur

¹⁶ Rahmat Syafe'I, *Fiqh Muamalah*, (Bandung :CV Pustaka Setia, 2001), h.73.

dapat diartikan sebagai pengembalian kembali barang yang telah dibeli.¹⁷

Sistem *return* diterapkan dengan maksud para pihak yang bersangkutan yakni pembeli dan penjual agar tidak ada yang merasa dirugikan dan bertujuan untuk saling menguntungkan. Pengembalian dilakukan oleh para pihak pembeli kepada pihak penjual karena berbagai alasan, mulai dari ketidakcocokan warna, ketidaksesuaian pesanan, kerusakan barang dan sebagainya.

e) Mazhab Syafi'i.

Mazhab Syafi'i merupakan salah satu dari 4 (empat) mazhab Fiqh di golongan Ahlusunnah wal jama'ah yaitu *Mazhab Maliki*, *Mazhab Al-Hanafi*, *Mazhab As-Syafi'i* dan *Mazhab Al-Hanbali*. Sedangkan yang dimaksud dengan mazhab adalah kumpulan pendapat, pandangan filsafat dan pandangan ilmiah yang saling berkaitan antara satu dan yang lainnya yang menjadi satu kesatuan yang terorganisir.

Pada awalnya imam Syafi'i menjadi pengikut aliran mazhab Maliki dan aliran-aliran al-hadist, tetapi dari pengembangan-pengembangan yang telah beliau lakukan dengan dilengkapi pengalamannya di berbagai bidang, mampu memberikan pengaruh

¹⁷ Indrawan WS, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang : Lintas Media, 1999).

yang kuat pada beliau untuk mendirikan suatu aliran mazhab yang khusus.¹⁸

Imam Syafi'i sangat berhati-hati dalam usahanya untuk memilih atau menyempurnakan madzhab-Nya. Apabila imam Syafi'i menemui sesuatu permasalahan pertama kali beliau mencari hadist Nabawi untuk panduan, beliau pernah memberikan kepada murid-muridnya meninggalkan pendapat beliau dan mengambil hukum-hukum yang dibawah oleh hadist jika didapati hadist itu berlawanan dengan pendapatnya.

G. Kerangka Teori

Jual beli secara *online* atau jual beli salam adalah akad atas satu barang yang pembayarannya dilakukan diawal dan penyerahan barang dikemudian hari dengan harga yang jelas, sifat dan ciri-cirinya, serta jumlah, kualitas, waktu dan tanggal penyerahan barang tersebut. Syariat Islam memperbolehkan melakukan transaksi jual beli salam agar dapat membantu perekonomian dalam berbagai sisi kemanusiaan, transaksi jual beli salam ini sesuai dengan tujuan pada syariat Islam untuk kemaslahatan dan memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Return barang merupakan satu hal yang sering terjadi dalam setiap kegiatan jual beli secara *online*, adanya ketidaksesuaian barang atau terdapat kerusakan dalam barang pesanan membuat pembeli mereturn

¹⁸ Ahmad Nahrawi, Abdus Salam Al-Indunisi, Ensiklopedia Imam Syafi'i, (Jakarta Selatan : PT Mizan Publika,2008) h.178.

kembali barang yang dipesan tersebut. Namun, berhubungan dengan ongkos pengiriman kembali barang *return* tersebut yang dibebankan kepada pembeli. Sementara dari pihak penjual tidak menerima kembali barang yang sudah ada ditangan pembeli untuk dikembalikan.

Adapun hal ini berhubungan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 pasal 4 yakni hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.

H. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

Bab Pertama, Berisi tentang pendahuluan, dengan pembahasan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi tentang kajian teori, pembahasan dalam bab ini meliputi kajian mengenai pengertian jual beli Salam, pengertian *khiyar*, macam-macam *khiyar* serta Biografi mengenai Imam Syafi'i.

Bab ketiga, merupakan metode penelitian dengan menguraikan waktu penelitian, sumber data penelitian dan teknik analisis data.

Bab keempat, hasil penelitian dan pembahasan, dalam bab ini menjelaskan dan menganalisis jawaban dan pemecahan masalah yang merupakan hasil pembahasan dalam penelitian yang diteliti.

Bab kelima, berisi penutup, bahasan bab ini berisi kesimpulan dan saran yang ditulis oleh penulis sesuai dengan pembahasan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kota Langsa

Kota Langsa adalah salah satu kota di Aceh, Indonesia. Terletak di wilayah timur provinsi Aceh, kota Langsa berada kurang lebih 430 Km dari kota Banda Aceh. Kota Langsa sebelumnya berstatus kota administratif sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 64 tahun 1991 tentang pembentukan kota administratif Langsa. Kota administratif Langsa diangkat statusnya menjadi kota Langsa berdasarkan undang-undang nomor 3 tanggal 21 juni 2001. Hari jadi kota Langsa ditetapkan pada tanggal 17 oktober 2001.

Pada awal terbentuknya kota Langsa terdiri dari 3 kecamatan yaitu kecamatan Langsa barat, Kecamatan Langsa Kota dan kecamatan Langsa timur dengan jumlah desa sebanyak 45 desa atau gampong dan 6 kelurahan. Kemudian dimekarkan menjadi 5 kecamatan berdasarkan qanun kota Lnagsa nomor 5 tahun 2007 tetang pembentukan kecamatan Langsa Lama dan Langsa Baro. Kota Langsa merupakan kota peisisir yang memiliki garis pantai 16 Km. Penduduk yang sangat hiterogen Aceh, Jawa, Melayu, Gayo, Batak dan Karo. Sampai saat ini, belum ada referensi kuat mengenai sejarah kota Langsa. Sejarah mengenai awal mula berdirinya kota Langsa. Diceritakan oleh Dr. Alwi merupakan

salah satu keturunan generasi ketujuh raja Langsa, bahwa Langsa sudah berdiri sejak abad ke-15.

Pada abad tersebut ada seorang pangeran dari kerajaan Pagaruyung, Sematera Barat yang berlayar ke daerah ini melalui Selat Malaka dan berlabuh di daerah Titi kembang (sekarang Gp. Baroh Langsa Lama, Kec Langsa Lama) Pangeran tersebut membuka hutan belantara di daerah ini untuk dijadikan lahan. Konon saat itulah, datang seekor burung elang besar yang berputar-putar di wilayah tersebut. Secara harfiah, Kota Langsa berasal dari gabungan kata Elang dan kota Sa (Bahasa Aceh untuk kata satu) menjadi Elangsa. Jika Elangsa diucapkan secara cepat, maka akan terdengar menjadi Langsa.

2. Letak Geografis

Secara Astronomis Kota Langsa terletak antara $04^{\circ} 24' 35,68''$ - $04^{\circ} 33' 47,03''$ Lintang Utara dan $97^{\circ} 53' 14,59''$ - $98^{\circ} 04' 42,16''$ Bujur timur, dengan suhu rata-rata 28°C dengan luas wilayah mencapai 262,41 km, panjang garis pantai 16 km dan ketinggian 0-25 m diatas permukaan laut, sedangkan batas wilayah kota Langsa adalah sebagai berikut:¹

Sebelah

- Utara berbatasan dengan Kabupaten Aceh Timur dan Selat Malaka
- Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tamiang

¹ BPS Kota Langsa, Kota Langsa Dalam Angka 2022, (Langsa : BPS Kota Langsa, 2022), h. 64.

- Sebelah Selatan berbatasan dengan kabupaten Aceh Timur dan Kabupaten Aceh Tamiang
- Sebelah barat berbatasan dengan kabupaten Aceh Timur

Kota Langsa juga mempunyai dataran rendah dan bergelombang serta memiliki sungai-sungai, dengan curah hujan rata-rata tiap tahunnya dengan kisaran 1.850-4.013 mm, dimana suhu udara berkisar antara 28°C - 32°C serta berada pada ketinggian antara 0-29 m diatas permukaan laut, kelembaban nisbi kota Langsa rata-rata 75%.

Secara topografi Kota Langsa terletak pada daerah aluviasi pantai dengan elevasi berkisar sekitar 8 m dari permukaan laut di bagian barat daya dan selatan dibatasi oleh pegunungan lipatan bergelombang sedang, dengan elevasi sekitar 75 M, sedangkan di bagian timur merupakan endapan rawa-rawa dengan penyebaran cukup luas.

3. Penduduk

Menurut catatan yang terdapat pada kantor Badan Pusat Statistik (BPS) kota Langsa, jumlah penduduk di wilayah Kota Langsa pada tahun 2021, jumlah penduduk kota Langsa sebanyak 188.878 jiwa, terdiri atas 94.886 jiwa laki-laki, dan 93.992 jiwa perempuan serta rasio jenis kelamin sebesar 101,0 persen. Distribusi penduduk kota Langsa paling banyak berdomisili di Kecamatan Langsa Baro, yaitu sebesar 57.055 jiwa, atau 30,21 persen dari total penduduk kota Langsa. Kecamatan Langsa Timur paling sedikit jumlah penduduknya, hanya

sebesar 8,91 persen dari total penduduk kota Langsa atau sebanyak 16.823.²

4. Mata pencaharian

Sesuai dengan letak geografisnya kota Langsa yang subur tanahnya dan baik sekali untuk dijadikan area pertanian, maka oleh sebab itu sebagian besar penduduknya bermata pencaharian di bidang pertanian, pertambakan, kelautan, pegawai negeri sipil, TNI, POLRI, dagang, wiraswata dan lain-lain.

5. Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena melalui Pendidikan seseorang dapat tumbuh dan berkembang menjadi manusia yang bertaqwa kepada Allah swt, beretika dan bertanggung jawab baik sebagai individu (perorangan), anggota masyarakat, maupun sebagai warga negara. Kota Langsa yang merupakan wilayah yang ikut berperan terhadap perkembangan kemajuan Pendidikan untuk mengisi keistimewaan Aceh dalam bidang pendidikan, agama, dan budaya (adat istiadat).

Sejak berdirinya sekolah-sekolah di wilayah tersebut, baik negeri maupun swasta telah banyak menghasilkan anak-anak muda terpelajar yang mampu mengisi pembangunan kota Langsa untuk mewujudkan suatu pembangunan bangsa Indonesia seutuhnya.

² *Ibid*, h.86.

Untuk mendapatkan pendidikan bagi masyarakat sudah tersedia sarana dan prasarana yang cukup memadai, guna memajukan pendidikan mulai dari tingkat Taman Kanak-kanak (TK) sampai dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan bahkan hingga tingkat perguruan tinggi dari berbagai jurusan dan bidang keahlian. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa perkembangan masyarakat ota Langsa dalam bidang pendidikan bisa dikatakan baik dan maju serta terlepas dari buta huruf.

6. Agama

Penduduk kota Langsa sebagian besar menganut agama Islam yang ta'at, dan juga sebagian kecil lainnya menganut agama Kristen, Budha, yakni bagi mereka yang berasal dari WNI keturunan dan berasal dari luar daerah Kota Langsa, pada umumnya mereka berdomisili di daerah kecamatan Langsa Kota.

Kesadaran hidup beragama di kota Langsa dapat dikatakan cukup baik, meskipun tak jarang pengaruh budaya asing pada saat sekarang ini muncul dengan beraneka ragam, pembinaan kehidupan beragama di masyarakat Kota Langsa dapat terjamin dari jumlah sarana dan prasarana peribadatan yang tersedia cukup memadai, hal ini dilihat dari sarana di setiap Gampong dalam kecamatan tersebut dan juga sebuah Gereja dan sebuah Vihara.

7. Adat Istiadat

Adat istiadat di Kota Langsa masih terlihat tinggi, karena Kota Langsa pada umumnya penduduk asli suku Aceh, walaupun sedikit banyak sudah bercampur dengan suku pendatang, seperti suku Jawa, Batak, Padang, Cina, dan lain-lain. Adanya perkembangan yang membuat kebudayaan asing yang masuk tidak berkembang di wilayah ini. Dengan demikian dalam kehidupan sosial budaya, suku Aceh asli terlihat dalam kehidupan sehari-hari, pada umumnya masyarakat Kota Langsa masih berperilaku seperti adat kebiasaan masyarakat Aceh lainnya.

B. Tanggungan Biaya Kirim *Return* Barang Jual Beli *Online* yang Cacat di Kota Langsa.

Semakin berkembangnya teknologi membuat masyarakat banyak melakukan kegiatan jual beli melalui sistem *Online*. Dari adanya kegiatan jual beli *online* ini membuat masyarakat menjadi lebih efisien karena kegiatan tersebut hanya dilakukan melalui *smarthphone* yang dapat dilakukan dimana saja. Dengan adanya keunggulan yang ditawarkan oleh kegiatan ini membuat banyak pelaku usaha yang sudah memiliki toko kini juga beralih membuat *account* media sosial untuk mempromosikan barang dagangannya secara *online* hal ini disebut dengan *online Shop*.

Promosi terhadap barang dagangan melalui media sosial menjadi salah satu hal yang harus dilakukan setiap pelaku usaha untuk menyebar luaskan produk dagangannya. Memberikan keunggulan terhadap jenis

barang menjadi daya pikat bagi masyarakat yang melihat barang dagangan *online* shop tersebut. Namun, adanya kemudahan yang diberikan oleh sistem *online* ini tidak menutup kemungkinan untuk pelaku usaha cenderung melakukan hal yang nakal guna mendapatkan keuntungan.

Tidak jarang banyak dijumpai pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dengan spesifikasi barang yang di promosikannya, mulai dari jenis dan kualitasnya, bahkan terdapat kerusakan pada barang, dan mengirim gambar yang tidak sesuai dengan pemesanan. Hal ini berhubungan dengan berkurangnya stok ukuran, jenis atau warna yang pembeli pesan sudah habis namun pihak penjual tidak mengkonfirmasi perihal barang tersebut, sementara pihak penjual asal mengirim barang yang cacat, tidak sesuai dan kurangnya ketelitian dalam pengiriman barang.

Sistem *return* biasanya dilakukan untuk pembeli yang apabila merasa tidak puas atau terdapat kerusakan dan ketidaksesuaian terhadap barang yang dipesannya, *return* merupakan proses pengembalian barang yang dilakukan pembeli kepada penjual dengan menyertakan alasan mengapa barang tersebut dikembalikan. Adapun dalam marketplace *shoope* memberikan beberapa syarat/ketentuan yang diberikan untuk proses *return* barang, diantaranya yakni harus membuat sebuah video pada saat membuka paket, batas waktu kembalian dua puluh empat jam terhitung dari barang diterima dan setelah melakukan pengajuan *return* pembelian serta harus mengkonfirmasi kepada penjual dan mempunyai persetujuan dari

penjual. Kerusakan yang diakibatkan pengiriman barang bukan tanggung jawab dari penjual.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis mendapatkan sebagian besar pedagang di Kota Langsa tidak hanya mempunyai toko tetapi banyak juga mempromosikan dagangannya secara *online*. Tak jarang mereka juga pernah mendapati kasus ketidaksesuaian barang atau barang yang dibelinya dan juga terdapat kerusakann.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Balqis yang memesan baju gamis slik yang didapati kerusakan. Balkis mengatakan:

“Saya pesan baju itu dari grup whatsapp pihak toko. Namun, ketika baju tersebut sampai baju nya ada yang rusak di bagian kancing depan, dan saya langsung chat penjual untuk mengkomplain hal tersebut tapi dari pihak toko sama sekali tidak memberikan keterangan untuk saya bisa mengganti baju itu dengan baju yang lain tetapi biaya pengiriman dibebankan kepada saya”.

Dalam hal ini hasil wawancara Balkis dapat disimpulkan bahwa ia membayar kembali biaya kirim barang kepada penjual dan dibebankan kepadanya. Sementara dalam kegiatan jual beli harus dilandaskan pada sama-sama saling ridha, namun dalam hal ini justru membuat pembeli merasa dirugikan akan hal pembayaran biaya pengirimian yang dibebankan kembali olehnya dan waktu terhadap kembalinya barang yang direturn tersebut.³

Selain itu, hal lain terjadi kepada Tia, Tia mengatakan:⁴

“Saya pernah beli sepatu di toko sepatu di Langsa, untuk kado ulang tahun teman saya dan ternyata ukuran sepatu yang saya beli salah. Kemudian, saya kembali ke toko tersebut dengan teman

³ Balkis, pembeli *Online Shop*, wawancara pribadi secara langsung 06 Juli 2023.

⁴ Tia, Pembeli *Online Shop*, wawancara pribadi, melalui chat whatsapp 07 juli 2023.

saya untuk menukarkan sepatu yang sudah dibeli dengan ukuran yang pas dikakinya, tapi malah dari pihak toko awalnya tidak memperbolehkan karena barang yang sudah dibeli stok ukuran yang sama tidak ada lagi, tetapi setelah mencoba bernegosiasi akhirnya pihak toko memperbolehkan pengembalian barang tersebut dengan catatan barang yang lain tetapi dengan harga yang sama. Hal itu diperbolehkan karena saya membelinya dan menukarkannya dihari itu juga.”

Dalam hal ini dapat disimpulkan adanya penerapan yang dilakukan oleh pihak toko untuk tidak dapat mengembalikan barang, yang apabila barang tersebut didapati salah ukuran atau memiliki kecacatan. Toko itu sendiri memberikan waktu penukaran terhadap pengembalian barang (*return*) hanya dengan satu hari ketika pembelian barang itu. Namun, selebihnya apabila lewat dari satu hari pembelian barang maka hak untuk menukarkan barang apabila didapati adanya kerusakan itu tidak berlaku.

Berbeda dengan yang terjadi oleh Ayu, Ayu pernah memesan baju untuk acara keluarga yaitu baju gamis payet biru di toko Zara Fashion yang berada di Latos Kota Langsa, baju yang dipesan berwarna biru, waktu pemesanan yang diberikan oleh toko adalah tiga hari lamanya. Ketika baju tersebut sudah ready pihak toko langsung mengabarkan kepada Ayu, dan diminta untuk dikirimkan dengan menggunakan Jasa delivery ke alamat rumahnya. Setelah baju itu sampai ditangannya malah baju itu didapati adanya payet yang tidak terjahit dan baju yang tidak sesuai dengan pesannya.

“Iya awalnya saya mesen baju itu untuk acara pesta sepupu saya, karena saya juga sudah sering beli baju disitu, dan baru kali ini juga saya pesan baju secara *online* dari watshapp, awalnya juga saya tidak diberitahu dari pihak toko kalau barang yang sudah dibeli tidak

bisa dikembalikan, bahkan untuk tingkat bertanggung jawab mengembalikan uang saya pihak toko tidak bersedia”.⁵

Sementara dari wawancara yang dilakukan dengan Ayu yakni seorang pelanggan *online* shop dapat disimpulkan bahwa kurang adanya rasa bertanggung jawab yang dilakukan oleh pihak penjual, tak jarang banyak pembeli yang merasa tidak puas dan kecewa karena menerapkan sistem apabila yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi. Namun, untuk para pihak penjual sebaiknya memberikan informasi atau menjelaskan mengenai peraturan yang ada pada *online* shop yang mereka miliki.

Menurut Sania yang mana adalah seorang reseller *online* Shop Cantipp.Id yang berdomisili di Kota Langsa tepatnya di Gampong Gedubang Aceh Kecamatan Langsa Baro. Sania berjualan sudah lebih 2 tahun dengan cara mempromosikan produk-produk yang ia jual seperti baju, jilbab, rok, celana, dan juga dres di akun sosial media miliknya. Sistem jual beli di toko Cantip.Id sendiri dilakukan dengan sistem *Pre Order* (PO), Adapun alasan penjual melakukan sistem PO yakni untuk lebih luas mempromosikan barang dagangannya tersebut ke media sosial seperti *Whatsapp* dan *Instagram* dengan mencantumkan spesifik/keterangan yang ada pada barang semenarik mungkin, sehingga hal ini membuat pembeli tertarik untuk memesan barang. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, dari toko Cantip. Id sendiri dilakukan sama seperti jual beli

⁵ Ayu, pembeli Online shop, wawancara pribadi secara langsung 07 Juli 2023.

biasanya, Namun, adanya kekurangan dalam sistem jual beli ini pembeli sama sekali tidak bisa melihat langsung barang yang diinginkannya. Sehingga tidak menutup kemungkinan pembeli akan mendapatkan barang yang rusak/cacat dan tidak sesuai yang diinginkan oleh pembeli. Dari toko Cantipp. Id mereka menerapkan sistem pengembalian barang yang rusak dengan waktu 3-4 hari waktu pembelian barang. Mereka juga menjelaskan bahwa biaya penanganan semua barang yang dikembalikan ditanggung oleh pembeli karena barang tersebut sudah sampai ditangan pembeli.⁶

Menurut Arifah, yakni penjual toko pakaian Sofie_Collection, selain membuka toko secara fisik di Latos, iya juga bejualan secara *online* di *Facebook* dan *Instagram* dia mempunyai beberapa reseller yang mempromosikan jualannya di akun media sosial resellernya, dalam sistem pengembalian barang karena rusak pihak toko nya tidak menerima kembali karena sebelumnya mereka memberikan pernyataan kepada pembeli baik yang membeli secara langsung atau yang melalui *online* untuk tidak dapat mengembalikan barang yang sudah dibeli. Mereka juga memberikan pemahaman kepada pembeli terkait adanya peraturan tersebut, sehingga pembeli yang biasanya berbelanja di toko mereka secara langsung memeriksa secara teliti barang yang akan mereka beli.⁷

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa hasil wawancara yang dilakukan oleh Balkis, Tia dan Ayu mereka memiliki kasus

⁶ Sania, Reseller Olshop Cantip. Id, wawancara pribadi, melalui chat whaatsap, 08 juli 2023.

⁷ Arifah, Penjual Olshop, wawancara pribadi secara langsung, 08 Juli 2023.

yang berbeda. Dalam kasus *return* barang ini dari pengamatan penulis adanya kerugian yang terjadi pada Balkis dan Ayu yang tidak dapat mengganti barang yang rusak tersebut dengan barang yang baru dan hal lain mereka merasa kecewa akibat kurang respon dari adanya pihak penjual yang enggan merespon atas kerusakan tersebut. Sistem *return* yang terjadi di kota Langsa sendiri masih ada kecurangan dan tidak adanya kejujuran dalam sistem *return* ini. Awalnya dari pihak penjual sendiri ada yang sudah menjelaskan mengenai kapan berakhirnya masa pengembalian namun ada juga yang tidak ingin mengembalikan barang yang cacat tersebut karena menurutnya barang tersebut sudah sampai di tangan pembeli maka itu adalah tanggung jawab pembeli dan sudah sehausnya ongkos kirim pengembalian juga ditanggung oleh pembeli. Tidak bertanggung jawab juga termasuk sikap yang salah dalam pihak penjual dikarenakan pembeli tidak dapat mengkomplain pada pihak penjual. Hal ini membuat para pembeli merasa kecewa karena merasa dirugikan dalam bertransaksi.

Dalam hal ini tidak ada berlakunya *khiyar syarat* yang ada dalam jual beli *online* akan tetapi hal ini bersangkutan dengan adanya pernyataan yang diberikan oleh para pihak penjual bahwa barang yang dibeli dapat ditukar apabila adanya kerusakan/cacat pada barang dan tidak adanya kesesuaian dengan perjanjian yang diberikan maka dalam hal ini berlakulah *khiyar Aib*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, pedagang yang melakukan kegiatan jual beli baik secara *online* maupun tidak belum begitu

mengenal adanya istilah *khiyar aib*. Padahal sudah seharusnya para pedagang sudah harus mengetahui adanya konsep khiyar untuk terhindar dari terjadinya perselisihan yang terjadi antara penjual dan pembeli. Sebagian pedagang banyak beranggapan bahwa apabila transaksi yang dilakukan telah serah terima uang maka transaksi tersebut dikatakan sah. Mereka beranggapan bahwa uang tersebut apabila uang yang telah diterima oleh penjual dan barang yang sudah dibeli oleh pembeli tidak dapat dikembalikan. Sementara itu, kebanyakan para penjual menerapkan *khiyar aib* ini ketika pembeli sudah merasa dirugikan dalam membeli barang yang didapati adanya aib (cacat). Namun, ada juga para penjual yang tidak menerapkannya karena sebelum terjadinya akad barang tersebut sudah diteliti oleh penjual. Maka barang tersebut tidak dapat dikembalikan lagi atau ditukarkan kembali.

C. Tinjauan Mazhab Syafi'i Terhadap Tangungan Biaya Kirim Return Barang Jual Beli *Online* yang cacat di Kota Langsa.

Tujuan dari setiap perbuatan manusia adalah untuk mencari keberkahan dan Ridha Allah swt. Dalam sistem return ini terdapat hak *khiyar* yang terjadi diantara penjual dan pembeli. Hak *khiyar* ini terjadi karena adanya dua alasan yakni : pertama, sebab yang diizinkan oleh syariat seperti masih terjadi di majelis akad atau terdapat aib atau sebab dibodohi. Kedua, karena adanya kesepakatan antara pelaku akad, seperti adanya *khiyar syarat*.

Dalam Islam keberadaan hak khiyar ini menunjukkan bagaimana seharusnya Islam memberikan pedoman terhadap setiap pelaku akad. Sehingga ketika seorang penjual dan pembeli melakukan suatu akad benar-benar atas kerelaan pribadi dan tidak ada penyesalan dibelakang hari. Sehingga dapat dipastikan bahwa jual beli ini benar-benar saling Ridha dan hal ini merupakan bagian dari perlindungan terhadap pembeli yang diajarkan dalam agama Islam.

Dalam jual beli secara *online* jika barang yang dipesan sudah ada maka termasuk dalam jual beli biasa dan terdapat *khiyar syarat* sebagaimana praktik *khiyar syarat* dalam jual beli yang bertemu secara langsung. Sedangkan apabila dalam akad tersebut barang yang diinginkan pembeli belum ada dalam majelis akad dan pembeli mengajukan beberapa ciri barang yang ingin dipesan disebut dengan jual beli pesanan (*salam*). Dalam jual beli pesanan tidak boleh menggunakan *khiyar syarat* karena barang yang di pesan tidak ada secara fisik, dan sementara jual beli pesanan biasanya menyerahkan uang/ panjar terlebih dahulu sebelum barang diterima. Sedangkan apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasi yang diminta oleh pembeli dan apabila terdapat ada cacat maka berlakulah hukum *Khiyar aib*. *Khiyar Aib* merupakan sebuah hak untuk memilih antara membatalkan atau meneruskan akad jual beli apabila dalam barang tersebut ditemukan kecacatan (*aib*) yang diperjualbelikan, sedangkan pembeli tidak mengetahui adanya kecacatan pada saat akad itu berlangsung. Dengan kata lain, jika seseorang membeli barang yang

mengandung cacat (*aib*) dan ia tidak mengetahui hal itu sampai ia berpisah dengan penjual, maka ketika ia mengetahui hal tersebut ia berhak untuk meminta ganti rugi atas kecacatan barang yang diterimanya oleh penjual sebelumnya.

Pihak penjual diwajibkan untuk menerangkan terlebih dahulu barang yang dijualnya dan tidak boleh menyembunyikan adanya cacat kepada calon pembeli. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa pembeli mengetahui adanya cacat barang setelah akad jual beli berlangsung. Apabila hal ini terjadi maka pihak pembeli berhak mengembalikan barang dan meminta uangnya kembali dari pihak penjual. Jika akad telah dilakukan dan pihak pembeli mengetahui adanya cacat pada barang maka akadnya sah dan tidak ada lagi *khiyar*, karena pembeli sudah rela atas kondisi barang tersebut. Namun, jika hal itu terjadi pembeli belum mengetahui cacat barang setelah akad, maka pembeli dapat hak *khiyar* yaitu *khiyar aib* antara mengembalikan atau meminta ganti rugi yang sesuai dengan keadaan barang yang cacat tersebut.

Menurut Mazhab *syafi'i* diperbolehkannya *khiyar aib* ini dan disyari'atkan dalam jual beli jika barang dagangan itu rusak. Imam syafi'i mengatakan bahwa apabila pihak penjual dan pembeli sudah serah-terima dan rusaklah benda itu dalam tangan pembeli sebelum berpisah atau *khiyar* maka pembeli itu menanggung harganya berapa saja sedikit atau banyak dari harganya, karena jual beli itu sudah tidak sempurna lagi.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas bahwa di dalam jual beli adalah memilih pilihan yang terbaik antara dua pilihan yang menentukan atau mengurungkan niat untuk berakad. Secara lebih rinci dapat dikemukakan beberapa hikmah di syariatkannya khiyar dalam islam, antara lain :

- a. Dapat mempertegas adanya kerelaan dari pihak-pihak yang terikat dalam transaksi jual beli
- b. Mendatangkan kenyamanan dan kepuasan untuk kedua belah pihak (penjual dan pembeli)
- c. Menghindari terjadinya penipuan dalam urusan jual beli
- d. Menjamin kesempurnaan proses transaksi
- e. Untuk menjadi agar terhindarnya perselisihan atau pertengkaran antara penjual dan pembeli.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan di kota Langsa mengenai sistem *return* barang yang cacat atau tidak sesuai ekspektasi yang terjadi antara penjual dan pembeli terdapat perbedaan yang disediakan oleh masing-masing penjual. Namun, rata-rata sistem *return* yang terjadi di kalangan masyarakat kota Langsa yaitu memberikan *return* pada barang yang ada cacatnya (*aib*). Ada beberapa penjual yang enggan untuk memberikan *return* terhadap barang yang cacat karena menurut penjual barang tersebut sudah ditangan pembeli maka penjual tidak bertanggung jawab lagi tentang barang tersebut padahal barang tersebut cacat sebelum berada ditangan pembeli dan dari hal ini yang membuat sistem *return* tidak

sesuai dengan syariat Islam, sehingga mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak dalam majelis akad.

Penulis mengkaitkan mengenai pendapat Imam An-nawawi dalam bukunya *Raudhatul Thalibin* yang menyatakan bahwa dalam hal pengembalian barang terhadap suatu barang yang cacat pembeli dapat mengembalikan produk apabila barang tersebut dalam keadaan cacat, sementara Imam Syafi'i dalam hadistnya yang mengatakan bahwa diharamkan menyembunyikan aib barang yang ingin dijual. Sebaiknya jika memang terdapat kekurangan dalam barang yang dijual sebaiknya dijelaskan terlebih dahulu kepada calon pembeli. Sama halnya yang terjadi dalam sistem *return* di kota Langsa yang mana pihak penjual memberikan pembebanan terhadap barang yang rusak untuk mengembalikan barang dengan biaya kirim ditanggung oleh pembeli dan ada pula dari mereka beberapa yang enggan bertanggung jawab atas hal tersebut.

Berdasarkan pendapat para Imam Mazhab yakni Hanafi, Maliki, Syafi'i dan Hanbali dapat diketahui bahwa dalam jual beli *online* yang terjadi akad atau perjanjian jual beli *online* tersebut tetap sah dan tidak melanggar hukum syara' diantara para penjual dan pembeli sama-sama memiliki *iktikad* baik untuk tidak berbuat suatu kecurangan (bebas) dari adanya upaya penipuan (*tadlis*). Sementara kasus yang terjadi di kota Langsa dalam sistem *return* akibat barang yang cacat ataupun rusak dalam hal ini adanya berlaku *khiyar aib* sebagaimana yang diterangkan oleh para imam mazhab yaitu para pelanggan berhak dan boleh untuk meminta ganti

rugi kepada penjual akibat adanya kecacatan ataupun ketidaksesuaian yang terjadi pada barang yang dipesan dengan yang diterima akan tetapi ketika pembeli melakukan komplain terhadap pihak toko/penjual (*online*) tidak ada respon, ataupun suatu tanggapan sehingga dalam hal ini *khiyar aib* ditiadakan dan jual beli yang dilakukan tidaklah sah atau hukumnya batal menurut hukum Islam.

D. Analisis Penulis

Maka berdasarkan uraian diatas, penulis dapat menganalisis bahwa pokok permasalahan dalam judul terkait tanggungan biaya kirim *return* barang jual beli *online* yang cacat di kota Langsa merupakan suatu hal yang sudah sering terjadi. Dimana pihak pembeli pernah mendapatkan adanya cacat pada barang yang dibelinya selain itu barang yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dipromosikan. Dalam hal ini yang terjadi kebanyakan dari penjual tidak mau menerima barang yang sudah berada ditangan pembeli, karena itu sudah termasuk dalam tanggung jawab si pembeli, Sementara menurut pembeli merasa dikecewakan karena pihak penjual tidak ingin bertanggung jawab tidak memberikan perjanjian sebelumnya mengenai barang cacat tersebut.

Dalam kegiatan jual beli hak dan kewajiban pembeli sudah seharusnya dipenuhi agar terhindar dari adanya kerugian yang terjadi diantara kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli. Dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 pasal 4 (8) tentang hak pembeli yaitu pembeli berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang

diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan.⁸ Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, pembeli berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap penjual. Adanya hak saling menguntungkan antara penjual dan pembeli menjadi dasar utama terjadinya kegiatan jual beli. Apabila barang yang cacat tidak mau diterima atau diterima atau diganti oleh pihak penjual maka secara tidak langsung pembeli merasa dirugikan sehingga dalam hal ini adanya kemaslahatan bagi salah satu pihak karena mengalami kerugian.

Sementara dalam hukum Islam jual beli diperbolehkan untuk memilih apakah akan meneruskan jual beli atau membatalkan jual beli tersebut. Namun, apabila dalam jual beli tersebut terjadi perselisihan antara pembeli dan penjual maka hak yang dibenarkan adalah kata-kata penjual bila keduanya tidak ada saksi dan bukti lainnya. Dalam Islam jual beli ada yang dibolehkan dan ada juga yang dilarang. Pada jual beli yang dilarang juga ada yang batal hukumnya namun ada juga yang dilarang tapi hukumnya sah. Pada transaksi yang terjadi mengenai jual beli *online* yang terdapat unsur kerusakan/cacat pada barang serta barang yang dipesan tidak sesuai dengan permintaan yang dijanjikan maka hal itu termasuk dalam jual beli yang dilarang dan batal hukumnya. Jual beli ini termasuk batal karena salah satu rukun dan syarat tidak terpenuhi.

⁸ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, diakses pada tanggal 17 juli 2022.

Benda yang dijadikan sebagai objek jual beli, haruslah dapat ditentukan dan diketahui oleh kedua belah pihak yang melakukan akad. Adanya kejelasan terhadap objek akad yakni mengetahui kualitas, kuantitas, sifat, serta jenis dan ukuran barang tersebut. Ketidakjelasan objek akad dapat menimbulkan terjadinya sengketa dikemudian hari. Islam telah mengajarkan kepada kita untuk selalu menetapkan ketentraman serta kebahagiaan dalam jual beli. Demikian hal itu dapat terwujud apabila dengan adanya membangun kepuasan pada masing-masing pihak.

Adapun dalam sistem return ini sendiri hak *khiyar* ditetapkan untuk mengatur kerelaan dan kepuasan timbal balik yang terjadi antara penjual dan pembeli. Satu hal yang dibenarkan bahwa *khiyar* tidak praktis karena mengandung arti ketidakpastian dalam suatu transaksi, namun dari segi kepuasan hak *khiyar* ini menjadi jalan yang terbaik dalam melakukan sebuah transaksi. *Khiyar aib* adalah salah satu hak yang dapat merugikan suatu pihak yaitu penjual, karena adanya pengembalian barang yang dilakukan oleh pembeli akibat ketidaksesuaian atau cacat pada barang yang dibelinya. Apabila hal itu terjadi, maka akad akan menjadi batal dan uang yang diterima oleh pedagang harus segera dikembalikan kepada pembeli, namun hakikatnya tujuan adanya *khiyar aib* ini yaitu untuk mencapai sebuah kemaslahatan bersama yakni keridhaan. Maka jika pembeli mengembalikan (*return*) barang yang telah ia beli karena terdapat adanya aib pada barang tersebut, maka solusi yang harus dilakukan yaitu penjual harus lebih teliti dan harus lebih berhati-hati dalam menjual barangnya. Apabila barang

tersebut memang sudah memiliki aib sebelum adanya akad jual beli maka sudah seharusnya penjual mengatakan bahwa barang tersebut rusak tanpa menyembunyikannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan mengenai tanggungan biaya kirim *return* barang yang cacat dalam jual beli *online* tinjauan Mazhab Syafi'i di kota Langsa, penulis dapat mengambil kesimpulan, yaitu :

1. Banyaknya pedagang yang berjualan secara *online* menjadi salah satu kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat di kota Langsa. Dalam hal ini yang terjadi di kota Langsa pembeli dibebankan untuk mengembalikan barang yang cacat/rusak tersebut dengan biaya pengembalian dibebankan kepadanya. Terlebih lagi mengenai barang yang mengalami kerusakan/cacat yang sudah ditangan pembeli maka penjual tidak bertanggung jawab lagi tentang barang tersebut. Tak jarang pembeli merasa dirugikan karena barang tersebut rusak bukan karena kesalahan dari pembeli.
2. Menurut ulama Syafi'iyah Imam An-Nawawi dalam kitabnya Raudhatul Thalibin menjelaskan bahwa dalam hal pengembalian barang terhadap suatu barang yang cacat pembeli dapat mengembalikan produk yang dibelinya karena cacat, dan jaminan dapat diberikan jika barang tersebut rusak pada saat berada ditangan pembeli. Serta dalam hal ini mazhab *Syafi'i* menjelaskan didalam hadistnya bahwa penjual dilarang

untuk menyembunyikan/ menyamarkan aib barang yang hendak dijualnya.

B. Saran

1. Ketidaksesuaian objek dalam hal ini adalah barang yang cacat, serta ketidaksesuaian pesanan yang terjadi dan seharusnya para pihak penjual harus lebih teliti dalam memperjualbelikan barang dengan baik agar terbentuknya saling ridha diantara penjual dan pembeli serta terhindar dari adanya *tadlis* atau kecurangan. Dalam sistem *return* yang terjadi di kota Langsa diharapkan kepada pembeli untuk lebih memperhatikan dan memeriksa lebih teliti terhadap barang yang dipromosikan atau diperlihatkan dengan baik dan seksama saat penjual menjelaskan mengenai barangnya agar tidak terjadi kesalahpahaman dan terhindar dari ketidaksesuaian pada barang yang nantinya akan di pesan/ dibeli.
2. Sebaiknya untuk para pihak yang melakukan transaksi secara *online* dapat memenuhi semua ketentuan dan kesepakatan dalam jual beli. Agar para pihak dapat terpenuhi satu dan hal lainnya, serta tidak adanya saling merugikan diantara pihak yang terlibat khususnya dalam sistem pengembalian barang (*return*) tersebut.