

**PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *CUSTOMER* SHOPEE KEPADA
KURIR DALAM TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* (COD) PERSPEKTIF
UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH
(Studi Kasus di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan
Kartasura Kabupaten Sukoharjo)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Oleh:

RATNA SAFITRI

NIM 19.21.1.1.185

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN FILANTROPI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

**PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *CUSTOMER* SHOPEE KEPADA
KURIR DALAM TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* (COD)
PERSPEKTIF UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH
(Studi Kasus di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan
Kartasura Kabupaten Sukoharjo)**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Disusun Oleh:

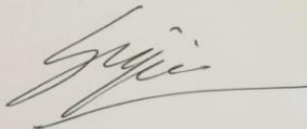
RATNA SAFITRI

NIM 19.21.1.1.185

Sukoharjo, 31 Maret 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Sigit Arif Bowo, M.P.d

NIP. 19910405 201903 1 022

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RATNA SAFITRI

NIM : 192111185

Prodi : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul **“PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *CUSTOMER* SHOPEE KEPADA KURIR DALAM TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* (COD) PERSPEKTIF UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH (Studi Kasus di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo)”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 31 Maret 2023



Ratna Safitri

NIM 19. 2111.185

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdri : Ratna Safitri

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Raden Mas
Said
Di Surakarta

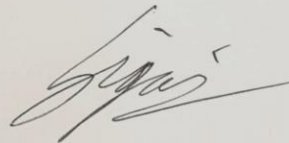
Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Ratna Safitri NIM : 19.21.1.1.185 yang berjudul : **“PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER SHOPEE KEPADA KURIR DALAM TRANSAKSI CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH (Studi Kasus di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Sukoharjo) “**

Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.
Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 31 Maret 2023
Dosen Pembimbing



Sigit Arif Bowo M.Pd.
NIP.19910405 201903 1 022

PENGESAHAN

**PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER SHOPEE KEPADA
KURIR DALAM TRANSAKSI CASH ON DELIVERY (COD)
PERSPEKTIF UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH
(Studi Kasus di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kartasura
Kabupaten Sukoharjo)**

Disusun Oleh:

RATNA SAFITRI

NIM. 192.111.185

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah

Pada hari Selasa, 09 Mei 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Hukum (Di Bidang Hukum Ekonomi Syariah)

Penguji I

Penguji II

Penguji III



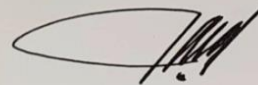
Ahmad Hafidh, S.Ag., M.Ag.

NIP. 197405119998031003



Junaidi, SH., M.H.

NIP. 19850421 201801100



Dr. Abdul Aziz, M.Ag.

NIP. 19680451999032001

Dekan Fakultas Syariah



Du'lonail Yahya, S.Ag., MA

NIP. 19750409 199903 1 00

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا

تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا { ٢٩ }

Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman. Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu".

(Q.S An-Nisā[4]: 29)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua penulis Bapak Sadali Kismo Mulyono yang senantiasa memberi semangat, restu dan dukungan untuk penulis dan Ibu Sulastri sebagai penyemangat penulis, dan dengan restu beliau saya bisa sampai pada titik ini.
2. Kakak-kakak penulis yang senantiasa memberikan saya semangat dan dukungan baik moril maupun materiil.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>sa</i>	š	Es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>ħa</i>	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Žal</i>	Ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan ye
ص	<i>ṣad</i>	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	<i>ḍad</i>	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	<i>ṭa</i>	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>ẓa</i>	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>‘ain</i>	...‘...	Koma terbalik di atas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Ki
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We

هـ	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamza</i> <i>h</i>	... ʾ ...	Apostrop
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>ḍammah</i>	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كتب	<i>Kataba</i>
2.	ذكر	<i>Žukira</i>
3.	يذهب	<i>Yazhabu</i>

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ى	<i>Fathah</i> dan <i>ya</i>	Ai	a dan i
أ...و	<i>Fathah</i> dan <i>wau</i>	Au	a dan u

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	<i>Kaifa</i>
2.	حول	<i>Ḥaula</i>

3. Vokal panjang (Maddah)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā	a dan garis di atas
أ...ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī	i dan garis di atas
أ...و	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قال	<i>Qāla</i>
2.	قيل	<i>Qīla</i>
3.	يقول	<i>Yaqūlu</i>
4.	رمي	<i>Ramā</i>

4. *Ta Marbūtah*

Transliterasi untuk *Ta Marbūtah* ada dua (2), yaitu :

- a. *Ta Marbūtah* hidup atau yang mendapatkan harakat *Fathah*, *kasrah* atau *ḍammah* transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta Marbūtah* mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- c. Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbūtah* itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	<i>Rauḍah al-atfāl / rauḍatul atfāl</i>
2.	طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *Tasydīd*. yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda *Syaddah* atau *Tasydīd*. Dalam transliterasi ini tanda *Syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *Syaddah* itu.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	<i>Rabbana</i>
2.	نَزَّلَ	<i>Nazzala</i>

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan *hurūf* yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh *hurūf Syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti oleh *hurūf Qamariyyah*.

Kata sandang yang diikuti oleh *hurūf Syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu *hurūf /l/* diganti dengan *hurūf* yang sama dengan *hurūf* yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh *hurūf Qamariyyah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan *hurūf Syamsiyyah* atau *Qamariyyah*, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرجل	<i>Ar-rajulu</i>
2.	الجلال	<i>Al-Jalālu</i>

7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata maka tidak

dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *hurūf* alif. Perhatikan contoh berikut ini:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أكل	<i>Akala</i>
2.	تأخذون	<i>Ta'khuzuna</i>
3.	النؤ	<i>An-Nau'u</i>

8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	و ما محمد إلا رسول	<i>Wa mā Muhammadun illā rasūl</i>
	الحمد لله رب العالمين	<i>Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna</i>

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik *fi' il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau

harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	وإن الله هو خير الرازقين	<i>Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn</i> / <i>Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn</i>
	فأوفوا الكيل والميزان	<i>Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna</i> / <i>Fa aful-kaila wal mīzāna</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER SHOPEE KEPADA KURIR DALAM TRANSAKSI CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH (Studi Kasus di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabjupaten Sukoharjo)”** Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Sarjana (S1) Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, dan tenaganya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
3. Dr. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah dan Filantropi Islam.
4. Masjupri, S.Ag., M.Hum selaku Sekertaris Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah dan Filantropi Islam.
5. Muhammad Julijanto, S.Ag., M.Ag. selaku Koordinator Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah.
6. Dr. M. Usman, S.Ag., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Sigit Arif Bowo, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran, memberikan bimbingan serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

8. Seluruh Dosen Fakultas Syariah yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang tidak ternilai, semoga segala ilmu yang telah diberikan dapat selalu bermanfaat di kehidupan yang akan datang.
9. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2019, terkhusus untuk kelas HES F, terima kasih telah kebersamai penulis selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berjasa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
Akhir kata, penyusun berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan bagi semua pihak.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 31 Maret 2023

Penulis

RATNA SAFITRI

ABSTRAK

RATNA SAFITRI, NIM: 19.21.1.1.185 “ PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER SHOPEE KEPADA KURIR DALAM TRANSAKSI CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH (Studi Kasus di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo)”

Dalam sistem jual beli *online* sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 20 ayat 1 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik, meskipun pembeli dan penjual tidak bertemu secara fisik, tetapi kesepakatan yang dibuat dengan kesadaran para pihak tetap dianggap sah. Demikian pula di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur bagaimana hak dan kewajiban konsumen dalam melaksanakan transaksi secara baik dan benar. Akan tetapi *customer* tidak sesuai dengan mekanisme pada transaksi *cash on delivery*. Hal ini juga terjadi di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo, dimana ada banyak *customer* yang melakukan pembatalan sepihak yang menjadi fokus kajian penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor penyebab pembatalan sepihak pada transaksi *cash on delivery* kepada kurir J&T Express Desa Pucangan Kartasura Kabupaten Sukoharjo. Dan menganalisis dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Fiqh Muamalah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi. Serta proses analisis data yang dilakukan melalui menggunakan analisis interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, Pembatalan sepihak disebabkan oleh. a) adanya barang yang datang ke *customer* tidak sesuai gambar. b) Selain itu terdapat *customer* yang membatalkan karena barang cacat. c) Karena tidak sesuai pesanan, d) dan adanya *customer* salah pencet pada pemesanan. Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dari pihak *customer* dan pelaku usaha menurut pasal 4 hak konsumen melanggar pada pasal 4 ayat (2), dan (3) dan pasal 5 kewajiban konsumen melanggar pasal 5 ayat (2), dan (3) pasal 8 pelaku usaha melanggar ayat 1 (a) dan (b). Dan menurut fiqh muamalah terdapat kasus pembatalan sepihak yang sesuai dengan fiqh muamalah yaitu pada kasus salah pencet, barang cacat, dan terlalu lama pengiriman karena akadnya rusak, barangnya cacat, dan berakhirnya masa akad perjanjian. Hal tersebut dalam fiqh muamalah sudah sesuai dengan syarat. Sementara untuk kasus yang lain pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *customer* tidak sesuai dengan fiqh muamalah.

Kata Kunci: Kurir, Pembatalan Sepihak, *Customer*

ABSTRACT

RATNA SAFITRI, NIM: 19.21.1.1.185 *ONE-sided CANCELLATION BY CUSTOMER SHOPEE TO COURIER IN CASH ON DELIVERY (COD) TRANSACTIONS PERSPECTIVE LAW - LAW NUMBER 8 OF 1999 REGARDING CONSUMER PROTECTION AND FIQH MUAMALAH (Case Study at J&T Express Pucangan Village, Kartasura District, Sukoharjo Regency,) "*

In the *online* buying and selling system. As stated in Article 20 paragraph 1 of the electronic information and transaction law, even though buyers and sellers do not meet physically, agreements made with the awareness of the parties are still considered valid. And in law number 8 of 1999 concerning ties are still considered valid. And in law number 8 of 1999 concerning *customer* protection, is has regulated how *customer* rights and obligation in carrying out transactions are good and right. However the *customer* is notin accordance with the mechanism for cash on delivery transactions, this also occurs at the J&T express expedition, Pucangan Village, Kartasura District, Sukoharjo Regency, where there are many customer who makee unilateral cancellations which are the focus of research studies.

This study aims to describe the factors causing unilateral cancellation of cash on delivery transactions to J&T Express Kartasura Sukoharjo couriers. And analyze it with Law Number 8 of 1999 concerning *Consumer* Protection, and Fiqh Muamalah.

This research is a type of field research using a qualitative approach. Data collection techniques are carried out by interviews, documentation. As well as the process of data analysis carried out using interactive analysis consisting of data reduction, data presentation, and conclusions.

Based on the results of the study, unilateral cancellation is caused by. a) the goods that come to the *customer* do not match the picture. b) In addition, there are customers who cancel because of defective goods. c) Because it doesn't match the order, d) and there is a *customer* pressing the wrong button on the order. According to Law Number 8 of 1999 concerning *consumer* protection from customers and business actors, according to Article 4, *consumer* rights violate Article 4 paragraph (2) and (3) and Article 5 consumer obligations violate Article 5 paragraph (2) and (3) Article 8 business actor violates paragraph 1 (a) and (b). And according to fiqh muamalah there are cases of unilateral cancellation that are in accordance with fiqh muamalah, namely in cases of wrong pressing, defective goods, and too long delivery because the contract is damaged, the goods are defective, and the contract period has expired. This in muamalah fiqh is in accordance with the requirements. Meanwhile, for other cases, unilateral cancellations made by *customers* are not in accordance with fiqh muamalah.

Keywords: *Courier, Unilateral Cancellation*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
NOTA DINAS	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Praktis.....	7
2. Manfaat Teoritis	7
E. Kerangka Teori.....	8
1. Pembatalan Sepihak	8
2. Jual Beli dalam Hukum Islam	8
F. Tinjauan Pustaka.....	14
G. Metode Penelitian	19
1. Jenis Penelitian	19

2. Sumber Data	19
3. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
4. Tehnik Pengumpulan Data.....	20
5. Tehnik Analisa Data	21
H. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II FIQH MUAMALAH, KUHPer DAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	24
A. Konsep Jual Beli	24
1. Pengertian Jual Beli	24
2. Macam- macam Jual Beli.....	25
3. Jual Beli yang Dilarang dalam Islam.....	28
4. Fiqih dalam Jual Beli Online	31
B. E- Commerce.....	33
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	33
2. Perjanjian Jual Beli Melalui <i>E-commerce</i>	34
C. Undang- undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	45
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	35
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online.....	36
BAB III DESKRIPSI DATA PROFIL DAN MEKANISME CASH ON DELIVERY	40
A. Profil Shopee	40
1. visi dan misi shopee	41
2. Mekanisme Transaksi COD Shopee	42
3. Syarat dan Ketentuan COD.....	44
B. Profil J&T Expres	45
1. Letak Geografis J&T Exspress Kartasura.....	47
2. Misi Perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express):48	
3. Penyebab Pembatalan Sepihak Oleh <i>Customer Shopee</i> Kepada Kurir J&T Express Kartasura.....	49

4. Sanksi bagi customer Shopee atas pembatalan sepihak dalam transaksi <i>Cash On Delivery</i>	55
BAB IV ANALISIS HUKUM PEMBATALAN SEPIHAK OLEH CUSTOMER SHOPEE KEPADA KURIR DALAM TRANSAKSI CASH ON DELIVERY	56
A. Perspektif Undang-undang Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh <i>Customer</i> Shopee Kepada Kurir Dalam Transaksi <i>Cash On Delivery</i>	56
1. Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, menjelaskan Hak Konsumen:	56
2. Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan:	58
3. Pasal 8 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 :	60
B. Perspektif Fiqih Muamalah Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh <i>Customer</i> dalam Transaksi <i>Cash On Delivery</i>	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kasus Pembatalan Sepihak oleh <i>Customer</i> di J&T Express Kartasura Tahun 2022	53
-------------------------------------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	89
Lampiran 2 Catatan Hasil Wawancara.....	72
Lampiran 3 Dokumentasi.....	91
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	94

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih dan pesat memudahkan masyarakat dalam segala hal. Mulai dari mengakses informasi hingga dalam hal bertransaksi. Saat ini jarak dan waktu seakan tidak lagi menjadi penghalang seseorang dalam berkomunikasi dan bertransaksi. Dalam hal tersebut, internet berperan penting di era revolusi saat ini. Dengan adanya internet semua terasa lebih mudah dan praktis. Internet dapat dimanfaatkan dalam bidang ekonomi salah satunya dalam dunia bisnis. Apalagi di dalam jual beli *online* dengan kehadiran internet terasa sangat membantu para penjual dalam jual beli.

Jual beli merupakan suatu jenis kegiatan yang dilakukan antara penjual dan pembeli, dimana pembeli membutuhkan barang atau jasa, sedangkan penjual sebagai pihak penyedia barang atau jasa. Hal itu dapat terjadi karena setiap hari orang memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi sehingga munculah transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan tersebut.¹ Kegiatan jual beli ini mempunyai daya tarik minat pembeli yang sangat banyak sehingga mampu menghadirkan berbagai *marketplace* yang ada di Indonesia, mulai dari Tokopedia, Lazada, Blibi, Shopee dan masih banyak lagi yang lainnya.

Marketplace merupakan salah satu model *E-commerce* dimana berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Penjual yang

¹ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT, Amzah, 2010 cetakan ke1) hlm17

berdagang di *marketplace* hanya perlu melayani pembeli. Semua aktivitas lain seperti pengelolaan *website* yang sudah memiliki kinerja tersendiri oleh *platform* tersebut.

Dari informasi diatas *E-commerce* adalah segala sesuatu aktivitas jual beli yang dilakukan melalui media elektronik. Istilah *E-commerce* digunakan untuk mendeskripsikan semua transaksi yang memakai media elektronik. Salah satu media elektronik *marketplace* yang diminati banyak masyarakat yaitu Shopee karena fitur *marketplace* dengan kualitas baik diantara fitur *marketplace* lainnya. Dibandingkan *marketplace* lainnya shopee memiliki kinerja yang sangat efisien dimana minat *customer*² dari tahun ke tahun selalu meningkat.

Shopee adalah aplikasi *Marketplace Online* untuk jual beli dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk untuk kebutuhan sehari-hari seperti halnya makanan, pakaian, elektronik dan lainnya. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi *mobile* untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja *online* dimanapun dan kapanpun bisa di akses. Shopee memfasilitasi penjual untuk berjualan dengan mudah serta membekali pembeli dengan proses pembayaran yang aman.

Dengan meningkatnya minat pembeli Shopee menambahkan fitur transaksi pembayaran dengan fitur *cash on delivery*. *Cash On Delivery* (COD) adalah metode pembayaran di mana membayar pesanan secara tunai pada saat

² Tim BPKN, Belanja Online Meningkat 400 Persen. BPKN Konsumen, diakses dari www.bpkn.go.id/2020/06/11/Belanja-Online-Meningkat-400-persen-BPKN-Masih-Banyak-Dikeluhkan-Konsumen pada tanggal 20 Februari 2022 pukul 19.00

pesanan tiba ditujuan melalui perantara kurir. ³Dalam Shopee sendiri pembeli dan penjual banyak menggunakan jasa pengiriman ekspedisi melalui J&T, JNE, dan masih banyak lagi. Kurir adalah sebuah pekerjaan sebagai pelaku utama dalam sebuah jasa ekspedisi. Ataupun salah satu pelantara yang akan mengantarkan pengiriman barang ke alamat tujuan.

Namun, di samping itu dalam pratiknya sering terjadi permasalahan terkait pembatalan sepihak oleh pembeli. Pembeli kerap menolak melakukan pembayaran pesanan yang seharusnya dilakukan melalui kurir pada sistem *cash on delivery*. Kasus seperti ini tentunya membuat pelaku usaha merasa dirugikan karena pembeli tidak dapat memenuhi kesepakatan yang telah dibuat sejak awal pemesanan. Kesepakatan yang dijalankan antara penjual dengan pembeli dalam proses jual beli *online* metode pembayaran *cash on delivery*, berlangsung sejak penjual mengirim pemesanan kepada pembeli, kemudian pembeli menerima melalui perantara kurir.⁴

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama dua kurir dari J&T Kartasura, bahwa beberapa *customer* yang melakukan pembatalan sepihak dengan berbagai macam alasan. Beberapa alasanya yaitu adanya barang yang datang ke *customer* tidak sesuai gambar.⁵ Selain itu terdapat *customer* yang

³ Retno Dyah dan Elinda Herwiyanti, “*Transaksi Jual beli Online dalam Perspektif Syariah*”, Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (Vol) 20, No02 Tahun 2018

⁴ Muhammad Ridho, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Jual Beli Online*” *Jurnal Al-Intaj*, Vol 2 No 1, 2021

⁵ Doni Hendra, Kurir J&T, Kartasura, Sukoharjo, Wawancara Pribadi, 22 September 2022, Pukul 09.00-10.00

membatalkan karena barang cacat. ⁶Ada juga *customer* yang membatalkan sepihak karena tidak sesuai pesanan, dan adanya *customer* salah pencet pada pemesanan.

Pada prinsipnya ketika transaksi jual beli dilakukan maka muncullah hak dan kewajiban yang berakad yaitu penjual dan pembeli. Hal ini berlaku juga dalam sistem pesanan. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 20 ayat 1 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik. ⁷Meskipun pembeli dan penjual tidak bertemu secara fisik, tetapi kesepakatan yang dibuat dengan kesadaran para pihak tetap dianggap sah. Sebagaimana pada Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik⁸ mengatur bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik yang sudah mengikat para pihak.

Transaksi pembatalan secara sepihak dilakukan oleh *customer* terhadap barang yang sudah dipesan kepada penjual. Dalam hal ini pihak *customer* telah melakukan wanprestasi merugikan pihak penjual. Dan dalam fiqh muamalah sendiri telah mengatur kegiatan jual beli ini dengan syarat-syarat penjual, pembeli, barang yang dijual, dan akad jual beli yang dilarang karena menimbulkan kemudharatan di salah satu pihak.

Kurangnya kesadaran konsumen dalam memenuhi hak dan kewajibannya menjadi salah satu faktor pembatalan sepihak, akan tetapi di

⁶ Aseptian Budi, Kurir J&T Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi* 20 September 2022, Pukul 15.00-16.00

⁷Pasal 20 ayat 1 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁸ Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik

dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur bagaimana hak dan kewajiban konsumen dalam melaksanakan transaksi secara baik dan benar. Walaupun dalam pasal 5 ayat (1) telah dijelaskan kewajiban konsumen tidak mempedulikan, hal tersebut dikarenakan ada aturan dan sanksi yang kurang memberikan efek jera ketika konsumen melakukan wanprestasi.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat Permasalahan pembatalan sepihak yang terjadi di J&T Express Kartasura merupakan fenomena menarik untuk diteliti mengingat banyaknya antusiasme masyarakat menggunakan transaksi pada pembayaran *cash on delivery*, dalam jual beli *online*. Apalagi banyaknya diskon dan gratis ongkir yang ada dalam jual beli *online*, dan antusiasme masyarakat yang membeli barang *online* tersebut. Penulis melakukan penelitian dan mengkaji masalah tersebut dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, dan Fiqh Muamalah. Apakah permasalahan pembatalan sepihak sudah sesuai dengan Undang-undang No 8 Tahun 1999, KUHper dan Fiqh Muamalah. Sehingga dari hal tersebut penulis memilih judul “ **PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *CUSTOMER SHOPEE* KEPADA KURIR DALAM TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* (COD) PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH (Studi Kasus Di Ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor penyebab pihak *customer* shopee dalam melakukan pembatalan sepihak pada transaksi pembayaran *cash on delivery* (COD) kepada kurir J&T Express Kartasura, Sukoharjo?
2. Bagaimana analisis Undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Fiqh Muamalah terhadap permasalahan pembatalan sepihak oleh *customer* dalam transaksi pada pembayaran *cash on delivery* (COD) oleh *customer* kurir J&T Express Kartasura, Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mendeskripsikan faktor penyebab pihak *customer* shopee dalam melakukan pembatalan sepihak pada transaksi pembayaran *cash on delivery* (COD) kepada kurir J&T Express Kartasura, Sukoharjo.
2. Untuk menganalisis Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Fiqh Muamalah menanggapi permasalahan *customer* shopee, melakukan pembatalan sepihak dalam transaksi pada pembayaran *cash on delivery* oleh *customer* kurir J&T Express Kartasura, Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan mampu memberikan pemahaman dan manfaat, Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi wacana baru, sekaligus memberikan pemahaman dan masukan khususnya *platform* shopee diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan tentang fitur transaksi *cash on delivery* di masa yang akan datang, dan diharapkan juga bagi penjual *online* mampu memberikan masukan untuk penjual dalam mempertimbangkan pengaktifan fitur *cash on delivery* pada toko *onlinenya*, baik dari sisi keuntungan pengaktifan maupun resiko dalam pengaktifannya, dan dalam kajian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat agar tidak sewenang-wenang dalam membatalkan transaksi secara sepihak sehingga tidak ada pihak yang merasa di rugikan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan secara teoritis terhadap pengembangan mengenai pembatalan dalam transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh *customer* dalam perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Fiqh Muamalah.

E. Kerangka Teori

1. Pembatalan Sepihak

Suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksesuaian salah satu pihak untuk memenuhi apa yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian.⁹ Pada pembahasan ini pembatalan sepihak yang dimaksud adalah transaksi yang batal atau gagal bayar yang dilakukan oleh pembeli. Dalam hal ini antara penjual dan pembeli sebelumnya telah membuat kesepakatan dalam jual beli *online*, namun pada akhirnya pembeli membatalkan pembayaran kepada penjual melalui kurir.

Pembatalan sepihak dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum, karena dianggap pembatalan sepihak tidak didasari dengan alasan yang benar menurut kesepakatan mereka para pihak. Selain itu pembatalan sepihak telah melanggar kewajiban hukum yang di luar perjanjian.

2. Jual Beli dalam Hukum Islam

a. Pengertian Jual Beli

Secara terminologi fiqh jual beli dikenal sebagai *al-bai'* yakni menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu dengan sesuatu yang lain. Lafal *al- al-bai'* dalam terminologi fiqh terkadang dipakai untuk pengertian lawannya, yang berarti lafal *al-syira* yang maksudnya

⁹ Gerry R. Weydekamp, *Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum*, Jurnal Lex Privatum Vol 1 No 4 Oktober 2017 hlm 151

membeli. Dengan demikian *al- bai'* mengandung arti menjual sekaligus membeli atau jual beli. Menurut Hanafiah pengertian jual beli (*al- bai'*) secara definitif merupakan tukar menukar harta benda atau sesuatu yang diinginkan dengan sesuatu yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat.

Adapun menurut *Malikiyah* dan *Syafi'iyah*, bahwa jual beli (*al- bai'*) merupakan tukar-menukar harta dengan harta pula dalam bentuk pemindahan milik dan kepemilikan.¹⁰ Dan menurut pasal 20 ayat 2 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *bai'* merupakan jual beli antara benda dan benda, atau pertukaran antara benda dengan uang. Definisi jual beli menurut syariat yaitu pertukaran harta atas dasar saling merelakan atau memindahkan hak milik dengan ganti yang dapat dibenarkan. Jual beli menurut bahasa adalah *mu tlaq al-mubadalah* yakni tukar menukar secara mutlak atau dengan ungkapan lain *muqabalah sya'i bin sya'i* yakni tukar menukar sesuatu dengan sesuatu lainnya. Pengertian jual beli secara bahasa adalah tukar menukar apa saja, baik antara barang dengan barang, maupun barang dengan uang.

b. Dasar Hukum Jual Beli

Landasan hukum diperbolehkannya jual beli yaitu berdasarkan Al-quran, sunnah dan *ijmā'.* Dilihat dari aspek hukum jual beli

¹⁰ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta:CV Amzah 2017) Cetakan ke1 hlm173

hukumnya mubah kecuali jual beli yang dilarang oleh *syara'*.¹¹ Adapun dasar hukum Al-quran antara lain adalah surat Al- Baqarah ayat 275:

1) Dasar hukum menurut al-Quran:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا {٢٧٥}

Artinya

*“Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. (Qs. Al Baqarah [2]: 275)”*¹²

Tafsir Ibnu Katsir dari surat al-Baqarah ayat 275 bahwa Orang- orang yang memakan riba, artinya mengambilnya. Riba itu ialah tambahan dalam muamalah dengan uang dan bahan makanan, baik mengenai banyaknya maupun mengenai waktunya, tidaklah bangkit dari alam semesta mereka seperti bangkitnya orang yang kemasukan setan disebabkan penyakit gila yang menyerang mereka. Maksudnya yang menimpa mereka yaitu disebabkan mereka mengatakan bahwa jual beli itu seperti riba dalam soal diperbolehkannya.

Berikut ini kebalikan dari persamaan yang mereka katakan itu secara bertolak belakang, maka firman Allah menolaknya, padahal Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Maka barang siapa yang datang kepadanya, maksudnya sampai kepadanya pelajaran

¹¹ Jalaluddin As-Suyuti, *Asbabun Nuzull: Sebab Turunya Al-quran* (Jakarta : Gema Insani, 2018) hlm 30

¹² Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan terjemahannya* (Jakarta: Intermassa, 1986)

atau nasihat dari Tuhannya, lalu ia menghentikannya, artinya tidak memakan riba lagi maka baginya apa yang telah berlalu, artinya sebelum datangnya larangan dan doa tidak diminta untuk mengembalikannya dan urusannya dalam memaafkannya terserah kepada Allah.

2) Dasar Hukum *ijmā*.⁴

Jual beli adalah hukumnya mubah. Artinya jual beli itu diperbolehkan asal saja di dalam jual beli tersebut memenuhi ketentuan yang telah ditentukan di dalam jual beli dengan syarat-syarat yang disesuaikan dengan Hukum Islam.

c. Rukun dan Syarat dalam Jual Beli

Menurut Ulama Hanafiah, rukun jual beli adalah ijab qabul yang menunjukkan pertukaran barang secara ridha baik ucapan maupun perbuatan.¹³ Akan tetapi jumhur ulama menyatakan bahwa rukun jual beli ada empat yaitu:

- 1) Pihak penjual (*bai*)
- 2) Pihak pembeli (*mustani*)
- 3) Ijab Qabul (*sigat*)
- 4) Barang yang dibeli (*ma'qū 'alaih*)

¹³ M Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017) hlm 115

Adapun syarat-syarat jual beli sesuai dengan rukun jual beli yang dikemukakan jumhur ulama di atas adalah sebagai berikut:¹⁴

- 1) Syarat orang yang berakad:
 - a) Baligh dan berakal.
 - b) Orang yang melakukan akad itu orang yang berbeda.
- 2) Syarat yang terkait dengan Ijab dan kabul :
 - a) Orang yang melakukan ijab dan kabul telah baligh dan berakal.
 - b) Qabul sesuai dengan ijab
 - c) Ijab dan kabul dilakukan dalam satu majlis
- 3) Syarat barang yang diperjual belikan:
 - a) Barang itu ada atau tidak ada ditempat tetapi pihak penjual menyatakan kesanggupannya untuk mengadakan barang itu.
 - b) Dapat dimanfaatkan atau bermanfaat bagi manusia
 - c) Milik seseorang
 - d) Dapat diserahkan pada saat akad berlangsung atau pada waktu yang telah disepakati bersama ketika akad berlangsung.

¹⁴ Ahmad Juli. Rukun dan Syarat dalam Jual Beli, *Jurnal Ekonomi Islam* Vol 1 No 8 Oktober 2018 hlm 151

4) Syarat-syarat nilai tukar :

- a) Harga yang disepakati kedua belah pihak, harus jelas jumlahnya.
- b) Bisa diserahkan pada waktu akad (*transaksi*)
- c) Apabila jual beli itu dilakukan dengan saling mempertukarkan barang, maka barang yang dijadikan nilai tukar bukan barang yang diharamkan *syara* ¹⁵

d. Pembatalan Perjanjian dalam Jual Beli Menurut Hukum Islam

Secara umum tentang pembatalan perjanjian jual beli tidak mungkin dilaksanakan, sebab dasar perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut. Namun demikian pembatalan perjanjian dapat dilakukan apabila:¹⁶

- 1) Jangka waktu perjanjian telah berakhir, Dalam suatu perjanjian suatu didasarkan kepada jangka waktu tertentu mempunyai jangka waktu yang terbatas, maka apabila telah sampai kepada waktu yang telah diperjanjikan secara otomatis langsung tanpa ada perbuatan hukum lain maka akan menjadi batal sesuai perjanjian yang telah diadakan para pihak.
- 2) Salah satu pihak menyimpang dari perjanjian, Apabila salah satu pihak telah melakukan perbuatan menyimpang dari apa yang telah diperjanjikan maka pihak lain dapat membatalkan perjanjian tersebut.

¹⁵ J Satrio, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian* (Bandung : PT Citra Karya 2000) hlm 32

¹⁶ Chairun Nisa, "*Hukum Perjanjian Jual Beli dalam Islam*" (Jakarta: Sinar Grafika, 2017) hlm 5

Pembolehan untuk membatalkan perjanjian oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain menyimpang dari apa yang telah diperjanjikan.

- 3) Jika ada kelancangan dan bukti pengkhianatan penipuan, Apabila salah satu pihak melakukan sesuatu kelancangan dan telah pula ada bukti-bukti bahwa salah satu pihak mengadakan pengkhianatan terhadap apa yang telah diperjanjikan,¹⁷ maka perjanjian yang telah diikat dapat dibatalkan oleh pihak yang lainnya.

F. Tinjauan Pustaka

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka di perlukan wacana atau pengetahuan tentang Penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema sama diantaranya yaitu:

Pertama, Penelitian Skripsi yang di tulis oleh Arleani Firizki Rismanadi,¹⁸ Dengan judul pembatalan sepihak oleh *customer* shopee dalam transaksi *cash on delivery* (Perspektif Hukum Positif dan Fiqh Muamalah) Hasil penelitian ini yaitu didalam hukum ekonomi syariah terhadap hak khiyar dalam fiqh muamalah jual beli online hukumnya di perbolehkan, karena diantara penjual dan pembeli telah menerapkan *khiyar 'aib* dan *khiyar syara*.

¹⁷ Muhammad Ayub, "Pembatalan Sepihak dalam Jual Beli," Jurnal Islamic Adigama, Vol 1 No 3 Tahun 2015

¹⁸ Arleani Firizki Rismanadi," Pembatalan Sepihak oleh Customer Shoope dalam Transaksi *cash on delivery* (Perspektif Hukum Positif dan Fiqh Muamalah)"Skripsi dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2022

Dan jual beli *online* dengan *cash on delivery* ini termasuk jual beli yang dilarang dalam Islam. Dengan menggunakan penelitian lapangan atau penelitian kualitatif.

Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian sebelumnya membahas hak khiyar dalam jual beli *online* dengan sistem *cash on delivery*. Sedangkan pada penelitian penulis membahas perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Fiqh Muamalah terhadap faktor penyebab pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery* yang dilakukan oleh *customer* J&T Kartasura Sukoharjo. Sedangkan Perbedaan dari penelitian dari penelitian ini yaitu terdapat dalam bagaimana pandangan Hukum Islam pada akad yang terhadap pembatalan sepihak terhadap transaksi *cash on delivery* yang terjadi pada kurir J&T Express Kartasura, Sukoharjo.

Kedua, Penelitian Skripsi yang ditulis oleh Ayatulloh Abdillah Ilham Muhammad¹⁹ dengan judul Pembatalan Sepihak Terhadap Pemesanan *go-food* oleh *customer* perspektif Hukum Islam dan Kitab Undang-undang. Hasil penelitian ini menjelaskan upaya penyelesaian atas tindakan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak *customer go-food* dapat di tempuh kitab Hukum Perdata dan Hukum Islam. Karena dalam Hukum Perdata sendiri pembatalan termasuk perbuatan melawan Hukum dan di Hukum Islam sendiri memperbolehkan apabila tidak menentang syariat Islam.

¹⁹ Ayatulloh Abdillah Ilham Muhammad, "pembatalan sepihak pemesanan *go-food* oleh *customer* perspektif Hukum Islam dan kitab undang-undang" Skripsi dari Universitas Islam Negeri Malang tahun 2019

Persamaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada permasalahan tentang pembatalan sepihak *customer* dalam pembelian shopee dalam transaksi *cash on delivery*. Sedangkan pada penelitian sebelumnya membahas pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak *customer go-food*. Perbedaan dari penelitian Ayatullah yaitu terdapat pada pihak *customer go-food* sedangkan di penelitian ini *customer* Shopee pada kurir di J&T Kartasura.

Ketiga, Penelitian Jurnal Hukum Adigama, Vol 3No2, tahun 2017 yang di tulis oleh Verren Andreas, dengan judul perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak transaksi jual beli oleh PT Shopee Indonesia berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999. Hasil penelitiannya yaitu, Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen shopee terlihat dari adanya regulasi yang mengatur tentang perlindungan hak konsumen dan pemberian kompensasi, hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pada perlindungan hukum yang diberikan UUPK kepada konsumen Shopee. Klaim dapat diajukan apabila konsumen mengalami kerugian sesuai UUPK, sehingga memberikan kepastian hukum kepada konsumen.²⁰ Bentuk pertanggung jawaban tersebut adalah melalui penyediaan sarana pelaporan konsumen mengenai kerugian-kerugian yang dialami konsumen, pemblokiran konten-konten negatif.

Persamaan dengan penelitian penulis dan penelitian sebelumnya membahas tentang konsumen yang dirugikan oleh PT Shopee atas tindakan

²⁰ Verren Andreas, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Online PT Shoope Indonesia*”, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol 3 No2, tahun 2017

pembatalan sepihak. Sedangkan pada penelitian penulis membahas faktor penyebab *customer* atas pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery*. Selain itu penulis juga meninjau dari perspektif Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hukum Konsumen dan Fiqh Muamalah dari pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *customer* J&T Express Kartasura. Sedangkan Perbedaan pada penelitian ini dimana konsumen yang dirugikan oleh PT Shopee atas tindakan pembatalan sepihak. Sedangkan pada penelitian ini yaitu bagaimana faktor penyebab *customer* yang membatalkan sepihak menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Fiqh Muamalah dari pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *customer* kepada kurir J&T Express Kartasura.

Keempat, penelitian Jurnal Media Law and Sharia, Vol 1No 3 tahun 2020 yang ditulis Silviasari,²¹ yang berjudul tinjauan Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak akad jual beli bawang merah dan bawang putih berpanjar di Desa Turi, Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan Hasil dari penelitian ini adalah adanya ketidaksamaan akibat hukum dalam pembatalan akad jual beli bawang merah dan putih yang berpanjar di Desa Turi karena adanya penguluran waktu panen oleh pedagang. Dalam hal ini adanya ketidaksesuaian tersebut diperbolehkan, karena pedagang melakukan hal yang dapat merugikan petani.

²¹ Silviasari, “*tinjauan Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak akad jual beli bawang merah dan bawang putih berpanjar di Desa Turi, Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan*” Jurnal Media Law and Sharia, Vol 1No 3 tahun 2020

Persamaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada permasalahan tentang pembatalan sepihak *customer* dalam jual beli. Sedangkan Perbedaan terletak pada objek penelitian dimana pada penelitian sebelumnya yang menjadi objek yaitu jual beli bawang merah dan bawang putih berpanjar sedangkan pada penelitian ini jual beli *online* dengan pembayaran *cash on delivery* menurut Undang-ung Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen dan Fiqh Muamalah.

Kelima penelitian Jurnal Kertha Semaya, Vol 8 No 5 Tahun 2020, yang ditulis Ida Ayu Eka Prdnyaswari dengan Judul Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa *E-commerce*.²² Hasil penelitian ini yaitu perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian yang diterima akibat tidak bertanggung jawab para pelaku usaha *e-commerce* dalam pelunasan transaksi sudah diatur secara jelas dalam pasal 19 UUPK. Namun bila nomor pelaku usaha dapat dihubungi maka pelaku usaha dapat diminta pertanggung jawab ganti rugi.

Persamaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada permasalahan tentang transaksi jual beli *e-commerce*. Sedangkan Perbedaan terletak pada objek penelitian dimana pada penelitian sebelumnya yang menjadi objek yaitu jual beli menggunakan jasa *e-commerce* sedangkan pada penelitian ini jual beli *online* dengan pembayaran *cash on delivery*.

²² Ida Ayu Eka Prdnyaswari, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-commerce*. Jurnal Kertha Semaya, Vol 8 No 5 Tahun 2020, hlm 75

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dari permasalahan yang di temukan dalam penelitian ini merupakan penelitian *field research* (*penelitian lapangan*) mengenai peristiwa yang terjadi di masyarakat. Sehingga penelitian ini juga bisa disebut penelitian kasus atau *study kasus* (*case study*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Maka jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian.²³

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh oleh peneliti langsung dari informan terkait dengan topik permasalahan, atau sumber yang didapat dari hasil terjun ke lapangan dengan melakukan wawancara kepada pihak terkait. Dalam hal ini data primer diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak kurir dari J&T Express Kartasura dan pihak *customer* yang melakukan pembatalan sepihak.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang menjadi bahan penunjang dan pelengkap suatu analisis data yang di peroleh secara tidak langsung

²³ Rifai Abubakar, *Pengantar Jenis Penelitian, cet akan Ke1* (Yogyakarta: Suka Pres UIN Sunan Kalijaga, 2021), hlm 22

melainkan melalui perantara, ²⁴merupakan data yang bersumber dari buku-buku dan karya ilmiah atau dokumen tentang apa saja yang berhubungan dengan penelitian.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah di J&T Ekspres Kartasura, Sukoharjo dan *Customer* J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo yang pernah melakukan pembatalan sepihak melalui Shoope dalam transaksi *cash on delivery* Waktu pelaksanaan penelitian ini di rencanakan adalah tiga bulan di mulai bulan Desember 2022 sampai pada bulan Februari 2022.

4. Tehnik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk daftar pertanyaan yang akan disampaikan oleh peneliti kepada narasumber guna mendapatkan informasi. Pemilihan narasumber menggunakan tehnik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan penentuan responden yang terpilih menjadi anggota sampel atas dasar pertimbangan peneliti sendiri. Pemilihan narasumber dengan tehnik *purposive sampling* adalah tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, maksudnya orang tersebut dianggap paling tau tentang apa yang diharapkan peneliti sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi

²⁴ Saifudin Azmar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1988) hlm 91.

objek atau situasi sosial yang diteliti.²⁵ Adapun Narasumber dalam penelitian ini adalah:

- 1) *Customer* yang pernah melakukan pembatalan sepihak kepada kurir dalam transaksi *cash on delivery*, di Daerah Kartasura, Sukoharjo.
- 2) Karyawan Kurir yang berkerja di J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo.
- 3) Pimpinan yang berkerja di J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tehnik pengumpulan data yang langsung di tunjuk kepada subjek penelitian. Dokumentasi yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumetasi resmi. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁶

5. Tehnik Analisa Data

Analisa data merupakan proses mencari dan menuluri secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data²⁷ dalam kategori, penyusunan ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan di

²⁵ Lila Pangestu Hadiningrum, *Metode Penelitian Ahlimedia Sebuah Pengantar Disiplin Keilmuan, Malang : Ahlimedia Pres(Anggota IKAPI:264/JTI/2020)* , Cetakan Pertama, 2021, hlm 31-32

²⁶ Irwan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1995) hlm. 70

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018) hlm. 30

pelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penarikan kesimpulan menggunakan metode induktif yaitu mengumpulkan sumber informasi.²⁸ Analisis ini dapat bersifat memaparkan temuan di lapangan tentang pembatalan sepihak yang ada di J&T Kartasura dianalisis menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Fiqh Muamalah kemudian di ambil kesimpulan.

H. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun penelitian ini, penulis dapat membagikan sistematikanya menjadi lima bab untuk memudahkan dalam sistem penulisan dan memahami antara sub bab satu dengan yang lain supaya tersusun secara sistematis. Untuk mempermudah dalam pembahasan pada bab-bab berikutnya dan sekaligus sebagai gambaran keseluruhan dari isi penelitian. Adapun sistematika penulisanya sebagai berikut:

Bab Pertama, bab pertama berupa pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, yang memuat pendapat ketertarikan penulis terhadap kajian tersebut. Kemudian rumusan masalah yakni memuat hal-hal yang ingin diketahui oleh penulis mengenai masalah tersebut. Selanjutnya tujuan penelitian yang berisi pencapaian dari penelitian manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

²⁸ Ibadullah Malawi, *Penelitian Pendidikan*, (Magetan:CV. AG Media Grafika, 2015) hlm. 116

Bab Kedua, berupa tinjauan umum mengenai konsep jual beli, *e-commerce* dan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi pada pembatalan sepihak.

Bab Ketiga, pada bab ini penulis menggunakan deskripsi bagaimana gambaran umum mengenai pembatalan sepihak *customer shoppe* terhadap kurir *cash on delivery* di J&T Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo.

Bab Keempat, pada bab ini berupa deskripsi analisis terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Fiqh Muamalah dalam pembatalan sepihak oleh *customer shopee cash on delivery*. Adapun data pada ini berisi hasil penelitian berupa uraian dasar mengenai pembatalan sepihak.

Bab Ke lima, pada bagian ini berupa penutup yang memuat kesimpulan hasil telaah penelitian dari awal hingga akhir pembahasan dan memuat saran-saran sebagai acuan penulis dan sebagai bahan rekomendasi bagi pihak-pihak terkait.

BAB II

KONSEP JUAL BELI, E- COMMERCE DAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Konsep Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli ialah merupakan suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara suka rela diantara kedua belah pihak yang satu menerima benda-benda dan pihak lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan ditentukan oleh *syara* dan sudah disepakati.

Dalam jual beli terdapat pertukaran benda yang satu dengan benda lain yang menjadi penggantinya.¹ Dalam hal ini yang menjadi akibat hukum dari jual beli adalah terjadinya pemindahan hak milik seseorang kepada orang lain atau dari penjual kepada pembeli. Jadi jual beli adalah memberikan barang atau benda yang dijual kepada pihak yang membeli, dan pembeli memberikan alat tukar yang sepadan dengan barang atau benda tersebut.

Jual beli adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan, jadi jual beli merupakan pengikatan seorang pembeli kepada pembeli kepada penjual atau sebaliknya dengan sama-sama memberikan kesepakatan yang telah disepakati.

¹ Masjupri, *Buku Daras Muamalah 1*, (Surakarta: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2013) hlm 105

2. Macam- macam Jual Beli

Ditinjau dari objek jual beli, ada tiga macam jual beli, yaitu sebagai berikut:

a. Pembagian Jual Beli Berdasarkan Objek Barangnya.

Pembagian jual beli dilihat dari segi objek barang yang diperjualbelikan terbagi dalam empat macam:

- 1) *bai' al-Mūtlaq* yaitu tukar menukar suatu benda dengan mata uang
- 2) *bai' al-šalam* atau *salaf*, yaitu tukar-menukar utang dengan barang atau menjual suatu barang yang penyerahannya ditunda dengan pembayaran modal lebih awal.²
- 3) *bai' al-arf*, yaitu tukar-menukar mata uang dengan mata uang lainnya baik sama jenis atau tidak.
- 4) *bai' al-Muqayadah* (barter), yaitu tukar menukar harta dengan harta selain emas dan perak. Jual beli ini disyaratkan harus sama dalam jumlah dan kadarnya. Misalnya tukar menukar kurma dengan gandum.

b. Pembagian Jual Beli Berdasarkan Batasan Nilai Tukar Barangnya

Pembagian jual beli dilihat dari segi batasan nilai tukar barang terbagi kepada tiga macam:

² Djuwani *Op,cit*, hlm 102-103

- 1) *bai‘ al-Musawamah*, yaitu jual beli yang dilakukan penjual tanpa menyebut harga asal barang yang ia beli. Jual beli seperti ini merupakan hukum dalam jual beli.
- 2) *bai‘ al-Mūqayadah*, yaitu penjual memperlihatkan harga barang dipasar kemudian pembeli membeli barang tersebut dengan harga yang lebih tinggi dari harga asal sebagaimana yang diperlihatkan atau disebutkan penjual.
- 3) *bai‘ al-Āmanah*, yaitu penjualan yang harganya dibatasi dengan harga awal ditambah atau dikurang. Dinamakan *bai‘ al-amanah* karena penjual diberikan kepercayaan karena jujur dalam memberitahukan harga asal barang tersebut. Misalnya penjual berkata: “saya membeli barang ini seharga Rp. 100.000,00 dan sekarang saya menjualnya kepada anda sehargaRp. 130.000,00”. Jual ini terbagi menjadi tiga macam, yaitu sebagai berikut:
- 4) *bai‘ al-Murābahah*, yaitu penjual menjual barang tersebut dengan harga asal ditambah keuntungan yang disepakati. Dengan kata lain, penjual memberi tahu produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.³ Misalnya, pedagang eceran membeli komputer dari grosir dengan harga Rp. 1.000.000,-kemudian ia menambahkan keuntungan Rp. 750.000,- dania jual kepada si

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*,(Jakarta: Gema Insani, 2011) hlm 13

pembeli dengan harga Rp. 1.750.000. Pada umumnya, si penjual eceran tidak akan memesan dari grosir sebelum ada pesanan dari calon pembeli, dan mereka sudah menyepakati tentang lama pembiayaan, ⁴besar keuntungan yang akan ia ambil, serta besarnya angsuran kalau akan dibayar secara angsuran.

- 5) *bai' al-Tauliyah*, yaitu penjual menjual barangnya dengan harga asal tanpa menambah (mengambil keuntungan) atau mengurangnya (rugi).
- 6) *bai' al-Wadi'ah*, yaitu penjual menjual barangnya dengan harga asal dan menyebutkan potongan harganya (diskon).

c. Pembagian Jual Beli Berdasarkan Penyerahan Nilai Tukar Pengganti

Barangnya Pembagian jual beli dilihat dari segi penyerahan nilai tukar pengganti barang terbagi kepada empat macam:

- 1) *bai' Mūnjiz al-šaman*, yaitu jual beli yang di dalamnya disyaratkan pembayaran secara tunai.
- 2) *bai' Muajjal al-šaman*, yaitu jual beli yang dilakukan dengan pembayaran secara kredit.
- 3) *bai' Muajjal al-Mūtman*, yaitu jual beli yang serupa dengan *bai' al-šalam*.⁵

⁴ Ibid 14

⁵ Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalat Kontemporer* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2016) hlm 69

- 4) *bai' Muajjal al-ṭwadain*, yaitu jual beli utang dengan utang. Hal ini dilarang oleh *syara'*

d. Pembagian Jual Beli Berdasarkan Hukumnya

Pembagian jual beli dilihat dari segi hukumnya terbagi empat macam, yakni sebagai berikut:

- 1) *bai' al-Mun'aqid* lawannya *bai' al-bathil*, yaitu jual beli disyariatkan (diperbolehkan oleh *syara'*).
- 2) *bai' al-Sahih* lawannya *bai' al-fâsid*, yaitu jual beli yang terpenuhi syarat sahnya.
- 3) *bai' al-Nāfid* lawannya *bai' al-mauquf* yaitu jual beli shahih yang dilakukan oleh orang yang cakap melaksanakannya seperti baligh dan berakal.
- 4) *bai' al-Lāzim* lawannya *bai' al-Lāzim*, yaitu jual beli shahih yang sempurna dan tidak ada hak khiyar didalamnya. Jual beli ini disebut juga dengan *bai' al-jāiz*.

3. Jual Beli yang Dilarang dalam Islam

Jual beli yang terlarang yang harus dijauhi oleh umat Islam dalam perdagangannya ⁶sehingga pekerjaan yang dilakukan menjadi halal dan diberikan kemanfaatan oleh Allah SWT adalah sebagai berikut:

⁶ Ascarya Rais, Akad dan Produk Bank Syariah (Jakarta PT Raja Grafindo Persada 2012) hlm 78

- a. Jual beli yang dapat menjauhkan diri dari Ibadah Maksudnya adalah ketika waktunya ibadah pedagang malah menyibukan diri dengan jual belinya sehingga mengakhiri shalat berjamaah di masjid.
- b. Menjual barang-barang yang diharamkan. Ketika Allah SWT mengharamkan sesuatu, maka Dia juga mengharamkan harga dari suatu tersebut, yakni menjual barang-barang yang dilarang untuk dijual. Rasulullah SAW telah melarang menjual bangkai, arak, babi, dan patung.
- c. Menjual sesuatu yang tidak dimiliki. Misalnya ada seseorang pembeli mendatangi seorang pedagang untuk membeli barang dagangan tertentu darinya sementara barang tersebut tidak ada pada pedagang itu. Kemudian keduanya melakukan akad dan memperkirakan harganya, baik dengan membayar tunai maupun dengan tempo, dan barang tersebut masih belum ada pada pedagang itu.
- d. Jual beli *inah*. Yaitu apabila seseorang menjual suatu barang dagangan kepada orang lain dengan pembayaran tempo (kredit) kemudian penjual membeli kembali secara tunai dengan harga lebih rendah dari harga awal dengan cara tempo. ⁷Jual beli seperti ini dinamakan *inah* (keadaan) barang tersebut kembali kepada pemilik. Jual beli ini diharamkan karena adanya tipu daya untuk melakukan riba.
- e. Jual beli *najas* Yaitu menaikkan harga komoditi yang dilakukan oleh orang yang tidak ingin membeli barang yang diperjualbelikan tersebut.

⁷Abdurrahman as-Sa'idi Dkk, *Fiqh Jual Beli: Panduan Praktis Bisnis Syariah* (Jakarta: Persada Insani 2017) hlm 35

Tujuannya adalah hanya semata-mata agar orang lain tertarik untuk membelinya. Gambaran jual beli *najas* adalah seperti berikut: seseorang berkerja sama dengan penjual untuk meninggikan harga barang dagangannya, padahal ia sama sekali tidak ingin membelinya. Akan tetapi bertujuan agar pembeli tertipu, sehingga menyebabkan dia mau membeli barang tersebut dengan harga tinggi.

- f. Melakukan penjualan atas penjualan orang lain. Misalnya seseorang mendatangi seorang pedagang untuk membeli suatu barang dengan khiyar ⁸(untuk memilih, membatalkan, atau meneruskan akad) selama dua hari, atau lebih. Maka tidak boleh kepada pedagang lain untuk mendatangi atau menawarkan kepada pembeli dengan berkata “tinggalkanlah barang yang sedang engkau beli dan saya akan memberikan kepadamu barang yang sama yang lebih bagus dengan harga yang murah”.
- g. Jual beli secara *gharar*(penipuan) Maksud dari jual beli ini adalah setiap akad jual beli yang mengandung resiko atau bahaya kepada salah satu pihak orang yang berakad sehingga mendatangkan kerugian finansial. Hal ini disebabkan karena adanya keragu-raguan antara apakah barang yang diperjualbelikan itu mulus atau tidaknya (ada cacat). Salah satu contohnya adalah barang yang diperjualbelikan itu tidak diserahkan pada waktu akad, belum bisa dipastikan baik kualitas maupun kuantitas barang yang diperjualbelikan, dan lain sebagainya.

⁸ Abdurrahman, *Fiqih Jual Beli*..... hlm 37

4. Fiqh dalam Jual Beli Online

.Jual beli online dibolehkan menurut Hukum Islam dengan ketentuan barang yang dibeli halal dan jelas spesifikasinya, barang yang dibutuhkan (*tidak ada unsur tadzir*),⁹ ada hak pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan (menerima) jika barang diterima tidak sesuai pesanan, serta sesuai dengan skema jual beli.

Kesimpulan ini berdasarkan ajaran terhadap standar syariah Internasional Accounting and Auditing Organizations for Islamic Financial Institutions¹⁰ (AAOIFI), Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) terkait dengan jual beli, serta sesuai dengan skema jual beli. Di antara rambu-rambu fiqih terkait belanja *online* adalah sebagai berikut:

- a) Barang atau jasa yang halal. Oleh karena itu, tidak diperkenankan berbelanja barang yang haram baik karena fisiknya seperti minuman memabukkan, atau non fisiknya seperti mainan yang merusak moral anak-anak
- b) Barang atau jasa yang diprioritaskan untuk dimiliki. Tidak membeli yang tidak dibutuhkan atau tersier agar tidak mengakibatkan pemubadziran yang dilarang. Sesuai firman Allah SWT: *“Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan”*.

⁹ Abdurrahman, *Fiqih Jual Beli*.... hlm 40

¹⁰ Ascarya Rais, Akad dan Produk Bank Syariah (Jakarta PT Raja Grafindo Persada 2012) hlm 78

- c) Barang yang dibeli harus jelas kriteria dan spesifikasinya seperti gambar, harga dan ukurannya seperti proses yang terjadi di lapak online, karena tidak berwujud atau tidak terlihat saat transaksi pembelian agar terhindar dari ketidakpastian atau *garar*.
- d) Pembeli diberikan hak (*khiyar*) untuk membatalkan jual beli atau menerima dengan kerelaan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan.

Jual beli antara pemilik produk dan pembeli melalui market place, penjual berhak mendapatkan margin atas produk yang dijualnya sesuai kesepakatan. Jual beli *online* itu dibolehkan dengan ketentuan barang yang dibeli halal dan jelas spesifikasinya, barang yang dibutuhkan tidak ada hak pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan (menerima) jika barang diterima tidak sesuai pesanan, serta sesuai dengan skema jual beli.

¹¹Diprioritaskan berbelanja pada tempat berbelanja atau lapak yang bisa memberikan kontribusi terhadap penguatan ekonomi masyarakat dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan.

Berbelanja diniatkan beribadah kepada Allah SWT. Sehingga setiap berbelanja itu untuk keperluan ibadah kepada Allah SWT, seperti membeli mainan untuk anak-anak maka dipilih mainan yang kira-kira mendidik anak. Bukan sekedar bermain, apalagi merusak pendidikan anak-anak.

Jual beli online seperti melalui lapak dan sejenisnya yang bisa dilakukan dalam jual beli itu sah dengan ketentuan di atas yang merujuk

¹¹ Imron Rosyadi, *Jaminan Kebendaan Berdasarkan Akad Syariah*, (Depok: Kencana Media, 2017) hlm 8-10

pada pendapat ulama ahli fqih yang membolehkan transaksi atas barang inden atau ready stock tetapi diserahterimakan oleh penjual kemudian, transaksi atau jual beli dengan objek jual yang inden atau tidak tunai tetapi bisa diketahui spesifikasi dan karakteristiknya. Dalam keputusan standar internasional AAOFIFI yang memperkenankan ijab kabul dan serah terima melalui *online* apabila tradisi pasar dan otoritas mengakui hal tersebut.

B. E- Commerce

1. Pengertian E-Commerce

Menurut Munir Fuady mendefinisikan istilah *e-commerce* dalam arti sempit diartikan sebagai suatu transaksi jual beli atas suatu produk barang, jasa atau informasi antara mitra bisnis dengan memakai jaringan komputer yang berbasiskan pada internet, sedangkan *e-commerce* dalam arti luas diartikan sama dengan istilah *e-business*, yakni mencakup tindakan transaksi *online*, tetapi juga termasuk layanan pelanggan,¹² hubungan dagang dengan mitra bisnis, dan transaksi internal dalam suatu organisasi.

Istilah *e-commerce* memperoleh perhatian signifikan dalam beberapa kurun waktu ke depan *e-commerce* akan ditandai dengan banyaknya seminar-seminar yang diadakan oleh beberapa institusi di bidang teknologi informasi serta beberapa institusi dibidang teknologi informasi serta beberapa pengamat yang terkait dengan industri *e-commerce*. Transaksi *e-commerce* saat ini telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional. Kenyataan ini menunjukkan bahwa bidang teknologi informasi,

¹² Munir Fuady, *Jual Beli di E-commerce* (Bandung, Kencana Media 2010) hlm 12

media, dan informatika telah berkembang seiring dengan dibentuknya perkembangan baru di bidang teknologi informasi, media, dan komunikasi.

Terdapat beberapa fitur yang wajib dimiliki *e-commerce* seperti katalog, produk atau jasa, informasi stok produk, keranjang belanja, *customer service*, dan lain-lain. *E-commerce* tentu saja dibuat dengan bentuk yang dinamis dengan berfokus pada pemesanan produk dan transaksi *online*.¹³ Tahapan transaksi jual beli *online* selalu dimulai dari penawaran penjual dan kemudian adanya penerimaan dari konsumen pembeli, kemudian ketika konsumen yakin akan barang maka akan melakukan proses pembayaran dan kemudian tahapan yang terakhir adalah pengiriman barang oleh penjual kepada konsumen pembeli.

2. Perjanjian Jual Beli Melalui *E-commerce*

Model transaksi elektronik atau *e-commerce* pada dasarnya sama dengan model transaksi secara konvensional. Namun bedanya dalam transaksi elektronik perjanjian dilakukan secara elektronik dengan menggunakan media elektronik komputer yang terhubung dengan jaringan internet yang sering juga disebut sebagai perjanjian elektronik atau kontrak elektronik.¹⁴ Berdasarkan Pasal 1 ayat (17) Undang-undang Informasi Teknologi Elektronik menurut kontrak elektronik yaitu "Perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik".

¹³ Ibid 13

¹⁴ Pasal 1 Ayat (17) Undang-undang Informasi Teknologi Elektronik

Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (1) menjelaskan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Kemudian dalam pasal 19 juga menjelaskan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Yang dimaksud disepakati pada Pasal 19 juga mencakup disepakatinya prosedur yang terdapat dalam sistem elektronik yang bersangkutan.

C. Undang- undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen menurut Az. Nasution adalah bagian dari hukum yang memuat azas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan hukum konsumen.¹⁵ Di Indonesia untuk mengatur dan melindungi terhadap kejahatan bisnis seperti penipuan, iklan produk yang menyesatkan dan agar konsumen dapat dilayani dengan baik, maka dibuatlah undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Ahmadi Miru mengemukakan pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹⁶ Perlindungan konsumen adalah upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Diadit Media 2014) hlm 22

¹⁶ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2010) hlm10

Perlindungan Konsumen diharapkan sebagai acuan atau tindakan untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan perilaku usaha dan konsumen.

2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online

Didalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8 telah menjelaskan tentang ketentuan yang harus dipenuhi oleh produsen yaitu pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak atau cacat atau bekas dan tercemarnya barang tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud. Konsumen berhak memperoleh informasi dan kejelasan mengenai barang yang ada di shopee yang sudah ada didalam Peraturan Undang-undang dan Kitab Undang-undang.

Dalam Undang –undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen¹⁷ dibagi menjadi 15 bab dan disetiap bab terdapat 65 pasal, didalam pasal tersebut terdapat sebuah pengertian serta aturan yang harus diketahui serta dipahami oleh pihak-pihak dari pihak penjual maupun pihak pembeli yang mempunyai tujuan demi terjaganya dan terlaksannya segala hak dan kewajiban diantara para pihak. Walaupun dinamakan Undang-undang perlindungan konsumen namun Undang-undang ini bukan hanya

¹⁷ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

berbicara terkait konsumen saja namun dengan segala pihak –pihak yang bersangkutan juga termasuk pelaku usaha juga yang bertujuan sebagai sarana penyeimbang kepentingan-kepentingan segala pihak dalam masyarakat sebagai control sosial. Dikarenakan sebuah keseimbangan perlindungan konsumen yang tidak bisa terpisahkan dikarenakan berbagai didalam hubungan hukum diantara keduanya.

Menurut pasal 4 dan 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Tujuan dari hak dan kewajiban seorang konsumen dalam perlindungan konsumen sebagai berikut:

Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen¹⁸:

- a. Konsumen memiliki hak dalam memilih barang atau jasa yang memiliki nilai tukar dan kondisi yang sesuai dalam perjanjian
- b. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang atau jasa
- c. Konsumen memiliki hak untuk didengar segala pendapat atau keluhan terkait barang atau jasa yang dipergunakan
- d. Konsumen memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur tidak diskriminatif
- e. Konsumen memiliki hak untuk kompensasi ganti rugi atau menerima penggantian barang, apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian yang diterima sebagaimana telah diperjanjikan

¹⁸ Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 5 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen¹⁹:

- a. Kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dalam pemanfaatan barang yang diterima dan jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Kewajiban konsumen beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa
- c. Kewajiban konsumen membayar sesuai nilai tukar yang disepakati saat perjanjian
- d. Kewajiban konsumen dalam mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa yang patut, apabila melanggar peraturan yang berlaku

Dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 atau UUPK bukan hanya berisi tentang kepentingan konsumen saja seperti halnya telah dijelaskan bahwa konsumen dan pelaku usaha saling berkaitan antara hak dan kewajibannya. Menurut pasal 8²⁰ Undang-undang perlindungan konsumen tahun 1999 yaitu:

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang:
 - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

¹⁹ Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁰ Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen

- 2) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kejujuran dalam promosi barang dan sebagaimana dinyatakan dalam keterangan barang
 - 3) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam dalam iklan, promosi penjualan barang atau jasa
- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikam informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud
- 1) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan barang farmasi dan pangan yang rusak, cacat, bekas atau tercemar tanpa memberikan informasi yang lengkap dan benar
 - 2) Pelaku usaha apabila melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang atau jasa tersebut serta wajib menarik dari peredaran.

BAB III

PROFIL DAN MEKANISME *CASH ON DELIVERY* DI J&T EXPRESS

DESA PUCANGAN KECAMATAN KARTASURA KABUPATEN

SUKOHARJO

A. Profil Shopee

Shopee merupakan situs elektronik komersial yang berada di bawah naungan Sea Limited (Sebelumnya dikenal dengan nama Gerena) yang didirikan pada 2009 oleh Forestnli. Pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015 sebagai *market place consumer to consumer (C2C)*, namun kini telah beralih ke model *hybrid C2C* dan *business to business (B2B)* semenjak diluncurkannya Shopee Mall yang merupakan platform toko online untuk brand ternama. Shopee sendiri melakukan ekspansi ke beberapa pelaku usaha dan ke beberapa Negara ASEAN lainnya yaitu Indonesia, Malaysia, ¹Thailand, Taiwan, Vietnam, dan Filipina. Bersamaan dengan Forest Li, Chris Feng mendirikan Shopee yang berpusat Forest Li sendiri yang menunjuk Chris Feng sebagai CEO Shopee.

Sejarah Shopee di Indonesia dimulai sejak bulan Desember tahun 2015 dan be kantor pusat di Wisma 77 Tower 2 Lantai 11, Jl. Letjen. S. Parman Kav 77 Slipi, Palmerah, Jakarta Barat, 11410. Sebagai salah satu *marketplace* yang populer di Indonesia, Shopee mengusung slogan “ Shopee adalahg tempat belanja *online* No1 se-Indonesia “. Shopee memudahkan para penjual serta pembeli dalam berinteraksi melalui fitur live chatnya. Sarana jual beli ini juga

¹ Shopee Indonesia, *Pusat Pelayanan Shopee*, <https://help.shopee.co.id/s/artikel/Bagaimana-cara-kontak-customer-service-shopee> diakses 3 Januari 2023

menyediakan banyak produk mulai dari gadget, fashion, kosmetik, elektronik, otomotif dan lain-lain. Sebagainya memberikan layanan untuk penjual untuk berdagang online dan memberikan pembeli atau pelanggan dengan jual beli online yang mudah, aman dan cepat melalui dukungan pembayaran dan pemenuhan yang kuat. Dalam hal menyediakan platform untuk menghubungkan pembeli dan penjual dalam satu komunitas.

1. visi dan misi shopee

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan ataupun cita-cita yang ingin dicapai supaya eksistensi perusahaan terus terjaga di dalam dunia usaha. Pentingnya visi dan misi bagi suatu organisasi perusahaan yaitu supaya terarah sehingga diharapkan dapat bertahan dalam waktu yang panjang, mengalami kemajuan, dan terus berkembang.²Shopee merupakan perusahaan besar, dan memiliki visi dan misi yaitu:

“Menjadi mobile *marketplace* nomor 1 di Indonesia”

Seiring berjalannya waktu shopee membuka layanan pembayaran yaitu dengan pembayaran *cash on delivery*. *Cash on delivery* sendiri artinya suatu pembayaran yang diterima oleh penjual setelah orderan sampai ke tangan konsumen. *Cash on delivery* merupakan istilah untuk pembayaran yang disepakati. Artinya pembeli harus menyiapkan pembayaran penuh saat barang sampai ditujuan

² Tim Shopee, Pusat Bantuan, dikutip dari <https://help.shopee.co.id> diakses pada 5 Januari 2023

2. Mekanisme Transaksi COD Shopee

a. Prosedur mengaktifkan fitur COD bagi penjual

Berikut langkah-langkah untuk mengaktifkan jasa kirim yang mendukung metode pembayaran *cash on delivery*

1) Via Aplikasi

- a) Pada tab “ saya”, klik “Toko Saya”
- b) Klik “Jasa Kirim Saya”³
- c) Aktifkan jasa kirim yang mendukung metode pembayaran COD (J&Texpress, Shopee Express, & ID Express)
- d) Aktifkan COD lalu klik “Simpan”

2) Via Seller Center

- a) Klik “Pengaturan Penyimpanan” pada halaman utama seller Center
- b) Pada jasa kirim, pilih jasa kirim yang mendukung metode pembayaran COD (J&T Express, Shopee Express&ID Express)
- c) Klik “Konfirmasi” pada pop up yang muncul
- d) Klik tombol panah bawah, lalu geser ke kanan pada tombol aktifkan COD

b. Prosedur Pemesanan

Pembeli dapat melakukan pembelian menggunakan COD (bayar ditempat) dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

- 1) Pilih jasa kirim COD sebagai metode pembayaran

³ Tim Shopee, Mekanisme *cash on delivery*, dikutip dari <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee//mekanisme-shopee-bayar-ditempat> diakses pada 5 Januari 2023

- a) Bayar pesanan beserta ongkos kirim (jika ada) secara tunai di tempat kepada kurir sesuai dengan total biaya yang tertera di halaman *checkout*⁴.
- b) Pembeli juga dapat menggunakan fitur pada saat mencari produk yang menerima metode pembayaran COD. Pembeli dapat mengikuti langkah-langkah berikut:
 - (1) Pembeli dapat mengetik kata “COD” dan klik “COD”(Bayar di tempat) pada kolom pencarian
 - (2) Pembeli juga dapat mengetik nama, produk, yang dicari pada kolom pencarian lalu klik tab “COD”

c. Prosedur pembayaran

Setelah pembeli menyelesaikan pesanan, pembeli dapat menunggu pesanan tersebut dikirim oleh jasa kirim. Ketika pesanan sampai pada alamat yang dituju, pembeli harus membayar total pesanan beserta ongkos kirim (jika ada) secara tunai kepada kurir sesuai dengan total biaya yang tertera pada halaman *checkout*. Setelah pesanan dibayar, pembeli dipersilahkan memeriksa dan jika barang sudah selesai pesanan dilanjutkan dengan klik “Barang Diterima” dan berikan penilaian dengan begitu uang hak penjual akan segera masuk ke penjual. Dana akan diterima penjual setelah 1x24 jam sejak barang sampai ke *customer* atau pembeli.

⁴ Tim Shopee, Shopee Bayar ditempat, dikutip dari <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee//shopee-bayar-ditempat> diakses pada 5 Januari 2023

3. Syarat dan Ketentuan *cash on delivery*

Terdapat syarat dan ketentuan dalam transaksi *cash on delivery* di Shopee sebagai berikut:

- a. Pembeli harus melakukan pembayaran secara tunai ke kurir sebelum menerima atau membuka paket
- b. Pesanan juga akan masuk ke perhitungan total biaya ongkir. Tetapi pesanan yang dikembalikan atau gagal kirim tidak akan dihitung.⁵
- c. Untuk metode pembayaran *cash on delivery* tidak ada biaya yang dikenakan ke penjual sejak Per 6 April 2021.
- d. Jasa kirim yang mendukung metode pembayaran *cash on delivery* adalah J&T Express, Shopee Express, dan lainnya.
- e. Metode pembayaran *cash on delivery* (Bayar ditempat) pembeli dinonaktifkan sementara, apabila pernah membatalkan pesanan sebanyak 2 kali dalam 60 hari kalender

Catatan: Shopee memiliki program yang mendukung pengembalian barang ditempat untuk pesanan dengan metode pembayaran COD (Bayar ditempat) khusus jasa kirim Shopee Xpress Hemat, Shopee Xpress Sameday, dan Shopee Xpress Standart, yaitu program cek dulu. Per Desember 2022, area Sumatra, Bali, NTB, NTT dan Kabupaten Karawang.

Mekanisme *cash on delivery* untuk kurir dan pembeli atau *customer*. Cara kerja *cash on delivery* ini pembeli membayar pesanan secara tunai ke kurir sebelum paket dibuka. Apabila pesanan barang tidak sesuai, rusak dan

⁵ Tim Shopee, COD Bayar ditempat diakses dari, [https:// Shopee. co.id/edu/article/3360/COD- Bayar-ditempat](https://Shopee.co.id/edu/article/3360/COD-Bayar-ditempat) pada tanggal 5 Januari 2023

mengalami kecacatan, pembeli bisa mengajukan pengembalian dana atau barang melalui aplikasi dan bukan ke kurir atau mitra logistik yang mengantar barang. Untuk lebih detailnya, berikut ini alur cara kerja *cash on delivery* yang perlu diketahui.

- a. Setelah anda memesan pembelian anda melalui market place tertentu, penjual mengirim barang melalui mitra kurir dari market place tersebut.⁶
- b. Setelah pesanan dilakukan barang yang bersangkutan dikemas oleh pemasok maupun penjual.
- c. Kiriman bersama dengan invoice diserahkan ke perusahaan logistik untuk mengirimkan pesanan dan mendapat pembayaran secara tunai dari pembeli.
- d. Petugas pengiriman diberi wewenang untuk mengambil uang tunai segera setelah pengiriman pesanan ke pembeli
- e. Setelah mengumpulkan jumlah tagihan petugas pengiriman menyetorkan ke kantor. Perusahaan logistik, pada gilirannya, menyerahkan uang tunai kepada pemasok atau market place setelah dikurangi biaya penanganan dari pihak penjual.

B. Profil J&T Expres

PT. Global Jet Teknologi Express yang dikenal sebagai PT. J&T Express, merupakan perusahaan layanan pengiriman ekspres berdasarkan pengembangan dari Sistem IT. Yang melayani pengiriman keseluruhan pedalaman kota, domestik dan internasional termasuk bisnis *e-commerce*, yang

⁶ Tim Shopee, COD Bayar ditempat. Diakses dari <https://sellerShopee.co.id/edu/article/3630/bayar-ditempat> pada tanggal 6 Januari 2023

fokus di pasar Indonesia dan sekarang sudah berkembang di berbagai negara Asia Tenggara.

PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express), mulai berdiri dan beroperasi sejak 1 November 2015 dan diresmikan pada 20 Agustus 2016, yang didirikan oleh mantan-CEO OPPO Indonesia bernama Mr. Jet Lee dan Pendiri OPPO Internasional yang bernama Mr. Tony Chen yang berasal dari Tiongkok. Dahulu PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) hanya melayani pengiriman produk OPPO, seiring dengan berjalannya waktu perusahaan berkembang dan melihat peluang di bisnis pengiriman barang yang berkembang pesat.⁷

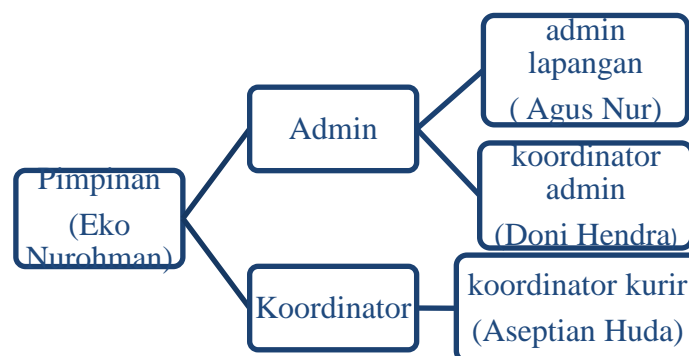
PT Global Jet Teknologi Express (J&T Express) mengandeng artis sekaligus host ternama Deddy Corbuzier sebagai brand ambassador 1, dan saat ini J&T Express telah menjangkau seluruh Indonesia dengan 1.300 Kantor Cabang (Drop point), 55 Gudang Penyimpanan (Gateway) lebih dari 700 armada lebih dari 1.500 SDM berdasarkan data tahun 2017. Pengiriman PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) mencapai rata-rata 200.000 paket perhari, dan mencapai nilai tertinggi 250.000 per paket pada saat high season, serta terus bertumbuh lebih dari 20 persen perbulannya.

Dan di tahun 2018 kantor cabang (Drip Point) PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) sudah mencapai kurang lebih 3.500 Drop Point dan

⁷ Tim J&T Express, Pengertian J&T Express diakses dari <https://PengertianJ&TExpressco.id/edu/article/3630/b/t>

sekitar 2.675 Karyawan Se- Indonesia, serta ditahun 2019 J PT. ⁸Global Jet Teknologi Express (J&T Express) juga akan segera melebarkan usahanya dalam bidang Franchise (Waralaba), sebanyak 500 Franchise (Waralaba) akan dibangunnya, jadi tidak hanya agen atau kantor cabang (Drop Point) sebagai pengembangan bisnisnya.

Struktur Organisasi J&T Kartasura, Sukoharjo



1. Letak Geografis J&T Exspress Kartasura

J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo ini berada di Jl. Slamet Riyadi No 44, Dusun II Pucangan , Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57169, Indonesia. Tepatnya seberang jalan raya depan Gereja Santa Maria. J&T Express di Kartasura ini karena dengan letak strategis dan dengan jangkauan yang sangat mudah para *customer* dan para penjual *online* sering menggunakan J&T Express ini setiap hari bisa 500 -800⁹ paket yang harus diantar oleh kurir sehingga banyak nya *customer*, maka sering terjadi

⁸ Tim J&T Express, Pengertian J&T Express diakses dari <https://PengertianJ&TExpressco.id/edu/article/3630/pengertian-t> dilihat pada tanggal 4 Januari 2023

⁹ Eko Nurohman Pimpinan J&T Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi* 3 Januari 2023, Pukul 09.00-10.00

permasalahan dan fenomena oleh *customer* yang sering melakukan pembatalan.

Adapun batas wilayah pengiriman J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo sendiri yaitu:

- a. Batas utara : Pucangan
- b. Batas selatan : Kartasura
- c. Batas barat : Ngadirejo
- d. Batas timur : Ngemplak

2. Misi Perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express):

- a. Menyediakan produk jasa angkutan atau titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan konsumen.
- b. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan¹⁰
- c. Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- d. Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
- e. Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
- f. Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum duafa.

¹⁰ Tim J&T Express, Pengertian J&T Express diakses dari <https://PengertianJ&TExpressco.id/edu/article/3630/misi-perusahann-d> dilihat pada tanggal 4 Januari 2023

3. Penyebab Pembatalan Sepihak Oleh *Customer Shopee* Kepada Kurir J&T Express Kartasura

- a. *Customer* melakukan pembatalan saat *cash on delivery* kepada kurir J&T Express Kartasura barang tidak sesuai apa yang dipesan oleh *customer* tetapi pesanan dari *customer* tidak bisa dikembalikan ke penjual dengan alasan barang sudah tidak layak untuk dikembalikan.

Kasus: *customer* bernama Anita melakukan pemesanan barang di toko @agungsport. *Customer* membeli sepatu dengan ukuran 40 tetapi yang datang dengan ukuran 39. *Customer* membatalkan barang yang dibeli pada saat *cash on delivery*. Pada saat barang dibuka oleh *customer* dan sudah dicoba. Meskipun sepatu kotor maka sudah tidak layak untuk dikembalikan ke toko¹¹. *Customer* tidak mau bayar barang tersebut. Karena kesalahan dari penjual.

- b. *Customer* kurir J&T Express Kartasura melakukan pembatalan pesanan, karena barang tidak sesuai pesanan.

Kasus: *customer* Agustin melakukan pemesanan di toko @chilkidku dengan pembelian barang susu. Agustin membatalkan pesanan karena ketidaksesuaian barang pesanan susu vanilla tetapi yang datang susu coklat. Karena ketidaksesuaian barang yang pesan *customer* menghubungi pihak toko tetapi toko tidak merespon. Lalu *customer*

¹¹ Anita *Customer*, Ngemplak Kartasura, Wawancara Pribadi 06 Januari 2023 Pukul 09.00

mencoba menghubungi kurir untuk mengembalikan ke toko,¹² akan tetapi toko tidak menerima dengan alasan sudah masa estimasi pengembalian barang dan pihak kurir mengganti rugi susu tersebut.¹³

- c. *Customer* J&T Express Kartasura melakukan pembatalan kepada kurir karena salah pencet dalam pembelian, dan paket pesanan tidak dibayar.

Kasus: *customer* Andi melakukan pemesanan barang di toko @ JS Design total pesanan Rp100.000,00 (Seratus ribu rupiah) dengan pembelian Banner. Pada saat kurir mengantarkan pesanan tersebut *customer* andi membatalkan dengan alasan tidak memesan barang tersebut atau salah pencet karena handphone di pinjam anak dan anaknya umur 12 tahun.¹⁴ Karena barang tersebut di pesan *customer* harus bertanggung jawab untuk membayar yang di pesan.

- d. *Customer* J&T Express Kartasura melakukan pembatalan sepihak karena barang cacat dan tidak bisa dikembalikan ke penjual

Kasus: *customer* bernama Hayu melakukan pemesanan barang di toko @ ada shoes official dengan pembelian sepatu dengan total harga pesanan Rp150.000.00 (Seratus lima puluh ribu rupiah) *Customer* membatalkan pesanan sepatu tersebut karena barang sudah rusak atau cacat. Hayu membatalkan pada saat *cash on delivery* dengan kurir.

¹² agustin *Customer*, Gunung Kunci Kartasura, *Wawancara Pribadi* 07 Januari 2023 Pukul 09.00

¹³ Aseptian Huda, Kurir J&T Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi* 20 September 2022, Pukul 15.00-16.00

¹⁴ Andi *Customer*, Manggis Kartasura, *Wawancara Pribadi*, 08 Januari 2023, Pukul 09.00

¹⁵Akan tetapi kurir, diminta untuk mengembalikan ke toko dan toko meminta ganti rugi dari kurir. Kurir meminta ganti rugi ke *customer* tidak mau dengan alasan barang nya cacat. ¹⁶

- e. *Customer* J&T Express Kartasura melakukan pembatalan karena barang yang dipesan palsu

Kasus: *customer* Putri melakukan pemesanan di toko @listrik.ku dengan pembelian batu baterai. *Customer* putri membatalkan dengan alasan ketika barang datang dari kurir barang palsu di awal pesanan batu baterai, ketika barang datang di kardus pesanan tidak terisi barang apapun. Pihak *customer* complain ke toko tetapi pihak toko tidak merespon putri,¹⁷ akan tetapi pihak kurir merespon bahwa barang pesanan tersebut bisa dikembalikan ke toko. Tetapi pihak toko tidak mau mengembalikan ganti rugi dari *customer*, dengan alasan barang tersebut sudah sampai ke *customer*. ¹⁸

- f. *Customer* J&T Express Kartasura melakukan pembatalan tidak sesuai deskripsi gambar.

Kasus: *customer* Anggita melakukan pemesanan di toko @bajuofficial. Di baju official terkenal barang yang baru dan toko

¹⁵ Hayu *Customer*, Pucangan Kartasura, *Wawancara Pribadi*, 09 Januari 2023, Pukul 10.00

¹⁶ Doni Hendra, Kurir J&T, Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi*, 22 September 2022, Pukul 09.00-10.00

¹⁷ Putri *Customer*, Kemasan Kartasura, *Wawancara Pribadi*, 09 Januari 2023 Pukul 12.00

¹⁸ Doni Hendra, Kurir J&T, Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi*, 22 September 2022, Pukul 09.00-10.00

terpercaya sehingga *customer* memesan baju di toko tersebut ternyata pada saat barang sampai tidak sesuai pesanan dengan ukuran M dengan warna kuning tetapi pesanan yang sampai ukuran S dengan warna pink. *Customer* complain ke toko tersebut, pihak toko meminta kurir yang mengembalikan barang pesanan *customer*,¹⁹ pada pihak saat pihak toko menerima barang dari *customer* meminta kurir mengganti rugi pesanan karena pengemasan barang pengemasan dari kurir. Dan pihak kurir mencoba menghubungi *customer* untuk mengganti rugi *customer* tidak bisa dihubungi.²⁰

¹⁹ Anggita *Customer*, Ngemplak Kartasura, *Wawancara Pribadi* 10 Januari 2023, Pukul 10.00

²⁰ Doni Hendra, Kurir J&T, Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi*, 22 September 2022, Pukul 09.00-10.00

Tabel 1 Kasus Pembatalan Sepihak oleh *Customer* Kepada Kurir di J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo Pada Tahun 2022

NO	Kasus	Kesalahan	
		<i>Customer</i>	Penjual
1.	<i>Customer</i> melakukan pembatalan saat kepada kurir J&T Express Kartasura barang tidak sesuai apa yang dipesan oleh <i>customer</i> tetapi pesanan dari <i>customer</i> tidak bisa dikembalikan ke penjual dengan alasan barang sudah tidak layak untuk dikembalikan.		✓
2.	<i>Customer</i> kurir J&T Express Kartasura melakukan pembatalan pesanan karena barang tidak sesuai pesanan.		✓
3.	<i>Customer</i> J&T melakukan pembatalan kepada kurir J&T Express Kartasura karena salah pencet dalam pembelian, dan paket tidak bayar.	✓	
4.	<i>Customer</i> J&T Express Kartasura melakukan pembatalan sepihak karena barang cacat dan tidak bisa dikembalikan ke penjual.		✓
5.	<i>Customer</i> J&T Express Kartasura melakukan pembatalan sepihak kepada kurir karena barang yang di pesan palsu		✓
6.	<i>Customer</i> J&T Express Kartasura melakukan pembatalan kepada kurir karena tidak sesuai deskripsi gambar		✓

4. Akibat dari pembatalan sepihak oleh *customer Shopee* dalam Transaksi *cash on delivery*

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli tentunya mengakibatkan kerugian bagi kurir, antara lain:

a. Tenaga

Dalam proses pesanan jual beli *online* ini pihak kurir mengalami kerugian dalam bentuk tenaga. Karena kurir bertugas sebagai pengantar paket yang sudah dipesan oleh pembeli. Ketika pembeli membatalkan pesanan dan pesanan sudah diantar ke *customer*, hal tersebut menyebabkan kurir mengalami kerugian tenaga.

b. *Financial*

Kurir mengalami kerugian secara *financial* karena barang yang ia kirim ke *customer* seharusnya dibayarkan oleh *customer* akan tetapi barang tersebut tidak dibayar oleh *customer*. Sehingga kurir menanggung pembayaran tersebut.

c. Waktu

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli atau *customer* telah menghabiskan waktu ekspedisi untuk mengantar pengiriman pesanan ke *customer* lain. Terlebih lagi jika pengiriman pesanan yang dituju kurir cukup jauh jangkauannya dari lokasi pembeli, maka proses pengiriman hingga pengembalian pesanan akan memakan waktu cukup lama.

5. Sanksi bagi customer Shopee atas pembatalan sepihak dalam transaksi

Cash On Delivery

Customer yang tidak dapat dihubungi, menolak atau tidak membayar pesanan sebanyak 2 kali berturut-turut akan dikenakan sanksi atau pinalti, yaitu tidak dapat menggunakan metode pembayaran *cash on delivery*²¹(Bayar ditempat) selama 60 hari ke depan setelah penolakan pesanan kedua. Metode pembayaran *cash on delivery* pada akun shopee milik *customer* akan dinonaktifkan atau diblokir sementara apabila pembeli melakukan pembatalan.

²¹Tim Shopee, COD Bayar ditempat. Diakses dari <https://sellerShopee.co.id/edu/article/3630/bayar-ditempat> pada tanggal 6 Januari 2023

BAB IV
ANALISIS HUKUM PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *CUSTOMER*
SHOPEE KEPADA KURIR DALAM TRANSAKSI
CASH ON DELIVERY

A. Perspektif Undang-undang terhadap Pembatalan Sepihak oleh *Customer* Shopee Kepada Kurir Dalam Transaksi *Cash On Delivery*

Berdasarkan kasus yang telah dijabarkan di atas dalam pesanan jual beli *online* dengan barang yang telah dibeli *customer* secara *online* tersebut menyebabkan banyaknya kerugian yang timbul dari akibat perbuatan konsumen atau *customer* yang tidak bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan mulai dari kerugian *finansial*, tenaga dan waktu yang dirasakan oleh kurir J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo hal ini sangat bertolak belakang dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Pasal ini menjelaskan tentang hak konsumen yang terdiri dari:

- a. Dalam ayat (2) menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih barang atau jasa yang memiliki nilai tukar dengan kondisi yang sesuai dalam perjanjian. Dalam ayat (2) yang telah di jelaskan tersebut *customer* J&T Express Kartasura menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih barang atau layanan jasa tanpa ada paksaan.¹ Adapun pihak *customer* sudah memilih dan memesan barang

¹ Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

tidak ada paksaan untuk membeli secara *online* di Shopee dengan menggunakan transaksi *Cash On Delivery* dan menggunakan ekspedisi J&T Express kehendaknya atau pilihannya tanpa ada unsur paksaan. Dalam permasalahan yang telah dijabarkan di atas pihak *customer* tidak ada unsur paksaan untuk memilih barang dengan ekspedisi yang dipilih.

- b. Dalam ayat (3) menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai barang atau jasa. Dalam hal tersebut telah dijelaskan bahwa *customer* Shopee hendaknya mendapatkan informasi yang benar dan jelas, Terkait pemesanan jual beli *online* di Shopee telah ditampilkan terkait harga dan barang sampai dengan biaya pengiriman.² Dalam hal ini *customer* J&T Express Kartasura mengalami ketidaksesuaian informasi dari pesanan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan kasus *customer* bernama Anita melakukan pembelian barang di toko @agungsport. Dengan membeli sepatu dengan ukuran 40 tetapi yang datang dengan ukuran 39. *Customer* Putri melakukan pembelian di toko @listrik.ku dengan pembelian batu baterai, ketika barang datang di kardus pesanan tidak terisi barang apapun. *customer* Anggita melakukan pembelian di toko @bajuofficial. Di baju official terkenal barang yang baru dan toko terpercaya sehingga *customer* memesan baju di toko tersebut ternyata pada saat barang sampai tidak sesuai pesanan dengan ukuran M dengan warna kuning tetapi pesanan yang sampai ukuran S dengan warna pink.

² ibid

c. Dalam ayat (4) menjelaskan konsumen memiliki hak untuk didengar segala pendapat atau keluhan terkait barang atau jasa yang akan digunakan. Dalam point ke tiga ini bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar baik pendapat dan keluhan terkait pesanan yang telah dibuat pada aplikasi shopee tersebut, akan selalu menginformasikan pesanan *customer* sampai pesanan tiba di tujuan. Hal tersebut sesuai dengan kasus *customer* Agustin yang melakukan pemesanan susu pada aplikasi shopee dengan sistem *cash on delivery* dengan jasa ekspedisi J&T Express Desa Pucangan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo.³ Akan tetapi pesanan yang datang tidak sesuai dalam perjanjian pembelian.

2. Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

Pasal ini menjelaskan tentang kewajiban konsumen yang terdiri dari:

a. Dalam ayat (2) menjelaskan kewajiban konsumen untuk beritikad baik ketika melakukan sebuah transaksi, baik berupa barang atau jasa. Dalam pasal ini beritikad baik berada dalam pemesanan jual beli *online*. Konsumen seharusnya menuntaskan pembayaran dengan jasa ekspedisi yang telah dipilih. Namun dalam praktiknya konsumen telah melakukan pembatalan sepihak kepada jasa ekspedisi yang konsumen telah dipilih sejak melakukan pemesanan barang. Pembayaran yang seharusnya dibayar melalui jasa ekspedisi yang menimbulkan kerugian kepada kurir. Dalam kasus pembatalan sepihak *customer* tidak beritikad kepada kurir

³ Dessy *Customer*, Gunung Kunci Kartasura, *Wawancara Pribadi* 07 Januari 2023 Pukul 09.00

pada saat transaksi pembayaran *cash on delivery*. Hal tersebut sudah sesuai dengan kasus pada kasus *customer* Andi melakukan pembelian barang di toko @ JS Design total pesanan Rp100.000,00 (Seratus ribu rupiah) dengan pembelian Banner.

- b. Dalam ayat (3) menjelaskan kewajiban untuk memenuhi segala pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati oleh para pihak. Point kedua ini menjelaskan bahwa pemenuhan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dalam transaksi, dalam pemesanan jual beli *online* di shopee. Ketika konsumen memesan barang yang dipesan tersebut maka konsumen dianggap telah setuju dengan harga yang telah dicantumkan di shopee, harga yang di cantumkan di shopee adalah harga yang telah terakumulasi antara harga barang ditambah dengan biaya ongkos kirim dan konsumen wajib menyelesaikan pembayaran ketika pesanan yang telah dibuat oleh konsumen. Namun dalam kasus permasalahan konsumen telah paham terkait berapa jumlah pembayaran yang harus diselesaikan ketika membuat pesanan telah di konfirmasi sejak awal pesanan ketika melakukan pembayaran kepada kurir konsumen tidak mau menyelesaikan pembayaran atas pesannya dan hal ini telah melanggar perjanjian sejak awal konsumen melakukan pemesanan barang dan menimbulkan kerugian kepada kurir. Hal tersebut sudah sesuai pada kasus *customer* bernama, putri karena pesanan yang di kirim palsu *customer* membatalkan karena kesalahan penjual.

3. Pasal 8 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Pasal ini menjelaskan tentang pelaku usaha yang terdiri dari:

a. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang:

- 1) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kejujuran dalam promosi barang dan sebagaimana dinyatakan dalam keterangan barang. Dalam praktiknya pelaku usaha atau penjual mengirim barang ke konsumen dengan kondisi yang cacat dan barang yang dikirim tidak sesuai jaminan.⁴ Salah satu permasalahannya *customer* yaitu: pertama *customer* Anggita membeli barang baju yang berwarna kuning dan berukuran M akan tetapi pihak *customer* menerima baju berwarna merah dengan ukuran S, kedua ada *customer* Hayu membeli sepatu dengan ukuran 39 tetapi barang yang diterima *customer* ukuran 40 dengan kondisi cacat.
- 2) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam iklan, promosi penjualan barang atau jasa. Namun dalam praktiknya *customer* J&T Express Kartasura menerima barang tidak sesuai janji dan promosi dalam penjualan barang sehingga konsumen merasa dirugikan akibat barang yang dikirimkan tidak sesuai. Dalam kasus ini *Customer* Anggita melakukan pembatalan kepada kurir karena tidak sesuai deskripsi gambar, dengan pembelian baju ukuran M dengan warna kuning tetapi pesanan yang sampai ukuran S dengan warna pink.

⁴ Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Customer Putri melakukan pembatalan sepihak kepada kurir karena barang yang di pesan palsu dengan pemesanan batu baterai, ketika barang datang di kardus pesanan tidak terisi barang apapun., Dan *Customer* Hayu melakukan pembatalan sepihak karena barang cacat. Dengan pembelian barang yaitu sepatu ketika barang pesanan sudah dibuka sepatu tersebut cacat.

B. Perspektif Fiqh Muamalah Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh *Customer* dalam Transaksi *Cash On Delivery*

Model transaksi *cash on delivery*, atau pembelian barang melalui *online* menimbulkan perikatan bagi para pihak yang menuntut untuk memenuhi hak kewajibannya dalam bertransaksi. Sebuah transaksi atau kegiatan muamalah dapat dianggap sah jika suatu transaksi yang dilakukan telah memenuhi syarat dan Rukun Islam yang telah diatur di dalam Hukum Islam. Menurut kitab Wahbah Zuhaili, ⁵suatu akad dapat dikatakan berakhir apabila memenuhi syarat dan ketentuan, yaitu sebagai berikut:

- a. Ketika akad rusak (*fasakh*) apabila terjadi akad secara *fasid* seperti menjual sesuatu yang tidak diketahui (*majhul*) atau penjualan yang bersifat sementara maka akad seperti ini wajib dibatalkan, baik oleh kedua belah pihak maupun jalur hukum, kecuali ada penghalang untuk di batalkan seperti si pembeli menjual barang yang di belinya untuk menghibahkannya. Dalam hal tersebut, pembeli wajib membayar harga barang yang dibelinya pada saat ia menerima bukan harga yang

⁵ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam dan Muamalah* (Bandung: Gema Insani,2012) hlm 54

disepakati. Berdasarkan kasus permasalahan pembeli tidak melaksanakan pembayaran harga yang sudah di sepakati di awal. Dalam hal ini sesuai pada kasus *Customer* J&T Express Kartasura melakukan pembatalan kepada kurir karena salah pencet dalam pemesanan, dan paket pesanan tidak dibayar. *Customer* Andi melakukan pembelian barang di toko @ JS Design total pesanan Rp100.000,00 (Seratus ribu rupiah) dengan pembelian Banner. Karena salah pencet handphone di pinjam anak.

- b. Adanya hak *khiyar rukyah*, *khiyar a'ib* (cacat), *khiyar syarat*, atau *khiyar majlis*. Dalam hal ini dari beberapa permasalahan di atas adanya hak *khiyar a'ib* (cacat) sehingga sudah memenuhi hak *khiyar* dalam pembatalan akad. Dalam hal ini pada kasus *Customer* Hayu melakukan pembatalan sepihak karena barang cacat. Dengan pemesanan barang yaitu sepatu ketika barang pesanan sudah dibuka sepatu tersebut cacat.
- c. Masa akad berakhir atau targetnya telah tercapai, akad akan dibatalkan dengan sendirinya dan akan berakhir di masa pelaksanaannya. Dalam kasus permasalahan pembatalan akad dibatalkan, belum berakhir di masa pelaksanaan pada akad perjanjian. Dalam hal ini memenuhi dengan kasus *customer* bernama. Agustin memesan susu untuk anaknya, akan tetapi pesanan tidak bisa di kembalikan karena sudah estimasi.

Berdasarkan analisis tersebut dapat dilihat bahwa pembatalan transaksi pembayaran *cash on delivery* menurut fiqh muamalah terdapat beberapa yang sesuai dengan fiqh muamalah. Dengan berbagai alasan yaitu akad nya rusak, barangnya cacat, dan berakhirnya masa akad perjanjian. Sementara

itu kasus pembatalan sepihak lainnya yang dilakukan oleh *customer* tidak sesuai dalam fiqh muamalah. Oleh karena itu, *customer* harus memahami kaidah dalam fiqh muamalah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang melatarbelakangi *customer* melakukan pembatalan sepihak dalam menggunakan pembayaran *cash on delivery* di sebabkan oleh: a) adanya barang yang datang ke *customer* tidak sesuai gambar. b) Selain itu terdapat *customer* yang membatalkan karena barang cacat. c) Karena tidak sesuai pesanan, d) dan adanya *customer* salah pencet pada pemesanan.
2. Menurut Undang-undang no 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dari pihak *customer* dan pelaku usaha menurut pasal 4 hak konsumen melanggar pada pasal 4 ayat (2), dan (3) pasal 5 kewajiban konsumen melanggar pasal 5 ayat (2), dan (3) pasal 8 pelaku usaha melanggar ayat 1 (a) dan (b). Dan Menurut Fiqh Muamalah terdapat kasus pembatalan sepihak yang sesuai dengan fiqh muamalah yaitu pada kasus salah pencet, barang cacat, dan terlalu lama pengiriman karena akadnya rusak, barangnya cacat, dan berakhirnya masa akad perjanjian. Hal tersebut dalam fiqh muamalah sudah sesuai dengan syarat. Sementara untuk kasus yang lain pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *customer* tidak sesuai dengan fiqh muamalah.

B. Saran

Dari beberapa analisis yang dilakukan penulis dan menghasilkan sebuah kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan sebuah saran terkait pihak-pihak yang bersangkutan seperti penjual dan pembeli atau konsumen. Adapun beberapa saran yang akan disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada penjual disarankan untuk mengirimkan barang sesuai dengan pesanan yang dipesan oleh *customer* sehingga tidak adanya kekeliruan pesanan seperti pemesanan susu dan baju dan lain sebagainya.
2. Kepada pihak pembeli lebih bijaksana dan memahami pembelian *online* dan bertanggung jawab membayar sesuai yang dipesan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abubakar Rifai, *Pengantar Jenis Penelitian, cetakan Kel*
Yogyakarta: Suka Pres UIN Sunan Kalijaga, 2021
- Al-Karim Adiwarmam, *Analisis Fiqh dan Keuangan Jakarta : PT Raja*
Grafindo Persada, 2010
- Ayub Muhammad, *Pembatalan Sepihak dalam Jual Beli*, Jurnal
Islamic Adigama, Vol 1 No 3 tahun 2015
- Antonio Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dan Teori Muamalah*
Jakarta: Gema Insani, 2010
- Azmar Saifudin, *Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Pelajar*
Offset, 1988
- Anwar Syamsul, "*Hukum perjanjian Syariah :Studi tentang teori*
akad dalam fiqh muamalah", Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,
2010
- Az-Zuhaili Wahbah, *Fiqh Islam dan Muamalah Bandung: Gema*
Insani, 2012
- Hermoko Agus Yudha, *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas dan*
Kontrak Komersial Jakarta: Kencana, 2018
- Hadiningrum Lila Pangestu, *Metode Penelitian Ahlimedia Sebuah*
Pengantar Disiplin Keilmuan (Malang: Ahlimedia Press
(AnggotaIKAPI:264/JTI/2020)) Cetakan Pertama 2021.
- Ismail, *Perbankan Syariah Jakarta: Prenada Media Group, 2011*
- Muslich Wardi Ahmad, *Fiqh Muamalah , Jakarta: PT Amzah, 2010*
cet 1
- Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen Jakarta:*
Salemba Empat, 2019

- Miru Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2010
- Masjupri, *Buku Daras Muamalah 1*, Surakarta: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2013
- Mustofa Imam, *Fiqih Mu'amalat Kontemporer*, Depok: Raja Grafindo Persada, 2016
- Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2018
- Nasution Az., *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Diadit Media 2014
- Nisa Chairun, "*Hukum Perjanjian Jual Beli dalam Islam*" Jakarta: Sinar Grafika, 2017
- Rais Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta PT Raja Grafindo Persada 2012
- Rosyadi Imron, *Jaminan Kebendaan Berdasarkan Akad Syariah*, Depok: Kencana Media, 2017
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018
- Soehartono Irwan, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1995
- Syaikhu, Ariyadi & Norwili. "Fiqih Muamalah memahami konsep dan dialektika kontemporer". Yogyakarta: K-Media, 2020
- Soemitra Andri, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer*. Jakarta: Media Kencana 2019
- Sarwat Ahmad, *Seri Fiqh Islam Kitab Fiqh* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018
- Suhendi Hendi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2008

Jurnal

- Ayub Muhammad, "*Pembatalan Sepihak dalam Jual Beli,*" Jurnal Islamic Adigama, Vol 1 No 3 Tahun 2015
- Dyah Retno dan Herwiyanti Elinda, "*Transaksi Jual beli Online dalam Perspektif Syariah*", Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (Vol) 20, No02 Tahun 2018
- Ida Ayu Eka Perdnyaswari, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-commerce.* Jurnal Kertha Semaya, Vol 8 No 5 Tahun 2020
- Silviasari, "*Tinjauan Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak akad jual beli bawang merah dan bawang putih berpanjar di Desa Turi, Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan*)" Jurnal Media Law and Sharia, Vol 1No 3 tahun 2020
- Juli Ahmad. Rukun dan Syarat dalam Jual Beli, *Jurnal Ekonomi Islam*Vol 1 No 8 Oktober 2018
- Jafar Wahyu Abdul, " Elektronik Commerce (Jual Beli Online)' Al-Intaj: *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol 2, No 1, 2015

Skripsi

- Muhammad Ilham Abdillah Ayatulloh," *pembatalan sepihak pemesanan go-food oleh customer perspektif Hukum Islam dan kitab undang-undang*" Skripsi dari Universitas Islam Negeri Malang tahun 2019
- Rismanadi Firizki Arleani," *Pembatalan Sepihak oleh Customer Shoope dalam Transaksi cash on delivery (Perspektif Hukum Positif dan Fiqh Muamalah)*"_Skripsi dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2022

Wawancara

- Anita Customer, Ngemplak Kartasura, *Wawancara Pribadi* 10 Januari 2023, Pukul10.00

- Agustin *Customer*, Kauman Kartasura, *Wawancara Pribadi* 07 Januari 2023 Pukul 12.00
- Andi *Customer*, Manggis Kartasura, *Wawancara Pribadi*, 08 Januari 2023, Pukul 09.00
- Anggita *Customer*, Ngemplak Kartasura, *Wawancara Pribadi* 10 Januari 2023, Pukul 10.00
- Eko Nurohman Pimpinan J&T Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi* 3 Januari 2023, Pukul 09.00-10.00
- Hayu *Customer*, Pucangan Kartasura, *Wawancara Pribadi*, 09 Januari 2023, Pukul 10.00
- Huda Aseptian, Kurir J&T Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi* 20 September 2022, Pukul 09.00-10.00
- Hendra Doni, Kurir J&T, Kartasura, Sukoharjo, *Wawancara Pribadi*, 22 September 2022, Pukul 09.00-10.00
- Putri *Customer*, Kemasan Kartasura, *Wawancara Pribadi*, 09 Januari 2023 Pukul 12.00

Peraturan Perundangan-undangan

- Undang-undang Nomor 19 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hukum Konsumen
- Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang- undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Website

- Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan terjemahannya* (Jakarta: Intermassa, 1986)
- Tim BPKN, Belanja Online Meningkat 400 Persen. BPKN: Masih Banyak Dikeluhkan Konsumen, diakses dari www.bpkn.go.id/2020/06/11/Belanja-Online-Meningkat-

[400persen-BPKN-Masih-Banyak-Dikeluhkan Konsumen](#) pada tanggal 20 Februari 2022

Tim J&T Express, Pengertian J&T Express diakses dari <https://PengertianJ&TExpressco.id/edu/article/3630/misi-perusahann-d> dilihat pada tanggal 4 Januari 2023

Tim Shopee, COD Bayar ditempat. Diakses dari <https://sellerShopee.co.id/edu/article/3630/bayar-ditempat> pada tanggal 6 Januari 2023

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

No	Bulan	Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Kegiatan																				
1.	Penyusunan Proposal	X	X	X	X																
2.	Konsultasi		X	X	X					X	X	X	X	X	X						
3.	Revisi Proposal		X	X	X					X	X	X	X	X	X						
4.	Pengumpulan Data									X	X	X	X	X							
5.	Analisis Data									X	X	X	X	X							
6.	Penulisan Akhir Naskah									X	X	X	X	X							
7.	<u>Skrinsi</u> Pendaftaran Munaqosyah															X	X				
8.	Munaqasyah																		X		
9.	Revisi Skripsi																			X	X

Lampiran 2 Catatan Hasil Wawancara

Daftar Pertanyaan untuk *customer* yang pernah melakukan pembatalan terhadap kurir J&T Express Kartasura, Sukoharjo mengenai pembayaran jual beli dalam transaksi *cash on delivery* (COD) dalam shopee:

- 1 Apa yang mendorong anda untuk membeli barang online?
- 2 Objek apa yang anda sering dipilih atau barang yang dibeli dalam berbelanja online?
- 3 Apakah anda mengetahui kriteria barang online yang akan anda beli dengan jelas ?
- 4 Apakah barang yang dipasarkan sesuai dengan produk yang disediakan oleh penjual shopee?
- 5 Sudah berapa lama anda berlangganan di Shopee dengan pembayaran *cash on delivery*?
- 6 Kenapa anda memilih jasa ekspedisi J&T Express?
- 7 Bagaimana pendapat anda, mengenai jika barang yang datang tidak sesuai?
- 8 Setelah barang tidak sesuai barang anda apakah masih bisa dikembalikan ke penjual?
- 9 Kenapa anda memilih metode pembayaran *cash on delivery*?
- 10 Alasan mengapa anda melakukan pembatalan sepihak?
- 11 Apakah setelah anda melakukan pembatalan mengalami kerugian?
- 12 Apakah anda mengetahui sebelumnya resiko setelah melakukan pembatalan?

Narasumber 1

- Hari & Tanggal : Sabtu 7 Januari 2023
- Waktu : Pukul 09.00-10.00
- Narasumber : Anita (*customer*) 30 Tahun
- Isi
- Peneliti : Apa yang mendorong anda untuk membeli barang *online*
- Narasumber : Karena lebih santai memilih barang dari pada beli di toko
- Peneliti : Objek apa yang anda sering dipilih atau barang yang dibeli dalam berbelanja *online*?
- Narasumber : Susu untuk anak dan kebutuhan lainnya
- Peneliti : Apakah anda mengetahui kriteria barang *online* yang akan ada beli dengan jelas?
- Narasumber : Mengetahui jelas karena saya sering berbelanja *online*
- Peneliti : Apakah barang yang dipasarkan sesuai dengan produk yang disediakan oleh penjual shopee?
- Narasumber : Terkadang sesuai dan terkadang tidak selama saya belanja *online*
- Peneliti : Sudah berapa lama anda berlangganan di Shoppe dengan pembayaran *cash on delivery* pada jual beli online di shopee?
- Narasumber : Dua tahun
- Peneliti : Kenapa anda memilih jasa ekspedisi J&T Express?
- Narasumber : Lebih banyak gratis ongkir, dan pengirimannya cepat

- Peneliti : Bagaimana pendapat anda, mengenai jika barang yang datang tidak sesuai?
- Narasumber : Sudah menjadi resiko ketika kita belanja online. Seharusnya penjual harus bertanggung jawab ketika ada pembeli yang complain
- Peneliti : Setelah barang tidak sesuai barang anda apakah masih bisa dikembalikan ke penjual?
- Narasumber : Tidak bisa
- Peneliti : Kenapa anda memilih metode *pembayaran cash on delivery*?
- Narasumber : Karena transaksi yang sangat aman dan mudah
- Peneliti : Alasan mengapa anda melakukan pembatalan sepihak?
- Narasumber : Karena barang yang datang tidak sesuai pesanan diawal
- Peneliti : Apakah setelah anda melakukan pembatalan mengalami kerugian?
- Narasumber : Saya mengalami kerugian, karena tidak memiliki barang yang saya beli mba, karena barang yang saya beli harus saya pakai mba
- Peneliti : Apakah anda mengetahui sebelumnya resiko setelah melakukan pembatalan?
- Narasumber : Mengetahui resiko ketika saya belanja *online*, ya mesti sudah menjadi resiko ketika belanja *online*

Narasumber 2

- Hari & Tanggal : Sabtu 7 Januari 2023
- Waktu : Pukul 12.00
- Narasumber : Agustin (*customer*) 26 Tahun
- Isi
- Peneliti : Apa yang mendorong anda untuk membeli barang online?
- Narasumber : Karena banyak voucher gratis ongkir
- Peneliti : Objek apa yang anda sering dipilih atau barang yang dibeli dalam berbelanja *online*?
- Narasumber : Accesories dan kebutuhan lainnya
- Peneliti : Apakah anda mengetahui kriteria barang *online* yang akan ada beli dengan jelas?
- Narasumber : Kadang mengerti dan kadang tidak mengerti
- Peneliti : Apakah barang yang dipasarkan sesuai dengan produk yang disediakan oleh penjual shopee?
- Narasumber : Ya, kadang sesuai dengan produk kadang tidak mba, selama saya belanja *online* menggunakan aplikasi Shopee ini mba
- Peneliti : Sudah berapa lama anda berlangganan di Shoppe dengan pembayaran *cash on delivery* pada jual beli online di shopee?
- Narasumber : Satu tahun

- Peneliti : Kenapa anda memilih jasa ekspedisi J&T Express?
- Narasumber : Karena menurut saya J&T Express ini lebih aman dan kurir selalu ramah
- Peneliti : Bagaimana pendapat anda, mengenai jika barang yang datang tidak sesuai?
- Narasumber : Saya mestinya kecewa terhadap toko nya, karena tidak ada itikad baik dari toko
- Peneliti : Setelah barang tidak sesuai barang anda apakah masih bisa dikembalikan ke penjual?
- Narasumber : Tidak bisa
- Peneliti : Kenapa anda memilih metode pembayaran *cash on delivery*?
- Narasumber : Karena lebih hemat dan terjangkau
- Peneliti : Alasan mengapa anda melakukan pembatalan sepihak?
- Narasumber : Karena barang yang di kirim tidak sesuai
- Peneliti : Apakah setelah anda melakukan pembatalan mengalami kerugian?
- Narasumber : Saya mengalami kerugian karena susu anak saya tidak bisa meminum susu ya mba
- Peneliti : Apakah anda mengetahui sebelum nya resiko setelah melakukan pembatalan?
- Narasumber : Sebelumnya saya belum mengerti banget tentang berbelanja *online* ini mba, karena baru pemula

Narasumber 3

Hari & Tanggal : Minggu 8 Januari 2023

Waktu : Pukul 09.00-10.00

Narasumber : Andi (*customer*) 25 Tahun

Isi

Peneliti : Apa yang mendorong anda untuk membeli barang online?

Narasumber : Karena belanja *online* harganya lebih murah dari pada toko offline

Peneliti : Objek apa yang anda sering dipilih atau barang yang dibeli dalam berbelanja *online*?

Narasumber : Kebutuhan pakaian dan perlengkapan lainnya

Peneliti : Apakah anda mengetahui kriteria barang online yang akan ada beli dengan jelas?

Narasumber : Tidak pasti sih mba

Peneliti : Apakah barang yang dipasarkan sesuai dengan produk yang disediakan oleh penjual shopee?

Narasumber : Kadang sesuai kadang tidak mba

Peneliti : Sudah berapa lama anda berlangganan di Shoppe dengan pembayaran *cash on delivery* pada jual beli *online* di shopee?

Narasumber : Dua tahun

Peneliti : Kenapa anda memilih jasa ekspedisi J&T Express?

Narasumber : Karena lebih cepat pengiriman

Peneliti : Bagaimana pendapat anda, mengenai jika barang yang datang tidak sesuai?

- Narasumber : Kurang puas aja ketika barang yang beli tidak sesuai dengan yang saya pilih
- Peneliti : Setelah barang tidak sesuai barang anda apakah masih bisa dikembalikan ke penjual?
- Narasumber : Tidak bisa
- Peneliti : Kenapa anda memilih metode pembayaran *cash on delivery*?
- Narasumber : Karena saya lebih sering menggunakan transaksi *cash on delivery*.Selama saya belanja online
- Peneliti : Alasan mengapa anda melakukan pembatalan sepihak?
- Narasumber : Karena salah pencet dari anak saya mba
- Peneliti : Apakah setelah anda melakukan pembatalan mengalami kerugian?
- Narasumber : Tidak mengalami kerugian tetapi saya tidak mempunyai barang yang saya beli tersebut mba
- Peneliti : Apakah anda mengetahui sebelum nya resiko setelah melakukan pembatalan?
- Narasumber : Belum mengerti bener etika dan resiko dalam belanja online ketika melakukan pembatalan mba

Narasumber 4

- Hari & Tanggal : Minggu 8 Januari 2023
- Waktu : Pukul 09.00-10.00
- Narasumber : Hayu (*customer*) 24 Tahun
- Isi
- Peneliti : Apa yang mendorong anda untuk membeli barang online?
- Narasumber : Harga relatif lebih murah
- Peneliti : Objek apa yang anda sering dipilih atau barang yang dibeli dalam berbelanja *online*?
- Narasumber : Pakaian dan kebutuhan lainnya
- Peneliti : Apakah anda mengetahui kriteria barang *online* yang akan ada beli dengan jelas?
- Narasumber : Saya melihat dari komen pembeli lain, jika saya tertarik langsung saya beli
- Peneliti : Apakah barang yang dipasarkan sesuai dengan produk yang disediakan oleh penjual shopee?
- Narasumber : Kadang sesuai kadang tidak mba
- Peneliti : Sudah berapa lama anda berlangganan di Shopee dengan pembayaran *cash on delivery* pada jual beli online di shopee?
- Narasumber : Dua tahun
- Peneliti : Kenapa anda memilih jasa ekspedisi J&T Express?
- Narasumber : Karena pelayanan cepat dan terjamin aman mba
- Peneliti : Bagaimana pendapat anda, mengenai jika barang yang datang tidak sesuai?
- Narasumber : Tidak puas dengan pelayanan di Shopee
- Peneliti : Setelah barang tidak sesuai barang anda apakah masih bisa dikembalikan ke penjual?

- Narasumber : Tidak bisa
- Peneliti : Kenapa anda memilih metode pembayaran *cash on delivery*?
- Narasumber : Karena tertarik dengan transaksi *cash on delivery*
- Peneliti : Alasan mengapa anda melakukan pembatalan sepihak?
- Narasumber : Karena barang yang saya pesan dari penjual cacat
- Peneliti : Apakah setelah anda melakukan pembatalan mengalami kerugian?
- Narasumber : Saya mengalami kerugian, karena tidak bisa memakai dan mempunyai barang yang saya beli
- Peneliti : Apakah anda mengetahui sebelumnya resiko setelah melakukan pembatalan?
- Narasumber : Tidak mengetahui karena saya belum mengerti belanja *online* ini mba

Narasumber 5

- Hari & Tanggal : Minggu 9 Januari 2023
- Waktu : Pukul 13.00
- Narasumber : Putri (*customer*) 25 Tahun
- Isi
- Peneliti : Apa yang mendorong anda untuk membeli barang online?
- Narasumber : Lebih efektif dan tidak antri dikasir
- Peneliti : Objek apa yang anda sering dipilih atau barang yang dibeli dalam berbelanja *online*?
- Narasumber : Peralatan yang saya butuhkan dan perlengkapan rumah tangga
- Peneliti : Apakah anda mengetahui kriteria barang *online* yang akan ada beli dengan jelas?
- Narasumber : Saya mengetahui jelas barang dan kriteria belanja *online*
- Peneliti : Apakah barang yang dipasarkan sesuai dengan produk yang disediakan oleh penjual shopee?
- Narasumber : Kadang iya kadang tidak mba
- Peneliti : Sudah berapa lama anda berlangganan di Shoppe dengan pembayaran *cash on delivery* pada jual beli *online* di shopee?
- Narasumber : satu tahun
- Peneliti : Kenapa anda memilih jasa ekspedisi J&T Express?
- Narasumber : Karena cepat pengiriman
- Peneliti : Bagaimana pendapat anda, mengenai jika barang yang datang tidak sesuai?
- Narasumber : Sangat kecewa jika barang tidak sesuai

- Peneliti : Setelah barang tidak sesuai barang anda apakah masih bisa dikembalikan ke penjual?
- Narasumber : Tidak bisa
- Peneliti : Kenapa anda memilih metode pembayaran *cash on delivery*?
- Narasumber : Karena mudah dan praktis
- Peneliti : Alasan mengapa anda melakukan pembatalan sepihak?
- Narasumber : Karena barang yang saya pesan palsu
- Peneliti : Apakah setelah anda melakukan pembatalan mengalami kerugian?
- Narasumber : Saya lebih kecewa saja, setelah barang pesanan saya palsu mba
- Peneliti : Apakah anda mengetahui sebelum nya resiko setelah melakukan pembatalan?
- Narasumber : Saya sendiri sudah paham paham mba terkait belanja *online* ini. Akan tetapi memang kesalahan dari penjual.

Narasumber 6

- Hari & Tanggal : Senin 10 Januari 2023
- Waktu : Pukul 09.00-10.00
- Narasumber : Anggita (*customer*) 24 Tahun
- Isi
- Peneliti : Apa yang mendorong anda untuk membeli barang *online*
- Narasumber : Karena lebih mudah dan praktis
- Peneliti : Objek apa yang anda sering dipilih atau barang yang dibeli dalam berbelanja online?
- Narasumber : Pakaian
- Peneliti : Apakah anda mengetahui kriteria barang online yang akan ada beli dengan jelas?
- Narasumber : Tidak mengetahui lebih jelas saya butuh beli saja apa yang saya suka
- Peneliti : Apakah barang yang dipasarkan sesuai dengan produk yang disediakan oleh penjual shopee?
- Narasumber : Terkadang sesuai dan terkadang tidak selama saya belanja online di shopee
- Peneliti : Sudah berapa lama anda berlangganan di Shoppee dengan pembayaran *cash on delivery* pada jual beli *online* di shopee?
- Narasumber : Dua tahun
- Peneliti : Kenapa anda memilih jasa ekspedisi J&T Express?
- Narasumber : Pengiriman nya cepat
- Peneliti : Bagaimana pendapat anda, mengenai jika barang yang datang tidak sesuai?

- Narasumber : Sudah menjadi resiko ketika kita belanja online.
Kalau barang tidak sesuai
- Peneliti : Setelah barang tidak sesuai barang anda apakah masih bisa dikembalikan ke penjual?
- Narasumber : Tidak bisa
- Peneliti : Kenapa anda memilih metode pembayaran *cash on delivery*?
- Narasumber : Karena transaksi yang sangat aman dan mudah
- Peneliti : Alasan mengapa anda melakukan pembatalan sepihak?
- Narasumber : Karena barang yang datang tidak sesuai deskripsi di gambar
- Peneliti : Apakah setelah anda melakukan pembatalan mengalami kerugian?
- Narasumber : Mengalami kerugian, karena tidak bisa memakai barang yang saya beli mba.
- Peneliti : Apakah anda mengetahui sebelumnya resiko setelah melakukan pembatalan?
- Narasumber : Tidak mengetahui, karena asal belanja *online*

Daftar pertanyaan untuk kurir yang berkerja di J&T Express Kartasura, Sukoharjo mengenai pengantaran barang yang diantar dengan sistem *cash on delivery* (COD) di Shopee:

1. Apakah anda pernah mengalami pembatalan sepihak dari konsumen atau *customer* pada jual beli online di shopee dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD)?
2. Seberapa sering anda mengalami pembatalan terhadap konsumen atau *customer* dalam transaksi pembayaran *cash on delivery* (COD)?
3. Bagaimana sikap anda mengetahui jika konsumen atau *customer* bahwa pesanan di batalkan pada saat anda mengantar barang tersebut?
4. Apa saja faktor penyebab terjadinya pembatalan pembayaran pada transaksi *cash on delivery* (COD)?
5. Apakah anda mengalami kerugian dari pembatalan konsumen anda melakukan pembatalan, seberapa besar anda mengalami kerugian?
6. Bagaimana anda menyelesaikan masalah pembatalan tersebut?
7. Apakah ada sanksi yang diberikan terhadap konsumen atau *customer* anda, jika anda mengalami kerugian?
8. Upaya apa yang anda lakukan untuk mencegah pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery* (COD)?
9. Upaya yang seperti apa jika konsumen atau *customer* anda menolak pembayaran *cash on delivery* (COD)?
10. Langkah selanjutya yang akan anda gunakan setelah mengalami pembatalan sepihak dari konsumen atau *customer* anda?
11. Di J&T sendiri berapa persen dari tahun ke tahun *customer* mengalami peningkatan pembatalan sepihak dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) oleh *customer* ?

Narasumber 1

Hari & Tanggal : Selasa 20 September 2022

Waktu : Pukul 15.00-16.00

Narasumber : Aseptian Huda (*Kurir*) 30Tahun

Isi

Peneliti : Apakah anda pernah mengalami pembatalan sepihak dari konsumen atau *customer* pada jual beli *online* di shopee dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD)?

Narasumber : Pernah dan sering mba

Peneliti : Seberapa sering anda mengalami pembatalan terhadap konsumen atau *customer* dalam transaksi pembayaran *cash on delivery* (COD)?

Narasumber : Kadang kalau lagi ramai paketan pas ada lagi event 11.11 atau 9.9 itu bisa 2 bulan 10-15 mba

Peneliti : Bagaimana sikap anda mengatahui jika konsumen atau *customer* bahwa pesanan di batalkan pada saat anda mengantar barang tersebut?

Narasumber : Sikap saya yaitu kecewa dengan *customer* mba padahal sudah saya layani dengan baik dan benar kadang *customer* seenaknya sendiri

Peneliti : Apa saja faktor penyebab terjadinya pembatalan pembayaran pada transaksi *cash on delivery* (COD)?

Narasumber : Barang tidak sesuai atau cacat palsu dari toko, dan tidak punya uang untuk membayar,

Peneliti : Apakah anda mengalami kerugian dari pembatalan konsumen anda melakukan pembatalan, seberapa besar anda mengalami kerugian?

Narasumber : Saya mengalami kerugian, paling 25% mba

- Peneliti : Bagaimana anda menyelesaikan masalah pembatalan tersebut?
- Narasumber : Dengan saya beri nasihat dan pelayanan baik sesuai SPO mba ketika ada *customer* yang membatalkan
- Peneliti : Apakah ada sanksi yang diberikan terhadap konsumen atau *customer* anda, jika anda mengalami kerugian?
- Narasumber : Dengan adanya sanksi dan ganti rugi oleh *customer* ketika membatalkan pesanan menurut saya sudah baik, dan semoga tidak ada kejadian terulang
- Peneliti :Upaya apa yang anda lakukan untuk mencegah pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery* (COD)?
- Narasumber : Dengan upaya, saya tidak menyalakan notifikasi dari pihak manapun mba, kadang ada *customer* yang membatalkan bikin pusing
- Peneliti : Upaya yang seperti apa jika konsumen atau *customer* anda menolak pembayaran *cash on delivery* (COD)?
- Narasumber : Terngantung penolakan yang seperti apa, kalau bisa diatasi ya saya atasi mba
- Peneliti : Langkah selanjutya yang akan anda gunakan setelah mengalami pembatalan sepihak dari *customer* anda?
- Narasumber : Menggunakan sanksi dan mengingatkan *customer*
- Peneliti : Di J&T Express Kartasura, sendiri berapa persen dari tahun ke tahun *customer* mengalami peningkatan pembatalan sepihak dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) oleh *customer* ?
- Narasumber : Paling meningkatnya 20-25% mba terngantung, paketan yang datang biasa nya paketan datang per hari 300-500 mba kadang lebih.

Narasumber 2

Hari & Tanggal : Sabtu 23 September 2022

Waktu : Pukul 10.00

Narasumber : Doni Hendra (*Kurir*) 30 Tahun

Isi

Peneliti : Apakah anda pernah mengalami pembatalan sepihak dari konsumen atau *customer* pada jual beli *online* di shopee dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD)?

Narasumber : Pernah dan sering mba

Peneliti : Seberapa sering anda mengalami pembatalan terhadap konsumen atau *customer* dalam transaksi pembayaran *cash on delivery* (COD)?

Narasumber : Kadang kalau lagi ramai paketan atau pengiriman pas ada lagi event 11.11 atau 9.9 itu bisa 1bulan 5-10 mba

Peneliti : Bagaimana sikap anda mengetahui jika konsumen atau *customer* bahwa pesanan di batalkan pada saat anda mengantar barang tersebut?

Narasumber : Sikap saya yaitu kurang puas dengan *customer* mba padahal sudah saya layani dengan baik dan ramah mba

Peneliti : Apa saja faktor penyebab terjadinya pembatalan pembayaran pada transaksi *cash on delivery* (COD)?

Narasumber : Barang tidak sesuai atau cacat palsu dari toko, tidak punya uang untuk membayar, dan yang dirumah tidak mau bayar

Peneliti : Apakah anda mengalami kerugian dari pembatalan konsumen anda melakukan pembatalan, seberapa besar anda mengalami kerugian?

Narasumber : Saya mengalami kerugian, paling 15% mba

- Peneliti : Bagaimana anda menyelesaikan masalah pembatalan tersebut?
- Narasumber : Dengan saya beri nasihat dan pelayanan baik sesuai SPO mba ketika ada *customer* yang membatalkan
- Peneliti : Apakah ada sanksi yang diberikan terhadap konsumen atau *customer* anda, jika anda mengalami kerugian?
- Narasumber : Harus *customer* memikirkan sebelum membeli barang dan memesan pesanan mba. Paling cuma saya ingatkan mba
- Peneliti : Upaya apa yang anda lakukan untuk mencegah pembatalan sepihak dalam transaksi *cash on delivery* (COD)?
- Narasumber : Dengan upaya, saya menasihati *customer*, dan mengingatkan bahwa tidak boleh seperti itu, dalam berbelanja online kadang ada *customer* yang membatalkan bikin pusing
- Peneliti : Upaya yang seperti apa jika konsumen atau *customer* anda menolak pembayaran *cash on delivery* (COD)?
- Narasumber : Terngantung penolakan yang seperti apa, kalau bisa diatasi ya saya atasi mba
- Peneliti : Langkah selanjutya yang akan anda gunakan setelah mengalami pembatalan sepihak dari *customer* anda?
- Narasumber : Menggunakan sanksi dan mengingatkan *customer*, dan mengganti rugi ketika saya diminta untuk ganti dari pihak toko
- Peneliti : Di J&T Express Kartasura, sendiri berapa persen dari tahun ke tahun *customer* mengalami peningkatan pembatalan sepihak dengan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) oleh *customer* ?

Narasumber : Paling meningkatnya 15-20% mba terngatung, paketan yang datang biasa nya paketan datang per hari 250-400 mba kadang lebih

Lampiran 3 Dokumentasi



Wawancara pimpinan J&T Express Kartasura



Wawancara kiri dengan Aseptian Huda kurir J&T Wawancara kanan dengan Doni Hendra kurir J& T



Wawancara kiri dengan *customer* Anita



Wawancara kanan dengan *customer* Agustin



Wawancara kiri dengan *customer* Andi



Wawancara kanan dengan *customer*

Hayu



Wawancara kiri dengan *customer* Putri Wawancara kanan dengan *customer*

Anggita

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Ratna Safitri
2. Nim : 192111185
3. Tempat, tanggal lahir : Sukoharjo, 04 Januari 2001, Ngadirejo,
Kartasura
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Kemas Rt 02/Rw 09, Ngadirejo,
Kartasura, Sukoharjo
6. Nama Ayah : Sadali Kismo Mulyono
7. Nama Ibu : Sulastri
8. Riwayat Pendidikan
 - a. Tk Dharma Wanita Lulus Tahun 2007
 - b. SD Negeri 01 Gunung Kunci, Kartasura Lulus Tahun 2013
 - c. SMP Al- Islam Kartasura Lulus Tahun 2016
 - d. SMA Muhammadiyah 04 Kartasura Lulus Tahun 2019
 - e. Universitas Raden Mas Said Surakarta, Masuk Tahun 2019