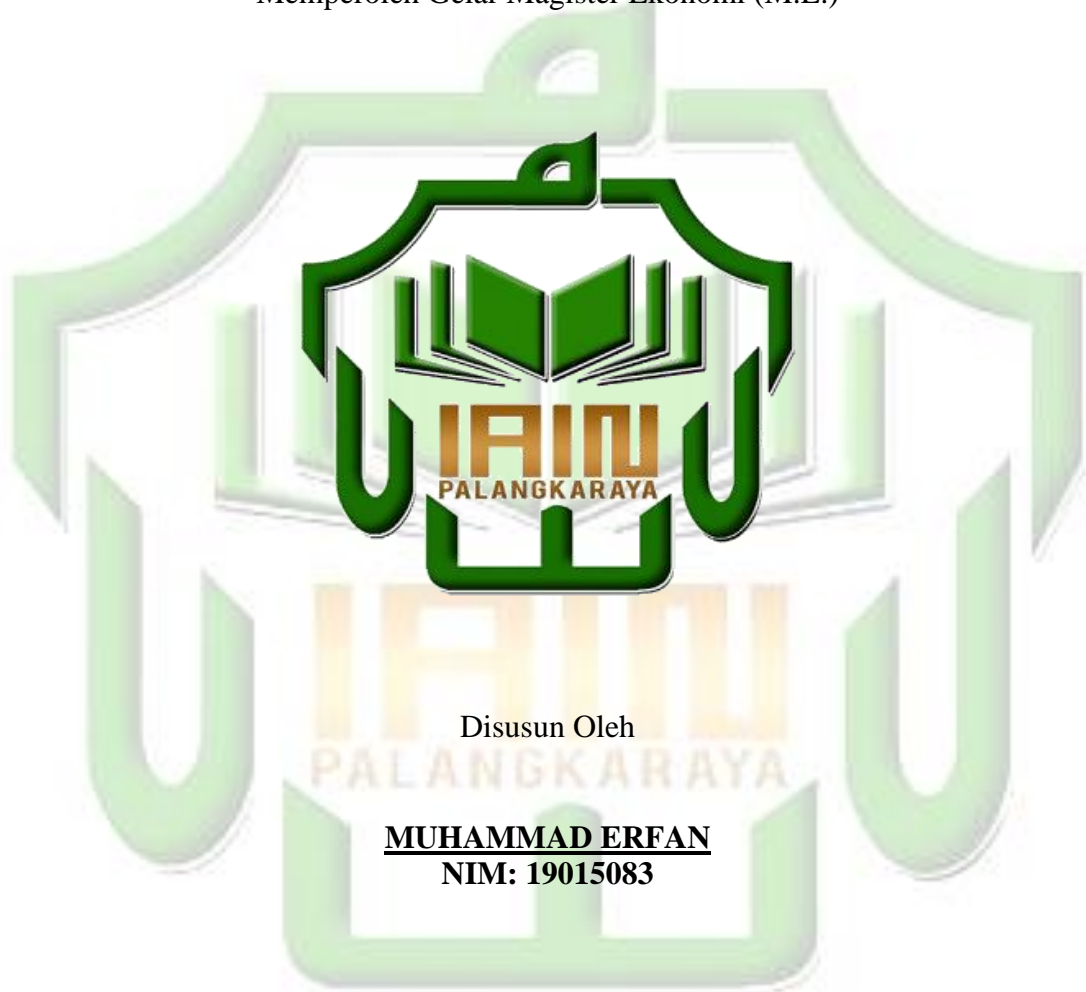


**EKSISTENSI DAN IMPLEMENTASI NILAI-NILAI *KHIYAR*
PADA *MARKETPLACE* JUAL BELI DARING
DI SITUS BUKALAPAK**

T E S I S

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister Ekonomi (M.E.)



Disusun Oleh

MUHAMMAD ERFAN

NIM: 19015083

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2021 M/1443 H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
PASCASARJANA IAIN PALANGKA RAYA**

Jl. G. Obos Komplek Islamic Centre Palangka Raya, Kalimantan Tengah, 73111
Telp. 0536-3226356 Fax. 3222105 Email : iainpalangkaraya@kemenag.go.id.
Website : <http://pasca.iain-palangkaraya.ac.id>.

NOTA DINAS

Judul Tesis : Eksistensi dan Implementasi Nilai-Nilai *Khiyar* pada *Marketplace*
Jual Beli Daring di Situs Bukalapak

Ditulis Oleh : Muhammad Erfan

NIM : 19015083

Prodi : Magister Ekonomi Syariah (MES)

Dapat diujikan di depan penguji Program Pascasarjana IAIN Palangka Raya pada
Program Studi Magister Ekonomi Syariah (MES).

Palangka Raya, 11 Oktober 2021

Direktur,



H. Normuslim
H. Normuslim, M. Ag.
P. 19650429 199103 1 002

PERSETUJUAN

Judul Tesis : Eksistensi dan Implementasi Nilai-Nilai *Khiyar* pada *Marketplace*
Jual Beli Daring di Situs Bukalapak

Ditulis Oleh : Muhammad Erfan

NIM : 19015083

Prodi : Magister Ekonomi Syariah (MES)

Dapat disetujui untuk diujikan di depan penguji Program Pascasarjana IAIN Palangka
Raya pada Program Studi Magister Ekonomi Syariah (MES).

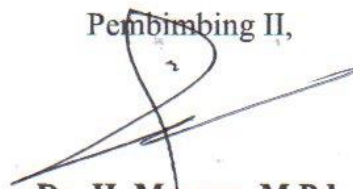
Palangka Raya, 11 Oktober 2021

Pembimbing I,



Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.H.I.
NIP.19820707 200604 1 003

Pembimbing II,



Dr. H. Mazrur, M.Pd.
NIP.19620608 198903 1 003

Mengetahui:

Direktur Pascasarjana,



Dr. H. Normuslim, M. Ag
NIP.19650429 199103 1 002

PENGESAHAN

Tesis yang berjudul **Eksistensi dan Implementasi Nilai-Nilai *Khiyar* pada Marketplace Jual Beli Daring di Situs Bukalapak**, oleh **Muhammad Erfan**, NIM **19015083** Program Studi **Magister Ekonomi Syariah** telah dimunaqasyahkan oleh Tim Munaqasyah Tesis Pascasarjana IAIN Palangka Raya pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 15 Rabi'ul Awwal 1443 H/22 Oktober 2021 M

Palangka Raya, 22 Oktober 2021

Tim Penguji:

1. **Dr. Hj. Muslimah, M.Pd.I.**
Ketua Sidang/Anggota

(.....)

2. **Dr. Muzalifah, M.S.I.**
Penguji Utama

(.....)

3. **Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.H.I.**
Penguji I

(.....)

4. **Dr. H. Mazrur, M.Pd.**
Penguji II/Sekretaris

(.....)

Mengetahui:

Direktur Pascasarjana,



Dr. H. Normuslim, M.Ag.

NIP. 19650429 199103 1 002

ABSTRAK

Muhammad Erfan. 2021. Eksistensi dan Implementasi Nilai-Nilai *Khiyar* pada *Marketplace* Jual Beli Daring di Situs Bukalapak.

Bukalapak merupakan salah satu *marketplace* jual beli daring yang cukup besar di Indonesia. Jual beli daring di Bukalapak tidak selalu berjalan baik, ada saja oknum-oknum tertentu baik penjual maupun pembeli yang tidak mematuhi aturan dalam melakukan transaksi. Untuk menangani masalah tersebut, Bukalapak memfasilitasi pembeli dan penjual untuk melanjutkan transaksi atau membatalkannya, di mana pembatalan dapat dilakukan sebelum produk diproses bahkan dapat mengajukan komplain setelah produk sampai ke alamat pembeli. Fasilitas ini mirip dengan hak *khiyar* pada aturan dalam Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengeksplorasi tentang eksistensi, implementasi dan tinjauan *shariah compliance* tentang nilai-nilai *khiyar* pada sistem *marketplace* Bukalapak.

Penelitian ini merupakan *library research*, data disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif. Objek penelitian ini adalah situs *marketplace* jual beli Bukalapak. Data primer diperoleh langsung dari situs Bukalapak sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi yang dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *pertama*, nilai-nilai *khiyar* ada dan eksis pada proses transaksi di sistem Bukalapak berupa: 1) fasilitas pengajuan pembatalan transaksi setelah pembayaran atau sebelum diproses oleh pelapak, dan 2) fasilitas tombol konfirmasi penerimaan dan pengajuan komplain setelah produk sampai kepada pembeli. *Kedua*, nilai-nilai *khiyar* yang terimplementasi pada sistem Bukalapak adalah: 1) nilai-nilai *khiyar* majelis yang berlangsung sejak proses pembatalan oleh pembeli setelah pembayaran transaksi sampai dengan proses persetujuan atau penolakan pembatalan oleh pelapak, dan 2) nilai-nilai *khiyar* syarat sekaligus mengikat *khiyar-khiyar* lainnya yang berlangsung sejak produk diterima di alamat pembeli untuk dikonfirmasi atau diajukan komplain sampai dengan persetujuan atau penolakan komplain atau sampai disepakatinya solusi komplain antara pembeli dan pelapak. *Ketiga*, tinjauan *shariah compliance* menggunakan tiga standar aturan yaitu fatwa DSN-MUI, KHES dan Standar Syariah AAOIFI ditemukan adanya kesesuaian syariah pada pelaksanaan nilai-nilai *khiyar* di sistem Bukalapak.

Kata Kunci: *nilai-nilai khiyar, syariah compliance, marketplace*

ABSTRACT

Muhammad Erfan. 2021. Existence and Implementation of Khiyar Values in Online Trading Marketplaces on the Bukalapak Site.

Bukalapak is one of the largest online trading marketplaces in Indonesia. Online trading at Bukalapak does not always go well, there are certain elements, both sellers and buyers who do not comply with the rules in conducting transactions. To overcome this problem, Bukalapak facilitates buyers and sellers to continue the transaction or cancel it, where cancellation can be made before the product is processed and can even ask for a complaint after the product arrives at the buyer's address. This facility is similar to the khiyar rights in the rules of Islamic Economics. This study aims to examine and explore the existence, implementation and review of shariah compliance about khiyar values in the Bukalapak marketplace system.

This research is library research, the data are presented in descriptive or narrative form. The object of this research is the Bukalapak online trading marketplace site. Primary data was obtained directly from the Bukalapak website while secondary data was obtained from other sources using documentation data collection techniques and then analyzed using the Miles and Huberman model.

The results of this study indicate that first, khiyar values exist in the transaction process in the Bukalapak system on: 1) the transaction cancellation request facility after payment or before it is processed by the seller, and 2) the confirmation button facility for receiving and submitting a complaint after the product is received by the buyer. Second, the khiyar values implemented in the Bukalapak system are: 1) the khiyar majelis values which starts from the cancellation request by the buyer after the transaction payment until the process of approval or rejection of the cancellation request by the seller, and 2) the khiyar syarat values by binding other khiyar starting from the time the product is received at the buyer's address to confirm or submit a complaint until there is an approval or rejection of the complaint, or until a complaint solution is agreed between the buyer and the seller. Third, the review of shariah compliance with khiyar values in the Bukalapak system uses three regulatory standards, namely the DSN-MUI fatwa, KHES and AAOIFI Shariah Standards and found the existence of shariah compliance in the implementation of the values of the khiyar majelis and khiyar syarat in the Bukalapak system.

Keywords: *khiyar values, shariah compliance, marketplace*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt. yang telah memberikan kasih sayang-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **Eksistensi dan Implementasi Nilai-Nilai *Khiyar* pada *Marketplace* Jual Beli Daring di Situs Bukalapak**. Semoga selawat dan salam selalu Allah Swt. curahkan bagi Nabi tercinta Muhammad saw. beserta seluruh keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya sampai hari akhir.

Penelitian ini disusun dalam rangka melengkapi dan memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E.) pada Program Studi Magister Ekonomi Syariah, Program Pascasarjana IAIN Palangka Raya. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak, baik bantuan secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan dan penyelesaian penelitian ini.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya diiringi doa semoga Allah Swt. memberikan rahmat, berkah dan basalan kebaikan yang berlipat ganda peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palangka Raya yang telah memberikan izin untuk melanjutkan studi di Pascasarjana IAIN Palangka Raya.
2. Suparno, M.Kom. selaku Ketua STMIK Palangkaraya yang telah memberikan izin studi lanjut, meskipun peneliti mengambil bidang ilmu yang berbeda.
3. Dr. H. Normuslim, M.Ag. selaku Direktur Pascasarjana IAIN Palangka Raya yang telah memberikan banyak kemudahan dalam perkuliahan dan penyelesaian studi di Pascasarjana IAIN Palangka Raya.
4. Dr. Hj. Muslimah, M.Pd.I. selaku Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah (MES) sekaligus Ketua Tim Penguji, yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam penyelesaian penelitian dan perkuliahan di Program Studi Magister Ekonomi Syariah (MES) Pascasarjana IAIN Palangka Raya.

5. Dr. Muzalifah, M.S.I. sebagai Penguji Utama, yang telah bersedia menguji, memberikan masukan dan perbaikan terhadap penelitian ini.
6. Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.H.I. selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. H. Mazrur, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan semangat serta motivasi arahan agar materi penelitian tetap sesuai dengan bidang kelimuan Ekonomi Syariah, serta memberikan kemudahan dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan IAIN Palangka Raya, khususnya Dosen dan Tenaga Kependidikan Pascasarjana yang telah banyak memberikan layanan dan bantuan kepada peneliti dalam perkuliahan dan penyelesaian penelitian ini.
8. *Mama, Abah* dan mertua yang selalu mendoakan, adik-adik yang memberikan bantuan, istri tercinta yang selalu memberikan dukungan dan anak tersayang yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh rekan-rekan prodi MES baik sekelas, seangkatan maupun beda kelas dan lintas angkatan di Pascasarjana IAIN Palangka Raya, rekan-rekan Dosen dan Tenaga Kependidikan di STMIK Palangkaraya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang memberikan dukungan, semangat dan motivasi agar peneliti segera menyelesaikan studi Magister Ekonomi Syariah ini.
10. Seluruh pihak yang memberikan bantuan dalam bentuk apapun, yang peneliti ketahui maupun tidak diketahui, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada siapa saja dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang Ekonomi Syariah, khususnya pada topik yang berkaitan dengan *khiyar*.

Palangka Raya, Oktober 2021

Peneliti,

Muhammad Erfan

PERNYATAAN ORISINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul **Eksistensi dan Implementasi Nilai-Nilai *Khiyar* pada *Markeplace* Jual Beli Daring di Situs *Bukalapak***, adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung risiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 11 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Erfan
NIM. 19015083

MOTTO

مَا لَا يُدْرِكُ كُلُّهُ لَا يُتْرَكُ كُلُّهُ

“Apa-apa yang tidak dapat dilakukan semua, jangan tinggalkan semua.”

مَنْ ذَاقَ عَرَفَ وَمَنْ لَمْ يَذُقْ لَمْ يَعْرِفْ

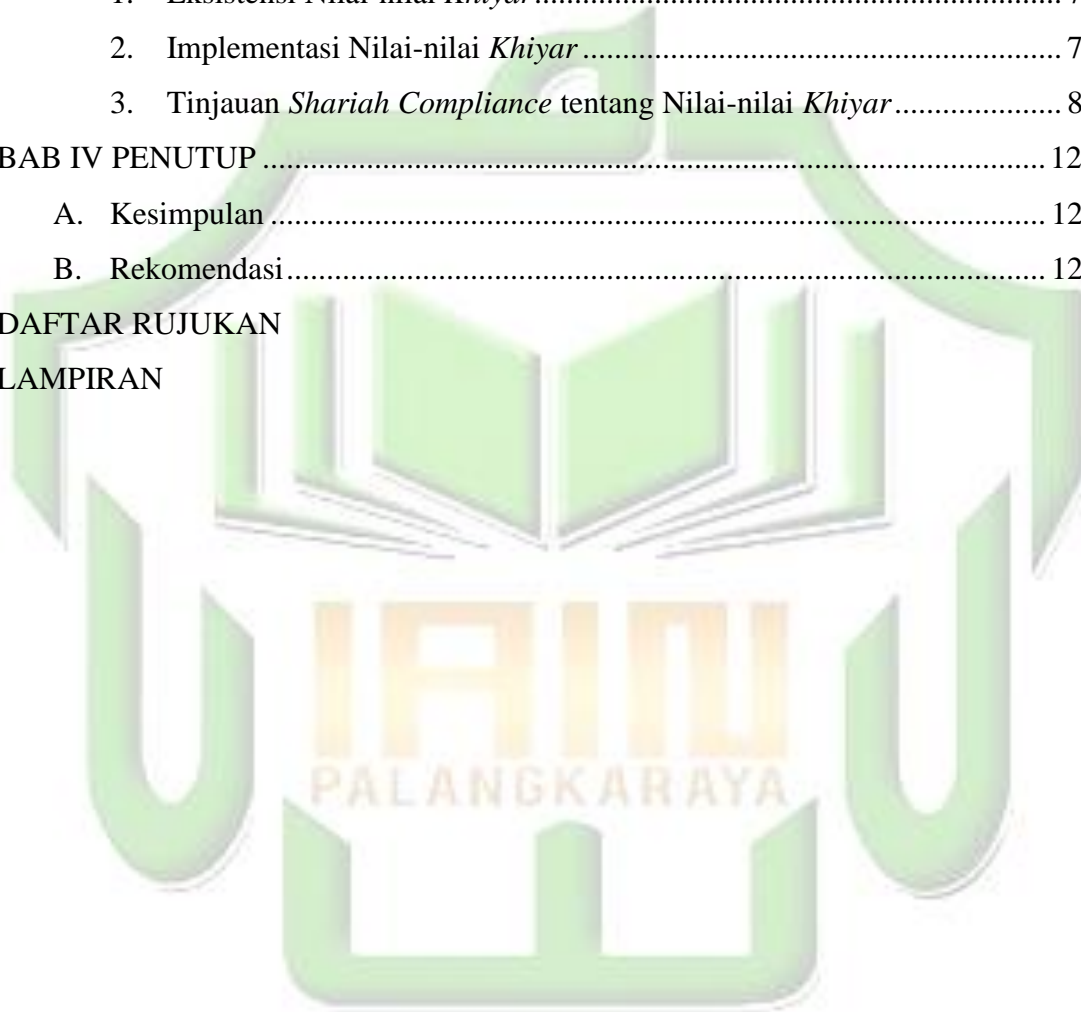
“Siapa yang mengalami akan mengerti,
dan siapa yang tak mengalami tak akan mengerti.”



DAFTAR ISI

NOTA DINAS	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	10
C. Rumusan Masalah	17
D. Tujuan Penelitian	18
E. Kegunaan Kajian	18
F. Metode Kajian	19
G. Definisi Istilah	30
BAB II LANDASAN TEORI	32
A. Jual Beli Daring	32
B. <i>Marketplace</i>	34
C. <i>Khiyar</i>	35
D. Eksistensi dan Implementasi	47
E. <i>Rational Choice</i>	49
F. <i>Shariah Compliance</i>	52

BAB III PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL	56
A. Penyajian Data	56
1. Eksistensi Nilai-nilai <i>Khiyar</i>	58
2. Implementasi Nilai-nilai <i>Khiyar</i>	62
3. Tinjauan <i>Shariah Compliance</i> tentang Nilai-nilai <i>Khiyar</i>	65
B. Pembahasan Hasil	76
1. Eksistensi Nilai-nilai <i>Khiyar</i>	77
2. Implementasi Nilai-nilai <i>Khiyar</i>	79
3. Tinjauan <i>Shariah Compliance</i> tentang Nilai-nilai <i>Khiyar</i>	88
BAB IV PENUTUP	125
A. Kesimpulan	125
B. Rekomendasi.....	126
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha'	h	ha

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya	y	ye

Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعدين	ditulis	<i>muta’aqqidain</i>
عدة	ditulis	<i>`iddah</i>

Ta’ marbutah

Bila dimatikan ditulis h

هبة	ditulis	<i>hibbah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

(ketentuan ini diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.)

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat fathah, kasrah atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>zakātul fitri</i>
------------	---------	----------------------

Vokal pendek

َ	<i>Fathah</i>	ditulis	<i>a</i>
ِ	<i>Kasrah</i>	ditulis	<i>i</i>
ُ	<i>Dammah</i>	ditulis	<i>u</i>

Vokal panjang

<i>fathah + alif</i>	ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
<i>fathah + ya’ mati</i>	ditulis	<i>ā</i>
يسع	ditulis	<i>yas ‘ā</i>
<i>kasrah + ya’ mati</i>	ditulis	<i>ī</i>
كريم	ditulis	<i>karīm</i>
<i>dammah + wawu mati</i>	ditulis	<i>ū</i>
فروض	ditulis	<i>furūd</i>

Vokal rangkap

<i>fathah + ya' mati</i>	ditulis	<i>ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
<i>fathah + wawu mati</i>	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaulun</i>

Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u`iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

Kata sandang alif + lam

Bila diikuti huruf qamariyah

القرآن	ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-qiyās</i>

Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syarmsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

السماء	ditulis	<i>as-sama'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-syams</i>

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض	ditulis	<i>ẓawi al-furūḍ</i>
اهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Yang Relevan.....	15
Tabel 2. Jadwal Penelitian.....	21
Tabel 3. Proses transaksi jual beli di Bukalapak.....	59
Tabel 4. Ringkasan aturan penggunaan Bukalapak.com.	63
Tabel 5. Status <i>shariah compliance</i> pilihan alasan komplain.....	120
Tabel 6. Status <i>shariah compliance</i> pilihan solusi komplain.....	124

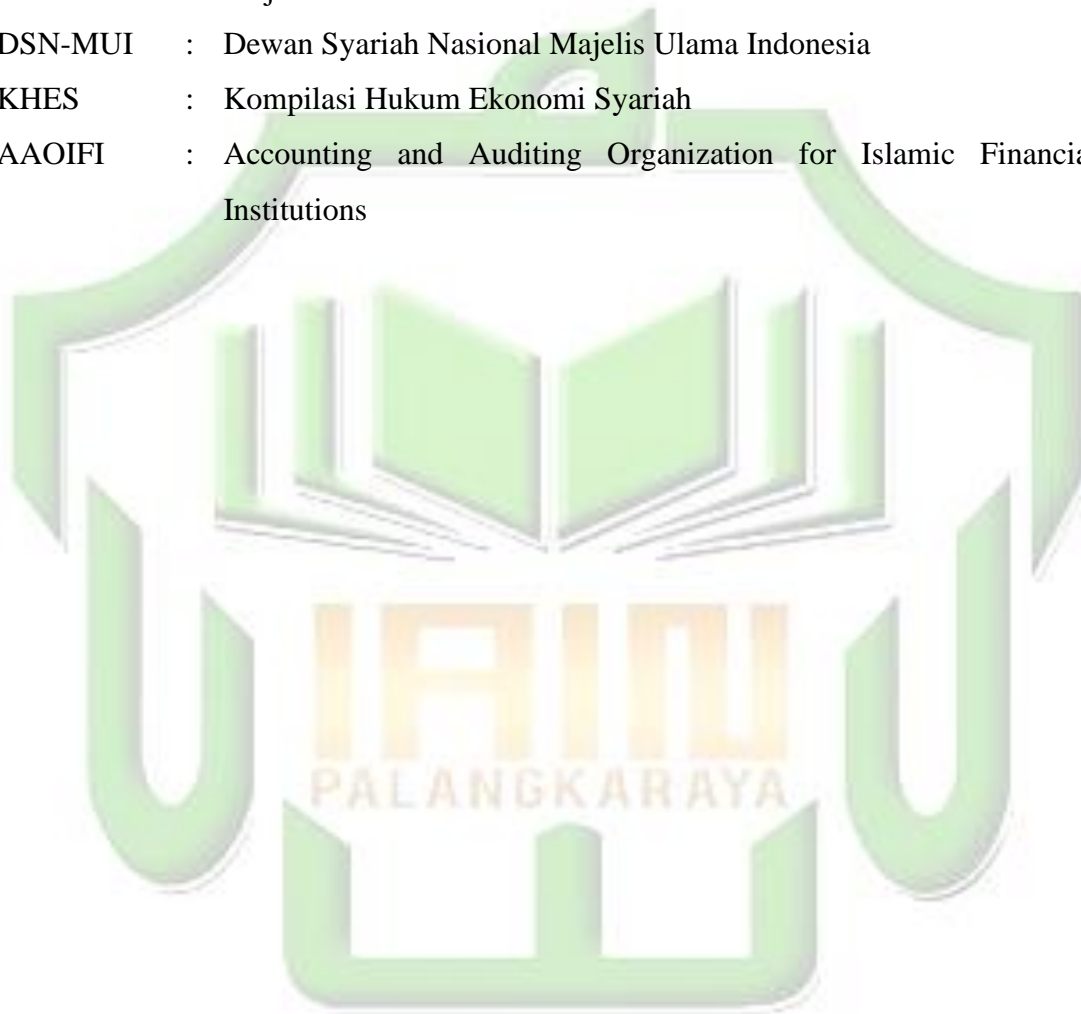


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Salah satu produk yang dijual pelapak.....	6
Gambar 2. Halaman transaksi berisi fasilitas terima dan komplain.....	7
Gambar 3. Potongan tangkapan layar halaman cara komplain.....	8
Gambar 4. Komponen dalam analisis data (<i>interactive model</i>).....	27
Gambar 5. Alur kerangka pikir penelitian.....	29
Gambar 6. Menu <i>dropdown</i> transaksi.....	66
Gambar 7. Tombol Batalkan Transaksi.....	67
Gambar 8. Memilih alasan pembatalan transaksi.....	67
Gambar 9. Pembatalan transaksi disetujui pelapak.....	68
Gambar 10. Pembatalan transaksi ditolak pelapak.....	69
Gambar 11. Pengajuan komplain oleh pembeli.....	70
Gambar 12. Pilihan permasalahan komplain.....	71
Gambar 13. Pilihan jenis penyelesaian komplain.....	71
Gambar 14. Fasilitas Panggil Admin dalam diskusi komplain.....	75
Gambar 15. Tombol batalkan transaksi.....	84
Gambar 16. Pembatalan transaksi disetujui pelapak.....	84
Gambar 17. Penolakan pembatalan oleh pelapak.....	85
Gambar 18. Tombol terima dan tombol komplain.....	87

DAFTAR SINGKATAN

KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
UIN	: Universitas Islam Negeri
MUI	: Majelis Ulama Indonesia
DSN-MUI	: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia
KHES	: Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
AAOIFI	: Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Pembimbing Tesis

Lampiran 2. Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transaksi muamalah dalam bentuk apapun termasuk jual beli perlu didasarkan pada suka sama suka di antara penjual dan pembeli. Allah Swt. berfirman ¹ : *“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.”* Oleh karena itu, jual beli harus terhindar dari tindakan dan akibat yang dapat merugikan pembeli dan penjual seperti penipuan, pengurangan, penyembunyian, ketidakjujuran, dan sebagainya. Hal ini seharusnya berlaku baik untuk jual beli secara konvensional maupun secara daring.

Jual beli secara daring saat ini marak dilakukan sebagai dampak dari begitu cepatnya perkembangan ICT (*Information and Communication Technology*). Banyak sekali tumbuh dan beroperasi toko-toko yang menerapkan proses jual beli secara daring. Masyarakat merespon dan menyikapi fenomena ini secara berbeda-beda. Ada banyak yang mendukung dan menerima demikian pula tidak sedikit yang menolak. Kemudahan dalam transaksi menjadikan jual beli secara daring diminati banyak orang. Namun demikian ada hal-hal yang ditakutkan dari proses jual beli daring di antaranya faktor keamanan, kejujuran dan kepercayaan.

¹ Q.S. An-Nisa' [4]: 29, terjemahan ayat menggunakan aplikasi komputer berupa plugin QuranKemenagInMsWord yang dirilis oleh Kementerian Agama RI.

Ketakutan ini wajar terjadi karena antara penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Terlepas dari pro dan kontra tersebut, jual beli daring ini terus berkembang bahkan menjadi lebih besar di mana penjual tidak perlu membuat sistem jual beli sendiri tetapi dapat langsung menggunakan sistem jual beli daring milik orang lain. Saat ini tersedia banyak tempat berjualan *online* yang disebut dengan *marketplace*.²

Salah satu *marketplace* di Indonesia adalah Bukalapak. Melalui laman resminya, Bukalapak mendeklarasikan diri bahwa “Bukalapak merupakan salah satu *online marketplace* terkemuka di Indonesia. Seperti halnya situs layanan jual-beli menyediakan sarana jual beli dari konsumen ke konsumen. Siapa pun dapat membuka toko *online* di Bukalapak dan melayani pembeli dari seluruh Indonesia untuk transaksi satuan maupun banyak. Bukalapak memiliki slogan jual beli *online* mudah dan terpercaya karena Bukalapak memberikan jaminan 100% uang kembali kepada pembeli jika barang tidak dikirimkan oleh pelapak. Bukalapak tidak menjual atau menyediakan barang/produk, melainkan hanya sebagai perantara.”³ Bukalapak juga memberikan jaminan keamanan, “Setiap transaksi dijamin aman dari penipuan karena pembeli tidak mentransfer uang langsung ke pelapak melainkan lewat Bukalapak.”⁴ Bukalapak menjamin keamanan dengan tiga langkah mudah berbelanja *online* aman yaitu: 1) Pembeli pesan barang lalu transfer, 2) Barang dikirim pelapak, dan 3) Pembeli menerima barang lalu konfirmasi.

² Oni Sahroni, *Fikih Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Republika Penerbit, 2019), h.16.

³ Bukalapak, “Tanya Jawab - Sekilas Bukalapak,” diakses 18 Juni 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/tentang-bukalapak1/sekilas-bukalapak12/sekilas-bukalapak>.

⁴ Bukalapak, “Belanja Online Mudah, 100% Bebas Penipuan,” diakses 18 Juni 2021, <https://www.bukalapak.com/aman>.

Jual beli daring pada *marketplace* Bukalapak tidak selalu berjalan baik, meskipun ada aturan penggunaan⁵, panduan cara berjualan dan cara berbelanja. Namun kenyataannya masih ada oknum-oknum baik penjual maupun pembeli yang tidak mematuhi aturan tersebut. Ketidakpatuhan ini menimbulkan ketakutan pada pembeli dan penjual lain. Bukalapak sendiri berusaha menangani dan mengatasi ketakutan pembeli dan penjual dengan menerapkan aturan yang cukup ketat terhadap kemungkinan terjadinya tindakan-tindakan yang merugikan semua pihak. Bukalapak membuat aturan khusus, terlebih untuk mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dalam transaksi.

Bukalapak memfasilitasi pembeli dan penjual untuk melanjutkan transaksi atau membatalkannya. Saat transaksi sudah berjalan pilihan kelanjutan transaksi dapat diubah, bahkan setelah barang diterima sekalipun. Jika dalam suatu transaksi pembeli menerima dan puas dengan layanan dan barang yang dibeli, maka pembeli harus menunjukkan penerimaannya dengan menyetujui penyelesaian transaksi. Kemudian melalui fasilitas komplain pada masing-masing transaksi, Bukalapak juga melayani aduan yang mungkin dilayangkan oleh pembeli kepada penjual atas transaksi yang dianggap merugikan atau tidak sesuai dengan harapan. Praktik penerimaan dan penolakan dalam proses transaksi jual beli daring di Bukalapak ini tampak mirip seperti *khiyar* pada syariat Islam.

⁵ Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com," pada halaman aturan penggunaan ini terdapat 17 poin aturan umum dengan detail masing-masing yang cukup banyak, diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/terms>.

Khiyar merupakan hak bagi masing-masing pembeli dan penjual untuk memilih meneruskan atau membatalkan jual beli.⁶

Demikian pula dengan tips berbelanja melalui situs Bukalapak, tampaknya dapat dilakukan sebagai bentuk dan upaya pemenuhan *khiyar* pembeli terhadap penjual. Bukalapak memberikan kesempatan dan hak kepada pembeli untuk melihat, meneliti dan menentukan pilihan atas barang atau produk kemudian memutuskan akan berbelanja pada lapak penjual tertentu atau tidak. Di antara tips berbelanja itu adalah dengan melihat foto barang dan membaca secara detail deskripsi barang yang dicantumkan penjual, membaca dan ikut dalam diskusi dan tanya jawab yang membahas tentang barang tersebut, melihat nilai *feedback* yang pernah diberikan oleh pembeli lain dan melihat jumlah barang terjual. Tips berbelanja lainnya yaitu dengan melihat status waktu terakhir penjual sedang *online* dan waktu rata-rata penjual mengirimkan barang setelah pembayaran dilakukan oleh pembeli. Dengan melakukan tips ini, maka pembeli dapat menentukan apakah ingin melanjutkan membeli barang atau membatalkannya. Keputusan yang diambil tersebut sama dengan *khiyar* pada jual beli tidak *online*.

Khiyar dalam jual beli memiliki peranan yang sangat penting dan strategis untuk menjaga kepentingan, transparansi, kemaslahatan dan kerelaan antara penjual dan pembeli yang melakukan transaksi. *Khiyar* juga melindungi penjual dan pembeli dari bahaya dan kerugian bagi semua pihak. Pelaksanaan *khiyar* dalam transaksi jual beli daring terdapat beberapa persoalan, antara lain tidak bertemunya orang-orang yang bertransaksi dan tidak adanya barang pada saat

⁶ Segaf Hasan Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)* (Bangil: Yayasan Pondok Pesantren Darullughoh Wadda'wah Bangil, 2012), h.61.

tersebut.⁷ Demikian pula dengan masalah umum lainnya yang muncul pada transaksi daring adalah ketidaksesuaian barang yang dijual dengan barang yang diterima oleh pembeli. Segala sesuatunya mungkin terjadi, misalnya gambar produk yang kurang jelas, spesifikasi atau deskripsi barang yang tidak lengkap, bahkan sampai adanya kesengajaan dari penjual untuk menyesatkan dan menipu pembeli.

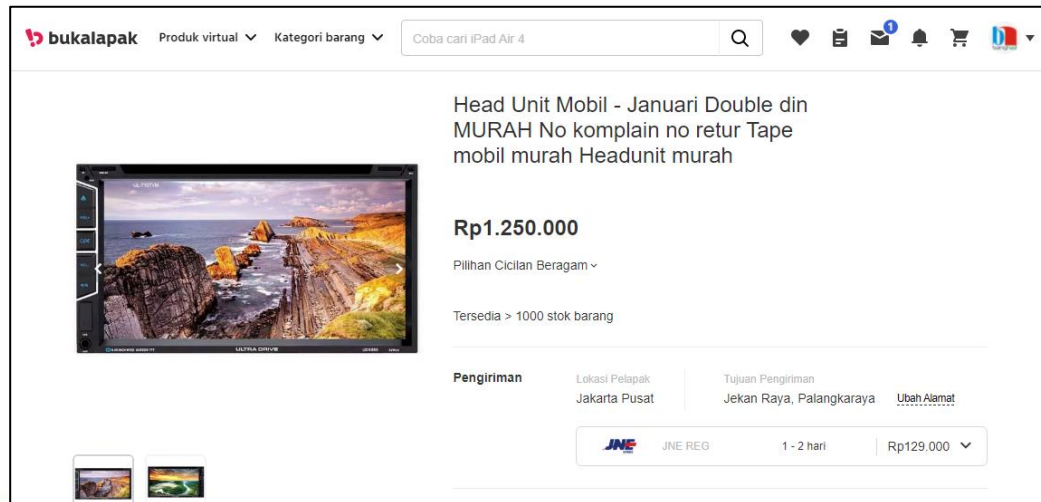
Problem lain dalam proses jual beli secara daring ini adalah adanya beberapa penjual yang secara sepihak menetapkan tidak melayani komplain atau sejenisnya atas barang/produk yang sudah dilakukan proses beli⁸ oleh pembeli. Padahal pada kondisi ini pembeli masih dapat melakukan pembatalan transaksi meskipun tetap dengan kesepakatan bersama penjual. Penetapan dari penjual yang tidak melayani komplain akan berdampak pada proses penyelesaian masalah dalam transaksi jika ternyata barang atau produk yang diterima oleh pembeli tidak sesuai deskripsi atau harapan pembeli. Pembeli tentunya menginginkan sesuatu yang sesuai dengan preferensi dan kriteria individu agar mendapatkan tujuan dan utilitas yang nyata.⁹ Keadaan yang tidak sesuai keinginan pembeli ini tentu tidak sejalan dengan apa yang dikehendaki dalam firman Allah Swt. dalam surah An-Nisa' ayat 29 sebagaimana telah disebutkan sebelumnya.

⁷ Abdul Ghofur dan Ahmad Munif, "Problematika Perdagangan Online: Telaah terhadap Aspek Khiyar dalam E-Commerce," *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 10, no. 2 (2016): 295–308, <https://doi.org/10.24090/mnh.v10i2.940>.

⁸ Proses beli maksudnya sudah dibayar oleh pembeli tetapi belum diproses oleh penjual. Jika hanya memasukkan barang ke dalam keranjang belanja, belum disebut proses beli.

⁹ Jonathan Levin dan Paul Milgrom, "Introduction to Choice Theory," t.t., 25.

Penetapan oleh penjual yang secara tegas dan jelas tidak melayani komplain dan pengembalian barang tampak seperti contoh produk pada Gambar 1.



Gambar 1. Salah satu produk yang dijual pelapak.

Sumber: Bukalapak¹⁰

Keridaan terhadap transaksi di antara penjual dan pembeli dalam sistem Bukalapak adalah melalui penerimaan atau penolakan oleh pembeli. Keridaan pembeli yaitu menyatakan menerima barang dan secara otomatis sistem Bukalapak meneruskan uang pembelian kepada pelapak. Sedangkan jika pembeli menolak maka harus menyatakannya dalam bentuk komplain dan uang pembelian akan ditahan sementara selama berlangsungnya diskusi komplain atau belum ada kesepakatan antara pembeli dan pelapak. Gambar 2. menunjukkan daftar transaksi yang sudah selesai dan sedang berjalan termasuk fasilitas bagi pembeli untuk menerima produk yang sampai tujuan atau melakukan komplain terhadap produk yang dibelinya.

¹⁰ Bukalapak, "Jual Head Unit Mobil - Januari Double din MURAH No komplain no retur Tape mobil murah Headunit murah di Lapak Andamari Suputra," diakses 18 Juni 2021, <https://www.bukalapak.com/p/elektronik/komponen-elektronik/2r02x6p-jual-head-unit-mobil-januari-double-din-murah-no-komplain-no-retur-tape-mobil-murah-headunit-murah>.

The screenshot displays the Bukalapak transaction page. The header includes the Bukalapak logo, navigation links for 'Download app', 'Mulai Jualan', and 'BukaBantuan', along with the user's balance 'Rp0' and 'Credits Rp2.568'. A search bar contains the text 'Coba cari Helm Cargloss'. The main content area is titled 'Transaksi' and is divided into 'Pembelian' (Purchase) and 'Penjualan' (Sales) sections. The 'Pembelian' section is active and shows a list of transactions. Each transaction entry includes the order number, total amount, status, and date. Below each entry, there are details about the item, the seller, and the purchase status. The transactions shown are:

NO. PESANAN	TOTAL	STATUS PESANAN
BL2116HUIK9CINV 15 Juni 2021 12.01 WIB	Rp70.046	Dibayar (15 Jun 2021, 12:07 WIB)
BL2116HUBAIIINV 15 Juni 2021 10.54 WIB	Rp203.976	Dibayar (15 Jun 2021, 10:55 WIB)
BL2116FSTM5YINV 19 Mei 2021 13.11 WIB	Rp540.000	Dibayar (19 Mei 2021, 13:12 WIB)
BL2116D1EREPINV 26 April 2021 23.39 WIB	Rp410.800	Dibatalkan

The page also features a sidebar with navigation options like 'Jual Barang', 'Ringkasan Akun', 'Daftar Barang', 'Etalase Barang', 'Karyawan Lapak', 'Promo Pelapak', 'Barang Favorit', 'Feed', 'Transaksi Rutin', 'Saldo Bukalapak', 'Bukalapak Credits', 'Promoted Push', 'Beli Paket Push', 'Transaksi Ulasan Kamu', 'Feedback', 'Komplain', 'Pesan', 'Kode Promo', and 'Pengaturan'. At the bottom, there is a footer with the Bukalapak logo, the tagline 'situs jual beli online mudah & terpercaya', and social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, and LinkedIn.

Gambar 2. Halaman transaksi berisi fasilitas terima dan komplain.
Sumber: Bukalapak¹¹

¹¹ Bukalapak, “Belanja Murah & Lengkap yang Bikin Asik!,” “Belanja Murah&Lengkap yang Bikin Asik!,” halaman ini berisi riwayat transaksi dan hanya dapat diakses secara pribadi oleh pembeli yang memiliki akun tersebut, gambar tersebut diambil dari halaman transaksi milik peneliti sendiri, diakses 18 Juni 2021, <https://www.bukalapak.com/payment/invoices>.

Komplain barang di Bukalapak sendiri dilayani dalam waktu 2 x 24 jam terhitung sejak barang diterima oleh pembeli menurut *tracking* jasa pengiriman. Jika pembeli tidak mengajukan komplain hingga batas waktu tersebut, maka komplain tidak dapat diajukan kembali dan transaksi dianggap selesai. Artinya, pembeli menyatakan menerima transaksi tersebut. Alokasi waktu yang disediakan oleh Bukalapak kepada pembeli untuk melakukan komplain ini cenderung tidak memenuhi waktu yang cukup untuk menentukan pilihan jika dianggap komplain ini sebagai nilai-nilai *khiyar*. Halaman tanya dan jawab di situs Bukalapak memperlihatkan ketentuan komplain seperti tampak pada potongan tangkapan layar sebagaimana ditunjukkan Gambar 3.

Pembeli dapat mengajukan komplain barang (retur) selama **2x24 jam** sejak barang dinyatakan sudah sampai menurut *tracking* jasa pengiriman. Jika tidak ada pengajuan komplain hingga batas waktu tersebut, maka pembeli tidak akan bisa mengajukan komplain lagi dan uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak. Berikut ini adalah jenis penyelesaian komplain dengan 3 tipe solusi, yaitu:

1. Pengembalian Uang,
2. Penggantian Barang, atau
3. Penambahan Barang

Gambar 3. Potongan tangkapan layar halaman cara komplain.
Sumber: Bukalapak¹²

Arina Dyah Puspita Sari dan Ika Yunia Fauzia telah meneliti tentang akad jual beli dan *khiyar* dalam situs Bukalapak pada perspektif *masalahah*. Fokus penelitian keduanya pada permasalahan *khiyar* ini bahwa *khiyar* yang dapat diterapkan atau diimplementasikan di Bukalapak adalah *khiyar* syarat dan *khiyar`aib* sehingga menurut perspektif *masalahah* dapat membawa manfaat dan

¹² Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Mengajukan Komplain Barang (Retur)," tangkapan layar diolah oleh peneliti, diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/retur/cara-mengajukan-komplain-barang-retur>.

menolak kerusakan.¹³ Serupa dengan itu, Abdul Ghofur dan Ahmad Munif meneliti tentang problematika perdagangan *online* secara umum, menyimpulkan *khiyar* yang dapat diterapkan adalah *khiyar* syarat sebagai pengikat *khiyar ru'yah* dan *khiyar `aib*.¹⁴ Kedua penelitian ini dalam kesimpulannya menyatakan tentang *khiyar* yang dapat diterapkan sebagai pilihan jika itu diterapkan. Kedua penelitian tersebut juga tidak membahas bagaimana tinjauan kesesuaian syariah (*shariah compliance*) tentang eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* itu sendiri khususnya pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak.

Peneliti melihat bahwa kedua penelitian di atas dapat dikembangkan lebih lanjut. Visi Bukalapak yang ingin menjadi *online marketplace* nomor 1 di Indonesia, dengan misinya memberdayakan UMKM yang ada di seluruh penjuru Indonesia,¹⁵ menurut peneliti layak dipertimbangkan sebagai objek penelitian. Selain itu menurut Statista,¹⁶ Bukalapak menduduki peringkat ketiga situs *e-commerce* di Indonesia pada kuartar pertama tahun 2021 dengan 34,17 juta klik,¹⁷ atau 31,27 juta klik dengan rata-rata pengunjung unik per bulan sebanyak 12,83 juta pengunjung.¹⁸

¹³ Arina Dyah Puspita Sari dan Ika Yunia Fauzia, "Tinjauan Akad Jual Beli dan Khiyar dalam Situs Bukalapak Perspektif Maslahah," *Journal of Business and Banking* 8, no. 2 (16 April 2019): 213–33, <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i2.1644>.

¹⁴ Ghofur dan Munif, "Problematika Perdagangan Online," 2016.

¹⁵ Bukalapak, "Tentang Bukalapak," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/about>.

¹⁶ Statista adalah lembaga penelitian dan desain informasi yang mengkonsolidasikan data statistik di lebih dari 80.000 topik dari lebih dari 22.500 sumber dan diolah pada empat platform, yaitu di Jerman, Inggris, Prancis dan Spanyol. Statista juga menyediakan gabungan riset pasar serta layanan riset dan analisis.

¹⁷ Statista, "Indonesia: Top 10 E-Commerce Sites by Monthly Traffic 2021," Statista, diakses 28 Oktober 2021, <https://www.statista.com/statistics/869700/indonesia-top-10-e-commerce-sites/>.

¹⁸ Arie Pratama, "Ini Juara Marketplace RI Di Kuartal I-2021, Tapi Bukan Shopee," CNBC Indonesia, diakses 28 Oktober 2021, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210422190729-40-240130/ini-juara-marketplace-ri-di-kuartal-i-2021-tapi-bukan-shopee>.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti, mengkaji dan melengkapi penelitian tentang eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar*, serta meneliti tinjauan *shariah compliance* terkait nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak. Peneliti ingin menjadikannya sebagai pembahasan dalam tesis dengan judul “EKSISTENSI DAN IMPLEMENTASI NILAI-NILAI *KHIYAR* PADA *MARKETPLACE* JUAL BELI DARING DI SITUS BUKALAPAK.”

B. Hasil Penelitian Yang Relevan

Untuk mengetahui secara lebih jelas tentang penelitian yang peneliti lakukan ini, kiranya sangat perlu untuk mengkaji pemikiran dan penelitian terdahulu. Melalui penelusuran yang peneliti lakukan di perpustakaan secara manual maupun pencarian lebih luas secara daring, sepengetahuan peneliti belum ada penelitian yang membahas dan mengkaji tentang eksistensi dan implementasi serta tinjauan kesesuaian syariah terhadap nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring situs Bukalapak. Namun berdasarkan hasil pencarian, ada beberapa penelitian yang pokok bahasannya mendekati dan relevan dengan apa yang peneliti teliti. Persamaan dari beberapa penelitian yang peneliti temukan adalah mengkaji tentang eksistensi *khiyar* dan sengketa dalam jual beli daring. Penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Ghofur dan Ahmad Munif dengan judul “Problematika Perdagangan Online: Telaah terhadap Aspek *Khiyar* dalam E-Commerce”, melalui jurnal *Al-Manahij: Jurnal kajian Hukum Islam*. Diterbitkan oleh IAIN Porwokerto tahun 2016. Pada penelitian tersebut

didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa jenis *khiyar* majelis tidak dapat diberlakukan pada *e-commerce*, berbeda dengan jual beli cara tradisional. Meskipun demikian masih bisa diterapkan *khiyar `aib* dan *khiyar ru'yah*. Namun kedua *khiyar* ini harus diperjanjikan dulu dengan *khiyar* syarat sebagai pengikat. Pada penelitian ini lebih berfokus pada pilihan jenis *khiyar* yang memungkinkan untuk diterapkan.¹⁹ Relevansinya dengan penelitian peneliti adalah pada pilihan jenis *khiyar* yang memungkinkan untuk diterapkan pada *e-commerce*. Peneliti akan berfokus meneliti eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* syarat sebagai pengikat *khiyar `aib* dan *khiyar ru'yah* pada situs *marketplace* Bukalapak.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rahmatul Huda dalam bentuk jurnal ilmiah dengan judul “Eksistensi Khiyar dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Toko Modern (Analisis Hukum Ekonomi Syariah).” Diterbitkan pada tahun 2016 melalui jurnal *Al-Banjari: Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman*, UIN Antasari Banjarmasin. Fokus penelitian ini pada pencarian dan pembahasan terkait pasal-pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 yang mengandung esensi sekaligus menunjukkan eksistensi *khiyar*. Hasilnya ditemukan eksistensi *khiyar* tersebut pada Pasal 4, dan oleh peneliti dinyatakan telah sesuai dengan kaidah fikih, *maqashid syariah* dan fikih ditinjau dari hukum ekonomi syariah.²⁰ Relevansi dengan penelitian peneliti adalah pada eksistensi *khiyar* pada perundang-undangan yang secara tidak langsung menjadi

¹⁹ Ghofur dan Munif, “Problematika Perdagangan Online,” 2016.

²⁰ Rahmatul Huda, “Eksistensi Khiyar Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Toko Modern (Analisis Hukum Ekonomi Syariah),” *Al-Banjari: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Keislaman* 15, no. 1 (15 Mei 2016): 69–82, <https://doi.org/10.18592/al-banjari.v15i1.818>.

dasar bagi *marketplace* untuk menerapkan *khiyar* meskipun dengan nama atau sebutan yang berbeda.

Ketiga, jurnal ilmiah yang dibuat oleh Joshua Purba, Rohaini dan Dewi Septiana. Jurnal tersebut berjudul “Penyelesaian Sengketa Online Marketplace antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution.” Diterbitkan dalam jurnal *Pactum Law Journal*, Universitas Lampung pada tahun 2018. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penyelesaian sengketa secara *online* dengan cara negosiasi²¹, mediasi dan arbitrase²². Dengan cara ini diharapkan penyelesaian sengketa dapat dicapai dengan kesepakatan perdamaian.²³ Relevansi dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada penerapan *khiyar* dalam bernegosiasi ketika ada sengketa. Peneliti meneliti kesesuaian hukum *khiyar* menurut syariat dengan proses negosiasi yang disediakan oleh *marketplace*.

Keempat, penelitian ilmiah berjudul “Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Online Dispute Resolution (ODR)” yang dilakukan oleh Julian Iqbal dan diterbitkan dalam jurnal *Jurist-Diction*, Universitas Airlangga pada tahun 2018. Dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa *marketplace* lebih mengutamakan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan secara

²¹ Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, *KBBI Daring*, versi 2.0.1.0-20191010103941 (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2019), kata “negosiasi” berarti penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak yang bersengketa, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.

²² *Ibid.*, kata “arbitrase” dalam konteks hukum berarti usaha perantara dalam meleraikan sengketa atau bentuk peradilan yang dilaksanakan atas dasar kesepakatan antara pihak-pihak yang berselisih dan dimediasi oleh hakim yang telah mereka pilih sendiri.

²³ Joshua Purba, Rohaini Rohaini, dan Dewi Septiana, “Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual Dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution,” *Pactum Law Journal* 2, no. 01 (4 Desember 2018): 537–49.

damai dengan cara tanpa tatap muka melalui fasilitas yang disebut ODR.²⁴ Relevansi dengan penelitian peneliti adalah pada fungsi dan alur kerja dari fasilitas *online* yang disediakan oleh pihak *marketplace* dalam menyelesaikan sengketa antara penjual dan pembeli.

Kelima, Mila Nila Kusuma Dewi melakukan penelitian yang dipublikasikan tahun 2017 dalam Jurnal Cahaya Keadilan, Universitas Putera Batam berjudul “Penyelesaian Sengketa dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online.” Dalam penelitiannya disimpulkan penyelesaian sengketa dalam perjanjian dalam jual beli secara *online* dapat secara *litigasi* dan *non-litigasi*. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan khususnya melalui mediasi lebih menguntungkan karena dihasilkan dari kesepakatan para pihak.²⁵ Relevansinya dengan penelitian peneliti adalah pada proses penyelesaian sengketa melalui jalur *non-litigasi* secara *online*.

Keenam, artikel yang ditulis oleh Mohammed Bashir Ribadu dan Wan Nurhayati Wan Ab. Rahman berjudul “An integrated approach towards Sharia compliance E-commerce trust”, diterbitkan pada jurnal Applied Computing and Informatics tahun 2019. Artikel ini membahas tentang kekhawatiran di kalangan muslim terhadap kepercayaan terhadap kesesuaian syariah. Kesimpulan akhir dari artikel tersebut mengusulkan bahwa penerapan kesesuaian syariah pada *e-commerce*, sehingga diyakini akan dapat meningkatkan kepercayaan dan niat

²⁴ Julian Iqbal, “Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR),” *Jurist-Diction* 1, no. 2 (7 Januari 2019): 557–78, <https://doi.org/10.20473/jd.v1i2.11008>.

²⁵ Mila Nila Kusuma Dewi, “Penyelesaian Sengketa Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online,” *Jurnal Cahaya Keadilan* 5, no. 2 (31 Oktober 2017): 72–90, <https://doi.org/10.33884/jck.v5i2.799>.

konsumen muslim untuk terlibat dalam transaksi *e-commerce*.²⁶ Relevansi dengan kajian yang peneliti lakukan adalah pada peluang penerapan esensi syariah dengan menerapkan *shariah compliance* pada nilai-nilai *khiyar* di *marketplace* Bukalapak.

Ketujuh, artikel berjudul “The Application of Shariah Principle in E-commerce Transaction: A Model Development” yang diterbitkan pada jurnal *Research in World Economy* tahun 2019 karya Mohd Zulkifli Muhammad, dkk. Artikel tersebut mengusulkan model penerapan prinsip-prinsip syariah pada transaksi *e-commerce*. Salah satunya adalah saran penambahan kontrak atau aturan terkait dengan opsi untuk pengembalian uang atau pengembalian produk (*khiyar*).²⁷ Relevansinya dengan masalah yang peneliti bahas adalah bahwa *marketplace* Bukalapak sudah memiliki fitur dan fasilitas untuk pemrosesan komplain, peneliti ingin melihat berdasarkan *shariah compliance*.

Kedelapan, artikel yang diterbitkan pada *Journal of Internet Banking and Commerce*, tahun 2011 berjudul “Comprehensive Approach for Sharia’ Compliance E-Commerce Transaction” karya Mohd Zulkifli Muhammad, dkk. Artikel ini mirip dengan yang sebelumnya, ditulis oleh orang yang sama, tetapi fokus artikel ini adalah pada penggunaan kartu kredit dalam pembayaran transaksi *e-commerce* menurut kesesuaian syariah di Malaysia agar terhindar dari

²⁶ Mohammed Bashir Ribadu dkk., “Sharia Compliance Requirements Framework for E-Commerce Systems: An Exploratory Study” 98, no. 06 (2005): 15.

²⁷ Mohd Zulkifli Muhammad dkk., “The Application of Shariah Principle in E-commerce Transaction: A Model Development,” *Research in World Economy* 10 (14 Juli 2019): 84, <https://doi.org/10.5430/rwe.v10n2p84>.

riba dan *gharar*.²⁸ Relevansi artikel ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada telaah proses transaksi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, khususnya terhadap nilai-nilai *khiyar*, meskipun *e-commerce* atau *marketplace* itu sendiri tidak menyatakan diri sebagai syariah.

Kesembilan, artikel yang ditulis oleh Arina Dyah Puspita Sari dan Ika Yunia Fauzia, berjudul “Tinjauan Akad Jual Beli dan Khiyar dalam Situs Bukalapak Perspektif Masalahah”, diterbitkan tahun 2019 pada *Journal of Business and Banking* yang dipublikasikan oleh STIE Perbanas Surabaya. Fokus penelitian ini adalah jenis *khiyar* yang dapat diterapkan atau diimplementasikan di Bukalapak yaitu *khiyar syarat* dan *khiyar `aib*, sehingga menurut perspektif masalahah dapat membawa manfaat dan menolak kerusakan.²⁹ Relevansinya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada penerapan nilai-nilai *khiyar* yang eksis pada situs *marketplace* Bukalapak.

Untuk memudahkan melihat perbandingan penelitian relevan dari peneliti sebelumnya dengan apa yang peneliti lakukan pada penelitian ini, peneliti sajikan dalam tabel perbandingan sebagai berikut.

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Yang Relevan.

No.	Penulis, Tahun dan Judul Penelitian	Fokus/Hasil Penelitian	Relevansi
1	Abdul Ghofur dan Ahmad Munif, 2016, <i>Problematika Perdagangan Online: Telaah terhadap Aspek Khiyar dalam E-Commerce</i>	Jenis <i>khiyar</i> yang mungkin untuk diterapkan berupa <i>khiyar syarat</i> sebagai pengikat <i>khiyar `aib</i> dan <i>khiyar ru`yah</i>	Eksistensi dan implementasi nilai-nilai <i>khiyar syarat</i> sebagai pengikat <i>khiyar `aib</i> dan <i>khiyar ru`yah</i>

²⁸ Mohd Zulkifli Muhammad dkk., “Comprehensive Approach for Sharia’ Compliance E-Commerce Transaction,” *Journal of Internet Banking and Commerce* 16, no. 1 (1 April 2011): 1–13.

²⁹ Sari dan Fauzia, “Tinjauan Akad Jual Beli dan Khiyar dalam Situs Bukalapak Perspektif Masalahah.”

No.	Penulis, Tahun dan Judul Penelitian	Fokus/Hasil Penelitian	Relevansi
2	Rahmatul Huda, 2016, <i>Eksistensi Khiyar dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Toko Modern (Analisis Hukum Ekonomi Syariah)</i>	Eksistensi <i>khiyar</i> pada Pasal 4, dan oleh peneliti dinyatakan telah sesuai dengan kaidah fikih, <i>maqashid syariah</i> dan fikih ditinjau dari hukum ekonomi syariah	Eksistensi <i>khiyar marketplace</i> meskipun dengan nama atau sebutan yang berbeda.
3	Joshua Purba, Rohaini dan Dewi Septiana, 2018, <i>Penyelesaian Sengketa Online Marketplace antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution</i>	Penyelesaian sengketa secara <i>online</i> dengan cara negosiasi, mediasi dan arbitrase	Kesesuaian hukum <i>khiyar</i> menurut syariat dengan proses negosiasi yang disediakan oleh <i>marketplace</i> .
4	Julian Iqbal, 2018, <i>Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Online Dispute Resolution (ODR)</i>	<i>Marketplace</i> lebih mengutamakan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan secara damai dengan cara tanpa tatap muka melalui fasilitas yang disebut ODR	Fungsi dan alur kerja dari fasilitas <i>online</i> yang disediakan oleh pihak <i>marketplace</i> dalam menyelesaikan sengketa antara penjual dan pembeli
5	Mila Nila Kusuma Dewi, 2017, <i>Penyelesaian Sengketa dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online</i>	Penyelesaian sengketa di luar pengadilan khususnya melalui mediasi lebih menguntungkan karena dihasilkan dari kesepakatan para pihak	Proses penyelesaian sengketa melalui jalur <i>non-litigasi</i> secara <i>online</i>
6	Mohammed Bashir Ribadu dan Wan Nurhayati Wan Ab. Rahman, 2019, <i>An Integrated Approach Towards Sharia Compliance E-commerce Trust</i>	Kekhawatiran di kalangan muslim terhadap kepercayaan pada kesesuaian syariah	Peluang penerapan esensi syariah dengan meninjau <i>shariah compliance</i> pada nilai-nilai <i>khiyar</i>

No.	Penulis, Tahun dan Judul Penelitian	Fokus/Hasil Penelitian	Relevansi
7	Mohd Zulkifli Muhammad, dkk., 2019, <i>The Application of Shariah Principle in E-commerce Transaction: A Model Development</i>	Mengusulkan model penerapan prinsip-prinsip syariah pada transaksi <i>e-commerce</i> , Salah satunya adalah saran penambahan kontrak atau aturan terkait dengan opsi untuk pengembalian uang atau pengembalian produk (<i>khiyar</i>)	<i>Marketplace</i> Bukalapak sudah memiliki fitur dan fasilitas untuk pemrosesan komplain, peneliti ingin melihat berdasarkan <i>shariah compliance</i>
8	Mohd Zulkifli Muhammad, dkk., 2011, <i>Comprehensive Approach for Sharia' Compliance E-Commerce Transaction</i>	Penggunaan kartu kredit dalam pembayaran transaksi <i>e-commerce</i> menurut kesesuaian syariah di Malaysia agar terhidar dari riba dan <i>gharar</i>	Telaah proses transaksi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, khususnya terhadap nilai-nilai <i>khiyar</i> , meskipun <i>e-commerce</i> atau <i>marketplace</i> itu sendiri tidak menyatakan diri sebagai syariah
9	Arina Dyah Puspita Sari dan Ika Yunia Fauzia, 2019, <i>Tinjauan Akad Jual Beli dan Khiyar dalam Situs Bukalapak Perspektif Masalah</i>	Jenis <i>khiyar</i> yang dapat diterapkan atau diimplementasikan di Bukalapak yaitu <i>khiyar</i> syarat dan <i>khiyar`aib</i>	Penerapan nilai-nilai <i>khiyar</i> yang eksis pada situs <i>marketplace</i> Bukalapak

Sumber: Data diolah peneliti.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti membuat rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana eksistensi nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak?

2. Bagaimana implementasi nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak?
3. Bagaimana tinjauan *shariah compliance* tentang nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian terkait jual beli daring ini adalah:

1. Mengeksplorasi dan mengetahui tentang eksistensi nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak.
2. Mengetahui dan menjelaskan tentang implementasi nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak.
3. Mengetahui dan menjelaskan tentang tinjauan *shariah compliance* terkait nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak.

E. Kegunaan Kajian

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tambahan ilmu pengetahuan tentang eksistensi, implementasi dan tinjauan *shariah compliance* tentang nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak.

2. Bagi Bukalapak

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan tambahan informasi bagi Bukalapak terkait dengan eksistensi, implementasi dan

tinjauan *shariah compliance* tentang nilai-nilai *khiyar* yang ada pada sistem *marketplace* Bukalapak.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang eksistensi, implementasi dan tinjauan *shariah compliance* berkaitan dengan nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi khazanah ilmu pengetahuan dan menjadi bahan rujukan atau referensi terkait ekonomi syariah, khususnya yang berhubungan dengan eksistensi, implementasi dan tinjauan *shariah compliance* tentang nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti lainnya untuk melakukan kajian dan memperdalam penelitian ini dengan melihat permasalahan pada sudut pandang yang berbeda dan atau melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap permasalahan yang belum termuat dalam penelitian ini.

F. Metode Kajian

1. Jenis Penelitian

Kajian ini merupakan penelitian kepustakaan (*library research*) atau studi pustaka. Sering kali disamakan dan disebut juga dengan *literature review* atau kajian pustaka, padahal *library research* memiliki peran yang

besar dalam tradisi pengembangan ilmu pengetahuan.³⁰ Burhan Bungin menyebut bahwa tidak ada satu pun bidang ilmu yang tidak bisa dilaksanakan penelitiannya di *library*.³¹ Disebut penelitian kepustakaan karena data-data atau bahan-bahan yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian tersebut berasal dari perpustakaan baik berupa buku, ensiklopedia, kamus, jurnal, dokumen, majalah dan lain sebagainya.³² Sumber lain yang dapat digunakan adalah halaman-halaman situs internet yang berkaitan dengan topik penelitian, khususnya dari objek penelitian sebagai sumber data yang paling valid.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan memberikan perincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit diungkap oleh metode kuantitatif.³³ Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan merupakan data kualitatif. Bentuk data yang dikumpulkan berupa gambar, kata-kata dan bukannya dalam bentuk angka. Data disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif.³⁴

³⁰ Burhan Bungin, *Post Qualitative Social Research Methods: Kuantitatif-Kualitatif-Mix Methods Positivism-Postpositivism-Phenomenology-Postmodern Filsafat, Paradigma, Teori, Metode dan Laporan* (Jakarta: Kencana, 2020), h.234.

³¹ Ibid., h.236.

³² Nursapia Nursapia, "Penelitian Kepustakaan," *IQRA': Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)* 8, no. 1 (4 Mei 2014): 68–73, <https://doi.org/10.30829/iqra.v8i1.65>.

³³ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), h.49.

³⁴ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), h.333.

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dibuat untuk mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian. Jangka waktu penelitian akan tergantung cakupan penelitian, dan bagaimana peneliti mengatur waktu yang digunakan.³⁵ Waktu penelitian adalah pada bulan Mei sampai dengan bulan Oktober 2021. Perincian kegiatan dan waktu pelaksanaan penelitian ini adalah sebagaimana terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jadwal Penelitian.

No.	Kegiatan	Bulan / Minggu Ke																							
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Persiapan																									
1	Pemilihan topik penelitian	■																							
	Eksplorasi informasi		■	■	■																				
	Penentuan fokus penelitian					■																			
Pelaksanaan																									
2	Pengumpulan data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Analisis data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Validasi data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Pelaporan																									
3	Penyajian data																								
	Penyusunan laporan																								

Sumber: Data diolah peneliti.

4. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian kepustakaan (*library research*) peneliti lakukan mengikuti langkah-langkah yang dijelaskan oleh Kuhlthau sebagaimana dikutip oleh Abdi Mirzaqon T. dan Budi Purwoko sebagai berikut:

- a. Pemilihan topik, dalam hal ini peneliti memilih topik tentang *khiyar* pada *marketplace* Bukalapak.
- b. Eksplorasi informasi, terhadap topik tersebut, peneliti mengeksplorasi data-data yang berkaitan dengan *khiyar* kemudian digunakan untuk menentukan fokus penelitian.

³⁵ Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2018), h.25-26.

- c. Menentukan fokus penelitian, yaitu tentang eksistensi dan implementasi serta tinjauan kesesuaian syariah (*shariah compliance*) dari nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* Bukalapak.
- d. Pengumpulan sumber data empirik, dengan bersumber primer situs Bukalapak, kemudian data sekunder dari buku-buku, jurnal, hasil laporan dan literatur lain yang mendukung fokus penelitian yang sedang diangkat ini.
- e. Persiapan penyajian data, melingkupi membaca bahan-bahan dari sumber kepustakaan, membuat catatan dan mengolah catatan dari semua sumber kemudian diolah dan dianalisis oleh peneliti untuk mendapatkan suatu kesimpulan terkait fokus penelitian.
- f. Penyusunan laporan penelitian berdasarkan hasil pelaksanaan langkah-langkah sebelumnya berdasarkan sistematika penulisan yang berlaku.³⁶

5. Data dan Sumber Data

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif.

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya

a. Data

Data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya, disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Cara mendapatkannya antara lain dengan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner atau

³⁶ Andi Mirzaqon T. dan Budi Purwoko, "Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Expressive Writing," *Jurnal BK UNESA* 8, no. 1 (2018), <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/22037>.

diskusi terfokus (*focus group discussion*).³⁷ Berkaitan dengan nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* Bukalapak, peneliti mengumpulkan data secara langsung dari situs *marketplace* Bukalapak dan terlibat langsung dalam sistem aplikasi *marketplace* tersebut, baik sebagai pengunjung biasa (*visitor*) atau sebagai pengguna terdaftar (*member*).

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua), atau data siap pakai dan dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain.³⁸ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder untuk mendukung data primer berupa dokumen-dokumen baik tercetak seperti buku maupun dalam bentuk daring seperti jurnal dan sumber yang berasal dari internet. Bentuk data sekunder ini berupa halaman-halaman bantuan, forum tanya jawab, formulir atau fungsi-fungsi tertentu yang ada pada situs Bukalapak dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topik yang sedang dikaji oleh peneliti.

b. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini langsung berasal dari objek penelitian *marketplace* Bukalapak dengan peneliti sebagai instrumen penelitiannya. Data diambil langsung dari sumber aslinya yaitu situs Bukalapak terutama untuk data primer sehingga dapat ditelaah bagaimana eksistensi dan implementasi serta kesesuaian penerapannya

³⁷ Marsudi W. Kisworo dan Iwan Sofana, *Menulis Karya Ilmiah* (Bandung: Penerbit INFORMATIKA, 2017), h.107.

³⁸ *Ibid.*, h.107-108.

dalam tinjauan *shariah compliance* terhadap nilai-nilai *khiyar* di *marketplace* tersebut. Sumber lain yang peneliti gunakan adalah buku-buku dan dokumen-dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berkaitan dengan mekanisme yang harus dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dan merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data³⁹. Pada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti adalah instrumen penelitian. Keberhasilan pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti dalam menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian.⁴⁰ Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental yang lain.⁴¹ Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi karena jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan, di mana sumber data empiriknya baik yang primer maupun sekunder berasal dari buku-buku, dokumen-dokumen, jurnal, atau literatur-literatur lainnya. Data dokumentasi diperoleh langsung dari sumber data primer yaitu halaman situs *marketplace* Bukalapak dan sumber-sumber kepustakaan lainnya.

7. Pemeriksaan Keabsahan Data

Jenis data kualitatif perlu dilakukan pemeriksaan melalui uji keabsahan data yang terdiri dari empat macam pengujian yaitu 1) kredibilitas, 2)

³⁹ Abdullah dan Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, h.203.

⁴⁰ Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, h.372.

⁴¹ Abdullah dan Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, h.213.

transferabilitas, 3) depenabilitas, dan 4) konfirmabilitas.⁴² Salah satu langkah dalam uji kredibilitas yang dapat digunakan adalah triangulasi, yaitu agar mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel⁴³, karena sebenarnya peneliti mengumpulkan sekaligus menguji kredibilitas data.⁴⁴ Triangulasi dapat berupa triangulasi teknik (*multiple methods*) atau triangulasi sumber (*multiple sources*).⁴⁵ Peneliti menggunakan triangulasi sumber dalam melaksanakan penelitian ini. Triangulasi sumber yaitu mendapatkan dan memeriksa keabsahan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁴⁶ Berdasarkan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan berupa dokumentasi, maka peneliti mengumpulkan dan membandingkan data tentang *khiyar* dari beberapa sumber buku dan artikel jurnal serta sumber-sumber lain.

Sementara transferabilitas atau keteralihan yaitu bahwa hasil temuan dalam penelitian harus dapat dialihkan pada konteks yang lain karena adanya kemiripan secara empiris. Hasil penelitian harus dilaporkan secara lengkap dan jelas agar dapat dibaca dan dipahami oleh pembaca dengan mudah sehingga pembaca dapat memutuskan apakah hasil temuan penelitian ini dapat diaplikasikan pada tempat lain atau tidak.⁴⁷ Penelitian memenuhi transferabilitas apabila ada gambaran yang jelas bahwa hasil penelitian dapat

⁴² Nawawi Nawawi, *Metode Penelitian Fiqh dan Ekonomi Islam* (Malang: Madani Media, 2019), h.131.

⁴³ Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, h.395.

⁴⁴ Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018), h.327.

⁴⁵ Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, h.396.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, h.328.

⁴⁷ Nawawi, *Metode Penelitian Fiqh dan Ekonomi Islam*, h.130.

diberlakukan.⁴⁸ Depenabilitas juga harus dapat dipenuhi dalam penelitian kualitatif, yaitu apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses suatu penelitian. Peneliti harus dapat menunjukkan jejak aktivitas lapangan, jika tidak maka depenabilitas penelitian akan diragukan.⁴⁹ Konfirmabilitas, hampir sama dengan dependabilitas, oleh karenanya pengujian dapat dilakukan secara bersamaan. Konfirmabilitas adalah menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Ringkasnya bahwa penelitian tersebut dapat dikonfirmasi kebenaran pelaksanaannya melalui proses-proses penelitian yang benar.⁵⁰ Peneliti melakukan proses-proses penelitian ini agar hasilnya dapat dialihkan pada konteks yang lain (transferabel), dapat dilihat jejak aktivitasnya di lapangan (depenabel), dan dapat dikonfirmasi tentang kebenaran pelaksanaan prosesnya.

8. Analisis Data

Peneliti menggunakan model Miles dan Huberman dalam menganalisis data. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan model alir dengan tiga kegiatan yaitu reduksi data, data *display* dan kesimpulan atau verifikasi⁵¹ yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai jenuh.⁵² Adapun komponen analisis data dalam bentuk *intercative model* seperti ditunjukkan Gambar 4.

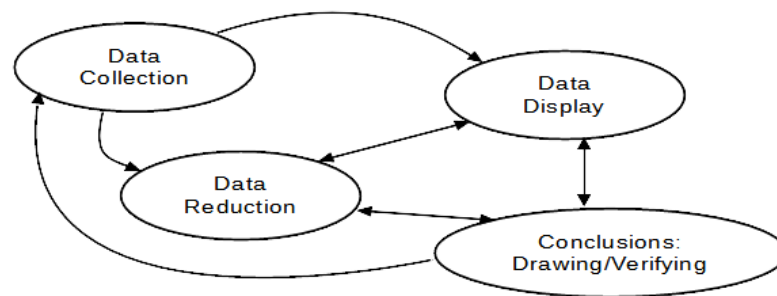
⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, h.374.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Nawawi, *Metode Penelitian Fiqh dan Ekonomi Islam*, h.131.

⁵¹ Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, h.407.

⁵² Nawawi, *Metode Penelitian Fiqh dan Ekonomi Islam*, h.121.



Gambar 4. Komponen dalam analisis data (*interactive model*).
Sumber: Sugiyono⁵³

Pada model di atas tiga kegiatan analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusions: drawing/verifying* dilakukan secara serempak, saling berkaitan dan merupakan segitiga yang saling berhubungan,⁵⁴ dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Data reduction* (reduksi data), yaitu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan mengorganisasikan data dalam satu cara, di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan⁵⁵ sehingga akan memberikan gambaran yang jelas dan mudah.⁵⁶ Pada tahap ini peneliti melakukan reduksi terhadap data-data berkaitan nilai-nilai *khiyar* yang sama atau mirip agar tidak berulang dan membuang data-data yang tidak diperlukan sehingga data yang penting menjadi jelas dan mudah diteliti.
- b. *Data display* (penyajian data), yaitu sajian kumpulan informasi yang telah tersusun⁵⁷ secara sistematis⁵⁸ dan paling sering penyajian data ini

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, h.335.

⁵⁴ Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, h.409.

⁵⁵ Ibid., h.407-408.

⁵⁶ Nawawi, *Metode Penelitian Fiqh dan Ekonomi Islam*, h.121.

⁵⁷ Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, h.408.

⁵⁸ Nawawi, *Metode Penelitian Fiqh dan Ekonomi Islam*, h.121.

dalam bentuk teks yang bersifat naratif.⁵⁹ Data *display* yang peneliti gunakan berupa teks dalam bentuk narasi untuk menjawab pokok permasalahan tentang nilai-nilai *khiyar*.

- c. *Conclusions: Drawing/Verifying* (kesimpulan/verifikasi), adalah inti temuan penelitian secara eksplisit.⁶⁰ Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁶¹ Peneliti membuat kesimpulan deskriptif yang bersifat naratif tentang eksistensi, implementasi dan tinjauan *shariah compliance* terhadap nilai-nilai *khiyar* yang ada pada *marketplace* Bukalapak.

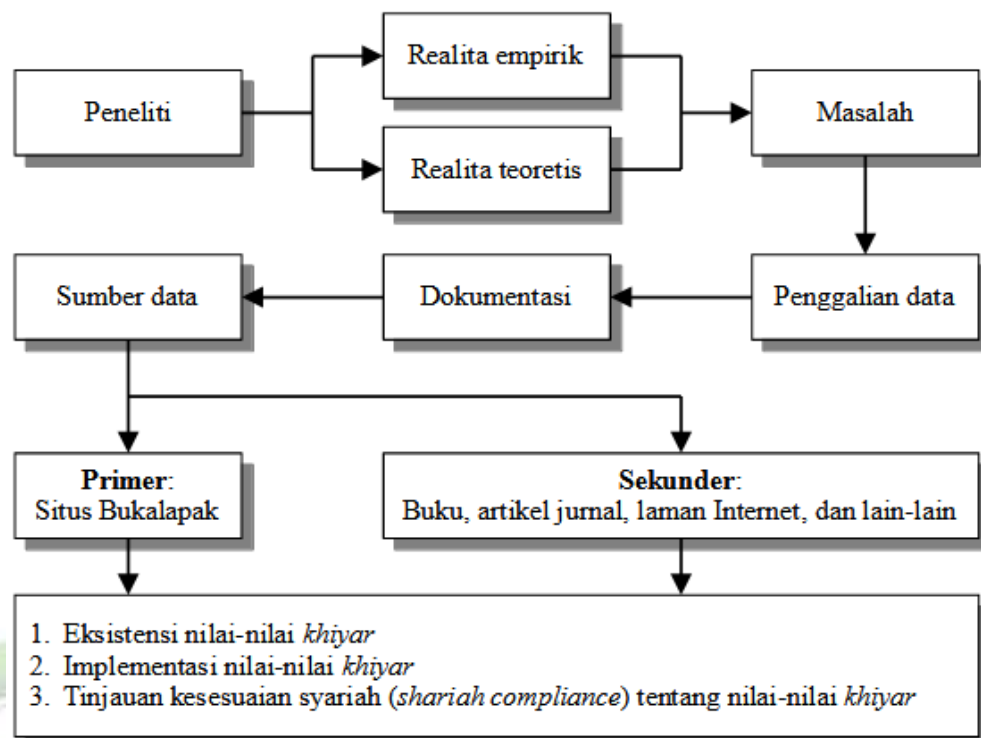
9. Kerangka Pikir Penelitian

Untuk mengkaji dan meneliti tentang eksistensi, implementasi dan tinjauan kesesuaian syariah (*shariah compliance*) nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring situs Bukalapak, peneliti menyusun sebuah kerangka pikir untuk menggali, mempelajari dan membahas kajian tersebut. Kerangka pikir ini dibuat dalam bentuk diagram alur seperti tampak pada Gambar 5.

⁵⁹ Abdullah dan Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, h.222.

⁶⁰ Nawawi, *Metode Penelitian Fiqh dan Ekonomi Islam*, h.121.

⁶¹ Abdullah dan Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, h.223.



Gambar 5. Alur kerangka pikir penelitian.
Sumber: Gambar diolah peneliti.

Kerangka pikir di atas dapat peneliti jelaskan bahwa peneliti menemukan bahwa pada *marketplace* Bukalapak beberapa produk yang dijual oleh pelapak menampilkan atau menyertakan tulisan tidak menerima komplain, atau tidak menerima pengembalian barang, dan sejenisnya. Demikian pula dengan kebijakan Bukalapak yang membatasi penyampaian komplain maksimal 2 x 24 jam. Hal-hal ini berbeda dengan teori atau konsep *khiyar* yang peneliti baca. Ini menjadi masalah awal yang ingin dilihat peneliti. Kemudian peneliti melakukan penggalan data dokumentasi melalui berbagai sumber data. Sumber data primer penelitian ini adalah situs Bukalapak, yaitu halaman-halaman yang berkaitan dengan kemungkinan adanya nilai-nilai *khiyar* dalam proses transaksi dan komplain. Sumber sekunder peneliti ambil dari dokumentasi berupa buku-buku, artikel jurnal

dan lain-lain. Berdasarkan analisis dan keabsahan data tersebut, peneliti melakukan penyajian data, pembahasan hasil temuan dan menarik kesimpulan bagaimana eksistensi, implementasi dan tinjauan *shariah compliance* terhadap nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* Bukalapak.

G. Definisi Istilah

Definis istilah ini memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah kunci (*key terms*) yang digunakan dalam penelitian ini, agar terdapat kesamaan penafsiran dan terhindar dari kekaburan, yaitu sebagai berikut:

Pertama, eksistensi. Eksistensi memiliki arti hal berada atau keberadaan,⁶² dan memiliki kesamaan arti dengan aktual, yaitu benar-benar ada. Pada penelitian ini yang dimaksud dengan eksistensi adalah sesuatu yang menunjukkan esensi dari kenyataan sebenarnya.

Kedua, Implementasi. Implementasi dalam KBBI daring memiliki dua arti. Pertama secara umum berarti pelaksanaan; penerapan. Adapun kedua secara khusus pada bidang komputer, diartikan dengan pengembangan versi kerja sistem dari desain yang diberikan.⁶³ Implementasi pada penelitian ini merujuk pada kedua definisi tersebut.

Ketiga, nilai-nilai *khiyar*. *Khiyar* merupakan hak melanjutkan jual beli atau membatalkannya, pembeli dan penjual sama-sama memiliki hak *khiyar* untuk memilih apakah ingin meneruskan transaksi jual beli atau membatalkannya.⁶⁴

⁶² Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, *KBBI Daring*, kata kunci pencarian “eksistensi.”

⁶³ Ibid., kata kunci pencarian “implementasi.”

⁶⁴ Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, 2012, h.61.

Adapun yang dimaksud dengan nilai-nilai *khiyar* dalam penelitian ini adalah makna atau esensi dari *khiyar* itu sendiri.

Keempat, syariah compliance. Syariah compliance adalah menunjukkan kepatuhan pada hukum syariah⁶⁵ atau merupakan pengaplikasian nilai-nilai syariah dan linier dengan *maqashid syariah*.⁶⁶ *Shariah compliance* yang dimaksud pada penelitian ini adalah pemeriksaan atau peninjauan kesesuaian dengan aturan syariah tentang nilai-nilai *khiyar* yang eksis dan diimplementasikan pada Bukalapak.



⁶⁵ Ribadu dkk., “Sharia Compliance Requirements Framework for E-Commerce Systems: An Exploratory Study.”

⁶⁶ Abdul Aziz Nugraha Pratama, *Perilaku Organisasi Penopang Kepatuhan Syariah Industri Perbankan Syariah*, ed. oleh Qi Mangku Bahjatulloh (Salatiga: LP2M-Press IAIN Salatiga, 2017), h.10.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Jual Beli Daring

Jual beli daring secara garis besar bisa diartikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet atau secara daring.⁶⁷ Ari Budi Rahayu membuat kesimpulan yaitu aktivitas jual beli berupa transaksi penawaran barang oleh penjual dan permintaan barang oleh pembeli dengan memanfaatkan internet.⁶⁸ Joshua Purba, dkk. menegaskan, untuk melakukan transaksi jual beli daring ialah dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet. Pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung pada proses transaksi elektronik. Tidak hanya itu, pembeli juga tidak dapat melihat barang secara langsung tetapi hanya dapat melihatnya melalui foto dan info produk atau deskripsi detail barang yang tertera dalam *website*.⁶⁹

Berkaitan dengan proses transaksinya menurut syariat, Erwandi Tarmizi menjelaskan dalam transaksi menggunakan internet, penyediaan aplikasi permohonan barang yang ada di situs merupakan *ijab* dan pengisian serta pengiriman aplikasi oleh pembeli merupakan *qabul*. Adapun barang hanya dapat dilihat gambar dan spesifikasinya yang dapat mempengaruhi harga jual barang

⁶⁷ Munir Salim, "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam," *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan* 6, no. 2 (25 Juni 2018): 371–86, <https://doi.org/10.24252/ad.v6i2.4890>.

⁶⁸ Ari Budi Rahayu, "Pentingnya Membangun Pendidikan Karakter Dalam Jual Beli Online Yang Sesuai Dengan Sains Islam," *SPEKTRA : Jurnal Kajian Pendidikan Sains* 4, no. 1 (17 April 2018): 79–86, <https://doi.org/10.32699/spektra.v4i1.48>.

⁶⁹ Purba, Rohaini, dan Septiana, "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual Dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution."

tersebut. Setelah *ijab* dan *qabul*, pembeli membayar harganya secara elektronik dan setelah itu penjual mengirimkan barang kepada pembeli melalui jasa pengiriman barang. Jual beli ini masuk kategori *ba'i al-gh`aib ala ash-shifat* (jual beli barang yang tidak dihadirkan pada majelis akad, atau tidak disaksikan langsung sekalipun hadir dalam majelis, seperti membeli barang dalam kotak/kardus, yang hanya dijelaskan spesifikasinya berupa kata-kata).⁷⁰

Jual beli daring itu dibolehkan dengan ketentuan barang yang dibeli halal dan jelas spesifikasinya, barang yang dibutuhkan (tidak ada unsur *tabdzir*), ada hak pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan (menerima) jika barang yang diterima tidak sesuai pesanan, serta sesuai dengan skema jual beli. Kesimpulan ini berdasarkan telaah terhadap standar syariah AAOIFI, fatwa DSN-MUI terkait dengan jual beli dan *ijarah*, serta kaidah-kaidah fikih muamalah terkait.⁷¹

Adapun akad yang digunakan dalam jual beli daring secara umum sama dengan jual beli biasa, yaitu akad *salam* dan akad *istishna'*. Akad *salam* yaitu jual beli dengan cara pemesanan dan pembayaran harga dahulu dengan syarat-syarat tertentu.⁷² Sedangkan akad *istishna'* yaitu jual beli dengan cara pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan yang disepakati antara pemesan dengan penjual.⁷³ Perbedaan antara kedua akad tersebut adalah pada ketersediaan produk yang menjadi objek jual beli, pada akad *salam* produk telah tersedia dan bisa langsung diorder sementara pada akad *istishna'* produk belum tersedia dan untuk mendapatkannya harus dengan cara melakukan *pre-order*.

⁷⁰ Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer* (Bogor: PT. Berkat Mulia Insani, 2017), h.265.

⁷¹ Sahroni, *Fikih Muamalah Kontemporer*, h.7.

⁷² DSN-MUI, "Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam" (2000).

⁷³ DSN-MUI, "Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna'" (2000).

B. Marketplace

Marketplace merupakan penyedia jasa *mall online*, namun pihak yang berjualan di sana bukan penyedia *website*, melainkan anggota-anggota yang mendaftar untuk berjualan di *website* tersebut.⁷⁴ *Marketplace* menyediakan sarana aktivitas belanja secara daring di mana memuat berbagai layanan untuk mempermudah konsumen daring (*e-consumer*).⁷⁵ Bala Putra Dewa dan Djoko Budiyanto Setyohadi mendefinisikan *marketplace* sebagai sebuah wadah jual beli yang melakukan kegiatan menjual suatu barang atau jasa kepada para pembeli. Biasanya *marketplace* berbentuk pasar elektronik atau *online*.⁷⁶ Lebih lanjut disebutkan *marketplace* dapat diilustrasikan sebagai sebuah pasar tradisional yang mempunyai banyak orang berkumpul di dalam satu tempat untuk melakukan kegiatan-kegiatan jual beli secara *online*. Pihak *marketplace* berperan sebagai perantara penjual dan pembeli dalam bentuk *website* yang bertujuan untuk mawadahi pertemuan dan melakukan transaksi secara legal antara pihak penjual dengan pembeli.⁷⁷

Oni Sahroni mendefinisikan *marketplace* sebagai tempat berjualan *online* di mana penjual baru menerima uangnya jika barang sudah sampai ke pembeli. Garansi yang diberikan *marketplace* adalah suatu perlindungan dengan cara menahan dana pembeli sampai pembeli melakukan konfirmasi bahwa barang

⁷⁴ Purba, Rohaini, dan Septiana, "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual Dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution."

⁷⁵ Masitoh Indriyani, "Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System," *JUSTITIA JURNAL HUKUM* 1, no. 2 (23 Oktober 2017), <http://dx.doi.org/10.30651/justitia.v1i2.1152>.

⁷⁶ Bala Putra Dewa dan Budiyanto Setyohadi, "Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management Dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia," *Telematika : Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi* 14, no. 1 (27 April 2017): 33–38, <https://doi.org/10.31315/telematika.v14i01.1964>.

⁷⁷ Ibid.

sudah diterima dengan baik agar penjual benar-benar telah mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan *customer*.⁷⁸

Keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa *marketplace* mirip dengan sebuah pasar, yaitu tempat bertemu antara penjual dan pembeli. Pertemuan dilakukan tanpa tatap muka langsung, namun masih dapat berkomunikasi melalui fasilitas *chat*, tawar menawar melalui fasilitas nego dan kontak nomor telepon penjual. Pemilik *marketplace* bukan sebagai penjual, melainkan hanya penyedia tempat untuk jual beli dan melayani proses transaksi pembayaran sebagai pihak yang dipercaya oleh penjual dan pembeli. Pembayaran dilakukan oleh pembeli ke rekening pemilik *marketplace*, setelah barang diterima oleh pembeli maka uang pembayaran diteruskan ke akun penjual untuk kemudian dapat dilakukan penarikan uang hasil penjualan.

C. *Khiyar*

1. Pengertian *Khiyar*

Khiyar merupakan hak melanjutkan jual beli atau membatalkannya, pembeli dan penjual sama-sama memiliki hak *khiyar* untuk memilih meneruskan transaksi jual beli atau membatalkannya.⁷⁹ Dengan adanya hak *khiyar* ini maka masing-masing memiliki independensi dalam mengambil keputusan dalam transaksi. Selain itu dalam transaksi jual beli seharusnya dilakukan dengan sikap dan rasa rida antara pihak yang terlibat di

⁷⁸ Sahroni, *Fikih Muamalah Kontemporer*, h.16.

⁷⁹ Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, 2012, h.61.

dalamnya.⁸⁰ Dengan demikian pelaksanaan *khiyar* sebagai salah satu aturan syariat tentu akan menjadikan transaksi yang dilakukan memperoleh keberkahan, karena berdasarkan pada tuntunan dari Nabi Muhammad saw.

Mustafa Dieb Al-Bigha dalam *Fiqih Sunnah Imam Syafi'i*⁸¹ menuliskan bahwa dua orang penjual dan pembeli memiliki hak *khiyar* selama mereka belum berpisah. Setiap penjual dan pembeli mempunyai hak untuk memberi syarat untuk *khiyar* selama tiga hari. Apabila pada masa itu ditemukan *'aib*, maka pembeli boleh mengembalikan barang yang dibelinya.⁸²

For consumers to determine whether to accept or return the goods that have been received from the process, it will be through the process of *khiyar*, where in this process, the consumer has the option to continue selling or cancel it, because there are defects on the goods, or there is an agreement on the time contract, or for other reasons. The objective of *khiyar* is to realize the benefit for both sides so there is no sense of regret after the contract is completed, because they are equally willing or agree.⁸³

Beberapa keterangan di atas menunjukkan bahwa *khiyar* melekat pada transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli untuk menentukan sikap apakah ingin melanjutkan proses jual beli ataukah membatalkannya.

2. Macam-macam *Khiyar*

Ada beberapa macam *khiyar* di antaranya adalah sebagai berikut:

⁸⁰ Dewi Sri Indriati, "Penerapan *Khiyar* Dalam Jual Beli," *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 2, no. 2 (26 Agustus 2016), <https://doi.org/10.30984/as.v2i2.220>.

⁸¹ Judul asli kitab ini adalah *At-Tadzhib fi Adillati Matnil Ghayah wat Taqrib* yang disusun oleh Mustafa Dieb Al-Bigha dan diterjemahkan oleh Rizki Fauzan dengan judul *Fiqih Sunnah Imam Syafi'i*. Kitab ini merupakan *tahqiq* terhadap kitab *Matnil Ghayah wat Taqrib* karya Syaikh Al-Qadhi Abu Syuja' Ahmad bin Al-Husain bin Ahmad Al-Ashfahani.

⁸² Mustafa Dieb Al-Bigha, *Fiqih Sunnah Imam Syafi'i*, Terjemahan Rizki Fauzan, Cetakan ke-3 (Jakarta: Fathan Media Prima, 2018), h.255.

⁸³ Iryandi Masputra dan Nashr Akbar, "Assessing the Compliance of Online Marketplace Mechanism with Shari'ah Law (Case Study of Bukalapak)," *Al-Iktisab: Journal of Islamic Economic Law* 1, no. 2 (1 Desember 2017): 157–87.

a. *Khiyar* majelis

Imam An-Nawawi dalam *Minhaj Ath-Thalibin* menyebutkan *khiyar* majelis, berlaku dalam beberapa jenis jual beli, dan tidak berlaku dalam akad pembebasan, nikah, hibah tanpa atau dengan kompensasi, *syufqah*, *ijrah*, *musaqah* dan maskawin, menurut pendapat yang *ashah*.⁸⁴

Imam Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad Alhusaini,⁸⁵ membuat simpulan dari perkataan dari Abu Syuja': "Penjual dan pembeli mempunyai hak *khiyar* (memilih) diteruskan atau digagalkan jual belinya, selama mereka belum berpisah. Dan bagi mereka boleh mengadakan syarat *khiyar* sampai batas waktu tiga hari."⁸⁶ Selanjutnya Imam Taqiyuddin menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan "selama mereka belum berpisah", ialah pisah badan dari majelis akad. Ukuran perpisahan adalah menurut adat. Jadi apa yang dianggap perpisahan oleh masyarakat setempat, dapat menyebabkan akadnya sah dan dipakai. Dan jika tidak dianggap sebagai perpisahan oleh masyarakat, akadnya tidak sah.⁸⁷

Segaf Hasan Baharun menjelaskan bahwa *khiyar* majelis adalah hak memilih bagi penjual dan pembeli untuk meneruskan atau membatalkan transaksi selama keduanya masih berada dalam majelis atau tempat

⁸⁴ Imam An-Nawawi, *Minhaj Ath-Thalibin (Fikih Imam Syafi'i)*, Tahqiq Muhammad Thahir Sya'ban, Terjemahan Hafidz, Solihin, Ali M., Jilid 1 (Jakarta: PustakaAzzam, 2016), h.312.

⁸⁵ Kitab asli beliau berjudul *Kifayatul Akhyar Fii Halli Ghayatil Ikhtishar*, diterjemahkan oleh KH. Syarifuddin Anwar dan KH. Mishbah Musthafa.

⁸⁶ Imam Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad Alhusaini, *Kifayatul Akhyar (Kelengkapan Orang Saleh)*, Terjemahan Syarifuddin Anwar dan Mishbah Musthafa, Bagian Pertama (Surabaya: CV. Bina Insan, 2007), h.558.

⁸⁷ *Ibid.*, h.560.

terjadinya transaksi. Jadi selama keduanya masih berada di tempat tersebut maka boleh bagi keduanya atau salah satunya untuk membatalkan transaksi. *Khiyar* majelis berlaku untuk semua jenis transaksi jual beli apapun bentuknya, dan tidak diperbolehkan membuat syarat tidak ada *khiyar* di antara keduanya. Jika disyaratkan tidak ada *khiyar* maka tidak sah jual belinya.⁸⁸

Lebih lanjut Baharun menjelaskan *khiyar* majelis akan berakhir dan menjadi tidak berlaku lagi bila salah satu pihak menggunakan haknya untuk memilih, atau telah terjadi perpindahan/perpisahan antara penjual dan pembeli dengan badan. Tetapi jika perpisahannya terjadi bukan karena badan, seperti meninggal dunia atau menjadi hilang akal sebelum menggunakan hak pilihnya, maka hak pilih menjadi kewenangan ahli warisnya. Contoh berakhirnya hak *khiyar* majelis antara lain jika tokonya kecil maka dianggap berpisah jika keduanya atau salah satunya sudah keluar dari toko tersebut. Jika tokonya besar seperti supermarket maka dianggap berpisah jika sudah berpindah stan atau blok. Apabila transaksi terjadi di jalanan atau halaman atau tempat terbuka maka dianggap berpisah jika salah satu atau keduanya telah memalingkan badan dari hadapan yang lainnya dan telah melangkah sebanyak tiga langkah atau lebih.⁸⁹

⁸⁸ Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, 2012, h.61-62.

⁸⁹ *Ibid.*, h.62-64.

b. *Khiyar `aib*

Disebut juga *khiyar naqisah*, yaitu *khiyar* atas cacat yang ada pada barang yang dijual dan seluruh cacat yang mengurangi barang atau nilai barang. Kekurangan ini menghilangkan manfaat utama barang dagangan, jika pada jenis barang yang sama umumnya kekurangan ini tidak ada. Kondisi demikian baik terjadi bersamaan akad atau sebelum serah terima. Jika kekurangan tersebut terjadi setelah akad, tidak berlaku *khiyar*, kecuali jika disandarkan pada penyebab yang telah ada lebih dahulu.⁹⁰

Standar Syariah AAOIFI menyebutkan *khiyar `aib* merupakan pilihan pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan kontrak yang timbul dari cacat tersembunyi yang tidak disadari pembeli pada saat kontrak. Cacat materi adalah cacat yang membuat barang cacat menurut kebiasaan, membuatnya tidak sesuai untuk tujuan, atau menghilangkan nilainya. Bagian yang cacat tidak dapat diperbaiki kecuali menimbulkan biaya.⁹¹

Segaf Hasan Baharun menyebut *khiyar `aib* adalah hak memilih untuk mengembalikan atau tidak barang yang telah dibeli apabila terdapat cacat atau *`aib* pada barang. Tidak semua cacat boleh dijadikan alasan pengembalian. *`aib* yang boleh menjadi alasan pengembalian adalah *`aib* yang menyebabkan berkurangnya harga atau berkurangnya benda sehingga tidak terlaksana keinginan pembeli terhadap tujuan

⁹⁰ Imam An-Nawawi, *Minhaj Ath-Thalibin (Fikih Imam Syafi'i)*, h.315.

⁹¹ AAOIFI, *Shari'ah Standards* (Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015), h.1202.

pembelian barang dimaksud. Misalnya membeli ponsel untuk berkomunikasi, tetapi karena cacat pada barang sehingga ponsel tersebut tidak dapat digunakan, sedangkan pada umumnya ponsel berfungsi dengan normal. Jika cacatnya tidak mengurangi harga atau bendanya maka tidak boleh dikembalikan. Seperti membeli ponsel dengan ada goresan sedikit, atau membeli mobil bekas yang sudah dicat ulang.⁹²

Terkait dengan *`aib* lama yang ada pada barang, pembeli boleh mengembalikan barang, baik *`aib* itu terjadi pada waktu akad jual, ataupun terjadi sesudah akad jual dan sebelum diterima. Patokannya ialah semua yang mengurangi sifat benda itu, atau mengurangi harga sekira-kira dapat menghilangkan maksud yang benar jika menurut kebiasaan tidak ada pada jenis barang jualan itu.⁹³

Segaf Hasan Baharun merinci syarat pengembalian barang karena cacat atau *`aib* di antaranya:

- 1) Cacat sudah lama atau sebelum diserahkan kepada pembeli. Jika terjadi perselisihan antara penjual dan pembeli tentang cacat pada barang dan tidak ada saksi, dan kemungkinan terjadinya cacat di tangan keduanya, maka yang dipercaya adalah penjual dengan sumpah bahwa cacat barang tidak terjadi di tangannya.

⁹² Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, 2012, h.66-68.

⁹³ Imam Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad Alhusaini, *Kifayatul Akhyar (Kelengkapan Orang Saleh)*, 2007, h.562-563.

- 2) Tidak boleh menggunakan barang yang diketahui ada cacatnya. Jika digunakan maka hilanglah hak *khiyar* karena penggunaan barang tersebut dianggap tanda menyetujui cacat barang.
- 3) Mengembalikan segera kepada penjual dan tidak boleh ditunda tanpa uzur. Hak *khiyar* menjadi batal jika pengembalian ditunda sedangkan pembeli mampu mengembalikannya segera.⁹⁴

c. *Khiyar* syarat

Imam an-Nawawi menyebutkan tentang *khiyar* syarat di mana kedua belah pihak atau salah satu pihak boleh menentukan syarat *khiyar* dalam berbagai jenis jual beli, kecuali jika disyaratkan serah terima di majelis, seperti barang *ribawi*. *Khiyar* syarat hanya diperbolehkan dalam jangka waktu yang diketahui, tidak lebih dari tiga hari. Batasan waktu ini terhitung sejak akad. Menurut pendapat lain, terhitung dari perpisahan dua belah pihak. Pembatalan dan persetujuan jual beli tercapai dengan redaksi yang mengindikasikan dua hal ini.⁹⁵ Terkait syarat waktu ini Imam Taqiyuddin menyebut, “Adapun *khiyar* syarat maka itu adalah sah dengan dalil *sunnah* dan ijmak dengan syarat tidak lebih dari tiga hari. Jika lebih dari tiga hari maka batal jualannya. Adapun *khiyar* syarat kurang dari tiga hari itu boleh.”⁹⁶

Sementara AAOIFI dalam Al-Ma`ayir Asy-Syar`iyyah disebutkan berkaitan dengan waktu dalam *khiyar* syarat, bahwa tidak ada batasan

⁹⁴ Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, 2012, h.68-70.

⁹⁵ Imam An-Nawawi, *Minhaj Ath-Thalibin (Fikih Imam Syafi'i)*, h.313-314.

⁹⁶ Imam Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad Alhusaini, *Kifayatul Akhyar (Kelengkapan Orang Saleh)*, 2007, h.561.

jangka waktu minimum atau maksimum, kecuali jika menyimpang dari kebiasaan yang terkait dengan tempat penjualan. Dalam Standar Syariah AAOIFI dituliskan:

ولا حدّ لأقل مدته أو لأكثرها إلا إذا خرج عن العرف المتعلق
بمحل البيع⁹⁷

Segaf Hasan Baharun menjelaskan tentang *khiyar* syarat yaitu hak pilih yang disyaratkan ketika terjadi transaksi jual beli dalam tempo waktu yang telah disepakati oleh kedua pihak baik diminta oleh penjual atau oleh pembeli. Misalnya penjual mengatakan “*Saya jual mobil ini seharga 100 juta jika dibolehkan oleh istri saya dan saya minta waktu sampai nanti malam untuk menanyakannya*” atau pembeli mengatakan “*Saya beli mobil Anda seharga 100 juta jika diizinkan oleh istri saya, dan beri waktu sampai nanti malam untuk saya tanyakan dulu kepada istri saya.*” Dari contoh tersebut jika telah lewat malam yang disyaratkan, otomatis telah terlaksana transaksi jika tidak ada pembatalan sebelum berakhir waktu dari pihak yang memberikan syarat tadi. *Khiyar* syarat berlaku untuk semua transaksi jual beli kecuali jual beli yang mensyaratkan penyerahan barang (serah terima) di tempat transaksi seperti jual beli barang *ribawi*.⁹⁸

Baharun kemudian menyebutkan beberapa aturan antara lain:

- 1) Harus menyebutkan waktu. Tidak sah tanpa disebutkan waktu.

⁹⁷ AAOIFI, *Al-Ma'ayir Al-Syar'iyyah* (Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015), h.1240.

⁹⁸ Baharun, *Fiqh Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, 2012, h.64.

- 2) Waktu harus diketahui. Tidak boleh mensyaratkan waktu yang tidak jelas seperti “*beri saya waktu sampai saya merasa yakin.*”
- 3) Waktu tidak boleh lebih dari tiga hari.
- 4) Tiga hari dimaksud, dihitung sejak waktu terjadi transaksi, bukan saat terjadinya perpisahan antara penjual dan pembeli. Misal transaksi pukul 12 siang maka hak khiyar akan berakhir pada pukul 12 siang pada tiga hari berikutnya.
- 5) Barang objek jual beli bukan barang yang mudah rusak dalam waktu yang telah disepakati.
- 6) Tiga hari dimaksud berurutan. Tidak sah jika harinya terpisah.⁹⁹

d. Khiyar ru'yah

Ibnu Rusyd menyebutkan bahwa Malik dan kebanyakan ulama Madinah berpendapat bahwa menjual barang yang gaib dengan menyebutkan sifatnya dibolehkan apabila bisa dijamin tidak akan berubah sifatnya sebelum diterima.¹⁰⁰

Menurut Abu Hanifah bahwa menjual barang yang gaib tanpa menyebutkan sifatnya dibolehkan. Kemudian pembeli boleh melakukan *khiyar* sesudah melihatnya. Jika suka, ia boleh meneruskan pembeliannya, demikian pula jika sebaliknya. Begitu pula pendapatnya terhadap barang yang dijual berdasarkan sifat-sifat tertentu dengan syarat dilakukan *khiyar ru'yah* (pilihan sesudah melihat) meskipun barang tersebut ternyata sesuai dengan sifat-sifat yang disebutkan itu.¹⁰¹

Oni Sahroni menyebutkan berlakunya *khiyar ru'yah* yaitu hak pilih saat pembeli melihat barang pesanannya tidak sesuai dengan kriteria

⁹⁹ Ibid., h.65-66.

¹⁰⁰ Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid, Analisa Fiqih Para Mujtahid*, Terjemahan Imam Gazali Said dan Achmad Zaidun, Jilid 2 (Jakarta: Pustaka Amani, 2007), h.763.

¹⁰¹ Ibid.

yang diperjanjikan diawal transaksi. *Khiyar ru'yah* ini umumnya berlaku pada transaksi jual beli barang pesanan atau inden.¹⁰² Lebih lanjut Oni sahroni menjelaskan tentang *khiyar ru'yah* ini sebagai berikut:

- 1) *Khiyar ru'yah* adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi oleh pihak akad tetapi belum melihat barang yang dibeli yang kemudian menggunakan hak pilihnya saat melihat barang. Jika sesuai maka pembeli harus melanjutkan transaksi, tetapi jika tidak sesuai, maka pembeli tetap boleh melanjutkan (menerima) atau membatalkannya.
- 2) *Khiyar ru'yah* pada jual beli inden seperti melalui *marketplace* dibolehkan menurut syariat. Kesimpulan ini didasarkan pada hadis Nabi saw. yang diriwayatkan oleh Ad-Daraquthni dari Abu Hurairah: “*Siapa yang membeli sesuatu yang belum ia lihat, maka ia berhak khiyar apabila telah melihat barang itu.*”
- 3) Hak *khiyar ru'yah* secara otomatis dimiliki oleh pihak akad ketika transaksi dilaksanakan, menurut Hanafiyah. Jadi ketika terjadi pemesanan barang maka hak *khiyar ru'yah* menjadi berlaku atas pihak akad. Berbeda dengan Malikiyah, di mana mereka mengharuskan disyaratkan hak *khiyar ru'yah* saat melakukan transaksi, jika tidak disyaratkan maka tidak ada hak *khiyar* di dalamnya.

¹⁰² Sahroni, *Fikih Muamalah Kontemporer*, h.132.

- 4) Jika transaksi dibatalkan, maka pembatalan tidak boleh merugikan penjual dan harus diketahui oleh penjual.¹⁰³

e. *Khiyar Gabn*

Erwandi Tarmizi menyebutkan adanya *khiyar* atas terjadinya penipuan terkait harga yang dikenal dengan sebutan *khiyar gabn*. *Khiyar gabn* adalah hak pilih meneruskan atau mengembalikan barang dan meminta uang seluruhnya kembali dari penjual karena pembeli tertipu dalam jual beli ketika diketahui harga pasar dari barang tersebut. Bagi penjual tidak berhak menolak pilihan yang diinginkan oleh pembeli tersebut karena hak pembeli tersebut telah ditetapkan oleh Nabi saw.¹⁰⁴ sebagaimana riwayat Ibnu Hibban: “*Bila engkau membeli, ucapkanlah: ‘Tidak boleh menipu!’ Kemudian, barang yang telah dibeli boleh dikembalikan selama tiga hari, jika engkau rela tahan barangnya (jangan dikembalikan) dan jika engkau tidak rela barangnya dapat engkau kembalikan kepada penjualnya.*”

Ibnu Rusyd menulis permasalahan dalam jual beli dimana terjadi penipuan terhadap seseorang, sedang orang lain tidak mengalami penipuan seperti itu, apakah jual beli dibatalkan atau tidak. Pendapat masyhur dalam mazhab Maliki mengatakan jual beli tersebut tidak dibatalkan. Abdul Wahab mengatakan jika penipuan itu lebih dari

¹⁰³ Ibid., h.132-134.

¹⁰⁴ Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer*, h.197.

sepertiga, maka dikembalikan. Pendapat ini juga diriwayatkan dari sebagian pengikut Malik.¹⁰⁵

AAOIFI dalam Al-Ma`ayir Asy-Syar`iyyah, standar nomor 48 tentang Khiyārāt al-Amānāt, mendefinisikan *khiyar gabn*:

خيار الغبن هو: حق المشتري في فسخ العقد أو إمضائه, في حل ظهور زيادة في الثمن عن أكثر تقويم من أهل الخبرة. والغبن المؤثر هو: الذي يعتبر فاحشاً في عرف التجار في كل زمان ومكان بحسب تقويم المقومين.¹⁰⁶

Khiyar al-Gabn is a buyer's right to revoke a contract or accept it if it is discovered that the price paid exceeds the highest estimate given by experts in the market. The price gouging that triggers this option is that which, according to the opinion of certified valuers, is deemed excessive in commercial custom.¹⁰⁷

Penanganan masalah penipuan ini, Rina Permata Putri dalam kesimpulannya menyebutkan bagi para pihak yang dirugikan dalam akad yang mengandung penipuan dapat melakukan upaya hukum berupa *khiyar*. Penggunaan *khiyar* dapat dilakukan dengan jalan damai baik di luar persidangan maupun melalui sidang pengadilan.¹⁰⁸

Beragam jenis *khiyar* yang ada, Abdul Ghofur dan Ahmad Munif membuat kesimpulan terkait dengan *khiyar ru'yah* pada *marketplace*, bahwa *khiyar ru'yah* dan *khiyar `aib* harus dipersyaratkan dalam ketentuan transaksi. Sehingga

¹⁰⁵ Rusyd, *Bidayatul Mujtahid, Analisa Fiqih Para Mujtahid*, h.793.

¹⁰⁶ AAOIFI, *Al-Ma'ayir Al-Syar'iyyah*, h.1178.

¹⁰⁷ AAOIFI, *Shari'ah Standards*, 2015, h.1152.

¹⁰⁸ Rina Permata Putri, "Hukum Khiyar dalam Akad yang Mengandung Penipuan dalam Perspektif Hukum Islam," *Premise Law Journal* 1 (2014): 13976.

penerapan yang paling baik untuk menangani masalah *khiyar ru'yah* dan *khiyar 'aib* ini adalah dengan *khiyar* syarat. Dan *khiyar* syarat ini menjadi pengikat kedua *khiyar* tersebut.¹⁰⁹ Seperti juga dinyatakan oleh Iryandi Masputra dan Nashr Akbar, bahwa *khiyar* kemudian dilakukan atas dasar akad yang telah dilakukan diawal, di mana kesepakatan mereka sebelumnya akan mempermudah pembeli dan penjual serta menghindari penipuan.¹¹⁰

Keterangan tentang *khiyar* di atas tampak bagi peneliti bahwa *khiyar* utama yang menjadi dasar pada transaksi jual beli daring adalah *khiyar* syarat. Sedangkan *khiyar-khiyar* lainnya berada dalam bingkai *khiyar* syarat ini, kecuali *khiyar* majelis yang dapat digunakan sebelum transaksi dilakukan.

D. Eksistensi dan Implementasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia versi daring, kata “eksistensi” memiliki arti hal berada atau keberadaan,¹¹¹ dan memiliki kesamaan arti dengan aktual, yaitu benar-benar ada. Sedangkan kata “implementasi” dalam KBBI daring memiliki dua arti. Pertama secara umum berarti pelaksanaan; penerapan. Adapun kedua secara khusus pada bidang komputer, diartikan dengan pengembangan versi kerja sistem dari desain yang diberikan.¹¹² Berkaitan dengan *khiyar* sebagai salah satu hukum syariat yang harus dipenuhi, maka nilai-nilai *khiyar* seharusnya diimplementasikan atau diterapkan pada sistem layanan dari *marketplace* jual beli daring. Bentuk implementasinya tentu harus sesuai dengan

¹⁰⁹ Ghofur dan Munif, “Problematika Perdagangan Online,” 2016.

¹¹⁰ Masputra dan Akbar, “Assessing the Compliance of Online Marketplace Mechanism with Shari’ah Law (Case Study of Bukalapak).”

¹¹¹ Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, *KBBI Daring*, kata kunci pencarian “eksistensi.”

¹¹² Ibid., kata kunci pencarian “implementasi.”

nilai-nilai yang berlaku dalam syariat, tidak hanya sekedar untuk memenuhi syarat adanya fasilitas pelayanan komplain semata-mata.

Negara melalui peraturan perundang-undangan secara implisit telah mengimplementasikan *khiyar*, meskipun tidak secara tegas menyebutkan itu adalah *khiyar*. Peraturan negara berupa perlindungan terhadap konsumen sebagaimana terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Terhadap Konsumen mengisyaratkan *khiyar*. Eksistensi *khiyar* pada Undang-Undang tersebut, berdasarkan penelitian dari Rahmatul Huda terdapat pada Pasal 4, dan ditinjau dari hukum ekonomi syariah telah sesuai dengan kaidah fikih, *maqasid syariah* dan fikih.¹¹³

Adapun implementasi menurut definisi teknologi informasi khususnya dalam bidang sistem informasi memiliki pengertian yang sedikit berbeda, dari sisi apa yang diterapkan. Budi Sutedjo Dharma Oetomo mengatakan bahwa implementasi merupakan kegiatan mewujudkan rancangan yang telah disusun, prosesnya menggunakan bahasa komputer yang dipilih untuk menangani proses-proses yang dirancang.¹¹⁴ Menurut Tata Sutabri, implementasi adalah prosedur yang harus dilakukan untuk menyelesaikan desain sistem yang ada dalam dokumen rancangan sistem yang telah disetujui, menguji, menginstal dan memulai penggunaan sistem baru. Tujuannya untuk ujicoba atas konsep pengembangan sistem yang telah disusun, apakah konsep tersebut dapat dilaksanakan atau

¹¹³ Huda, "Eksistensi Khiyar Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Toko Modern (Analisis Hukum Ekonomi Syariah)."

¹¹⁴ Budi Sutedjo Dharma Oetomo, *Perancangan & Pembangunan Sistem Informasi* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002), h.157.

tidak.¹¹⁵ Jogiyanto Hartono mendefinisikan secara singkat yaitu menulis kode program berdasarkan desain.¹¹⁶ Abdul Kadir menyebut aktivitas implementasi antara lain pemrograman dan pengujian, instalasi perangkat keras dan lunak, pelatihan, pembuatan dokumentasi dan konversi.¹¹⁷

Dari keterangan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa implementasi adalah tahap lanjutan setelah tahap desain sistem. Gambarannya adalah, teori atau aturan-aturan manual dibuat dalam bentuk desain agar dapat dijalankan melalui sebuah sistem komputer. Kemudian rancangan tadi diterapkan dalam bentuk kode-kode tertentu menggunakan bahasa komputer atau bahasa pemrograman agar menjadi sebuah sistem atau aplikasi. Pada akhirnya, sistem yang nanti akan menjadi pelaksana atau menjadi alat bantu pelaksanaan teori dan aturan. Implementasi dalam konteks sistem informasi juga berarti menerapkan sistem atau aplikasi untuk digunakan secara langsung.

E. Rational Choice

Rational Choice disebut juga Tindakan Rasional atau Teori Pilihan, merupakan aliran pemikiran berdasarkan asumsi bahwa individu memilih tindakan yang paling sesuai dengan preferensi dirinya secara pribadi.¹¹⁸ Menurut Jonathan Levin dan Paul Milgrom, dalam pandangan standar, pilihan rasional didefinisikan sebagai proses menentukan pilihan apa yang tersedia dan kemudian

¹¹⁵ Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012), h.228-229.

¹¹⁶ Jogiyanto Hartono, *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2009), h.573.

¹¹⁷ Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h.352.

¹¹⁸ Encyclopedia Britannica, "Rational Choice Theory | Definition, Examples, & Facts," Encyclopedia Britannica, diakses 10 Juni 2021, <https://www.britannica.com/topic/rational-choice-theory>.

memilih yang paling disukai menurut beberapa kriteria yang konsisten dengan tujuan utilitas maksimal dan bernilai nyata.¹¹⁹ Elemen kunci dari pilihan rasional adalah preferensi individu, keyakinan, dan kendala. Preferensi menunjukkan evaluasi positif atau negatif yang dilampirkan individu pada kemungkinan hasil dari tindakan yang telah dipilih.¹²⁰ Seorang konsumen dikatakan rasional apabila yang bersangkutan berusaha memaksimumkan fungsi utilitasnya yang ditentukan oleh banyaknya barang yang dikonsumsi dan banyaknya barang tahan lama (*durable goods*) yang dikuasai pada tingkat pendapatan tertentu.¹²¹

Konsumsi individual menjadi landasan perkembangan berbagai teori ekonomi lainnya. Adiwarman A. Karim menyebutkan tiga sifat atau prinsip dasar konsumsi individual,¹²² sementara Muhammad Ngasifudin dengan mengutip Rianto dan Amalia menyebutkan satu prinsip tambahan yang biasa digunakan dalam rasionalitas ekonomi.¹²³ Sifat-sifat tersebut adalah:

1. Kelengkapan (*completeness*), bahwa setiap individu selalu dapat menentukan secara pasti keadaan mana atau apa yang diinginkannya.
2. Transitivitas (*transitivity*), bahwa individu konsisten dan teguh pendirian dalam menentukan dan memutuskan pilihannya bila dihadapkan oleh beberapa alternatif produk.

¹¹⁹ Levin dan Milgrom, "Introduction to Choice Theory," t.t.

¹²⁰ Rafael Wittek, "Rational Choice Theory," 2013, 688–90.

¹²¹ Muhammad Muhammad, *Ekonomi Mikro Islam* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2019), h.203.

¹²² Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islami* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2018), h.63-66.

¹²³ Muhammad Ngasifudin, "Rasionalitas Dalam Ekonomi Islam," *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 7, no. 2 (28 Februari 2018): 111–19, [https://doi.org/10.21927/jesi.2017.7\(2\).111-119](https://doi.org/10.21927/jesi.2017.7(2).111-119).

3. Kesenambungan (*continuity*), bahwa individu menyukai produk yang keadaannya mendekati produk yang disukai tersebut. Sifat ini bermakna “tidak ada rotan, akar pun jadi.”
4. Lebih banyak selalu lebih baik (*the more is always the better*), yaitu bahwa jumlah kepuasan akan meningkat jika individu lebih banyak mengonsumsi produk tersebut.

Adapun rasionalitas dalam ekonomi Islam berorientasi pada nilai (*wert rationality*) karena pertimbangan utilitas, efisiensi, keuntungan, dan sebagainya yang dilandasi komitmen terhadap nilai yang bersumber dari Alquran dan Hadis. Secara umum, asumsi rasionalitas adalah manusia berperilaku secara rasional dan tidak akan secara sengaja membuat keputusan yang akan menjadikan mereka lebih buruk.¹²⁴ Islam lebih menekankan pada konsep *need* dari pada *want* dalam menuju *maslahah*.¹²⁵

Setelah pilihan ditentukan, konsumen akan melakukan evaluasi terhadap produk atau pilihannya, mengalami kepuasan atau mengalami ketidakpuasan tertentu.¹²⁶ Sikap ketidakpuasan akan tampak pada tiga kategori respon yang berbeda yaitu: a) respon suara (misalnya dengan minta ganti rugi dari penjual), b) respon pribadi (misalnya komunikasi lisan yang negatif), dan c) respon pihak ketiga (misalnya mengambil tindakan hukum).¹²⁷ Sesudah pembelian terhadap suatu produk, mungkin akan terdeteksi adanya suatu cacat. Beberapa pembeli

¹²⁴ Veithzal Rivai Zainal dkk., *Ekonomi Mikro Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), h.135.

¹²⁵ Ngasifudin, “Rasionalitas Dalam Ekonomi Islam.”

¹²⁶ Indrawati dan Maya Ariyanti, “Perilaku Konsumen,” dalam *Perilaku Konsumen Individu dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), h.12.

¹²⁷ Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)* (Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2014), h.51.

tidak menginginkan produk cacat, yang lain akan bersikap netral dan beberapa lainnya bahkan mungkin melihat cacat itu sebagai sesuatu yang meningkatkan nilai dari produk.¹²⁸

Ralph L. Day sebagaimana dikutip oleh Danang Sunyoto memperlihatkan bahwa ada empat faktor tambahan yang menentukan apakah suatu keluhan akan diajukan atau tidak yaitu:

1. Signifikansi dari peristiwa konsumsi (kepentingan produk, harga, visibilitas sosial, waktu yang diperlukan dalam konsumsi).
2. Pengetahuan dan pengalaman (banyaknya pembelian sebelumnya, pengetahuan tentang produk, persepsi mengenai kemampuan sebagai konsumen, pengalaman keluhan sebelumnya).
3. Kesulitan menuntut ganti rugi (waktu, gangguan pada kegiatan rutin, biaya).
4. Peluang keberhasilan dalam mengajukan keluhan.¹²⁹

F. Shariah Compliance

Tujuan ekonomi Islam adalah mewujudkan kesejahteraan umat manusia. Inilah hakikat yang dimaksud dengan *maqāṣid syariah* yang secara etimologis maknanya adalah tujuan hukum. Hukum Islam dalam konsep normatif maupun aplikatif harus mampu mewujudkan dan selaras dengan tujuan hukum Islam yaitu mewujudkan kemaslahatan, kebaikan, ketentraman dan kesejahteraan.¹³⁰

Adapun kesesuaian syariah atau *shariah compliance*, menunjukkan kepatuhan

¹²⁸ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan keinginan Konsumen*, Edisi Ketiga (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h.15.

¹²⁹ Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)*, 2014, h.52.

¹³⁰ Ahmad Dakhoir, *Hukum Syariah Compliance Di Perbankan Syariah*, ed. oleh Rahmad Kurniawan (Yogyakarta: K-Media, 2017), h.6-7., <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/1271/>.

pada hukum syariah.¹³¹ Oleh karena itu, *shariah compliance* merupakan pengaplikasian nilai-nilai syariah, dan *shariah compliance* linier dengan *maqasid syariah*.¹³²

Belum banyak *marketplace* yang berspesialisasi untuk menjual produk (barang/jasa) halal dan bertransaksi secara syariah. Selain itu, *marketplace* konvensional juga jarang sekali memberikan perhatian khusus terhadap kehalalan sebuah produk, termasuk kesesuaian transaksi dan model bisnisnya dengan syariah Islam. Padahal kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah merupakan hal yang sangat penting atau mendasar dan bersumber dari Alquran dan Hadis.¹³³ Oleh karena itu, sistem *e-commerce* diharuskan bekerja sesuai dengan prinsip-prinsip kontrak hukum Islam dan bebas dari unsur-unsur yang dilarang secara fundamental (*riba*, *garar*, *maysir*, dan benda-benda haram) sebagai prasyarat untuk kepatuhan syariah.¹³⁴

Menurut hukum di Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, mengatur mengenai masalah kepatuhan syariah (*shariah compliance*) di mana kewenangannya berada pada MUI.¹³⁵ Kesesuaian syariah terkait dengan *khiyar* dapat ditinjau menggunakan fatwa-fatwa DSN-MUI.¹³⁶ Fatwa menawarkan solusi atas masalah hukum Islam yang muncul

¹³¹ Ribadu dkk., "Sharia Compliance Requirements Framework for E-Commerce Systems: An Exploratory Study."

¹³² Pratama, *Perilaku Organisasi Penopang Kepatuhan Syariah Industri Perbankan Syariah*, h.10.

¹³³ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, *Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024 hasil Kajian Analisis Ekonomi Syariah di Indonesia*, ed. oleh Deputi Bidang Ekonomi (Jakarta: Bappenas, 2018), h.317.

¹³⁴ Ribadu dkk., "Sharia Compliance Requirements Framework for E-Commerce Systems: An Exploratory Study."

¹³⁵ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, *Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024 hasil Kajian Analisis Ekonomi Syariah di Indonesia*, h.359.

¹³⁶ DSN-MUI, "Fatwa DSN-MUI," diakses 14 Juni 2021, <https://dsnemui.or.id/kategori/fatwa/>.

dengan wujudnya sebagai penjelasan hukum atau pendapat hukum. Fatwa merupakan jawaban yang tepat atas kegelisahan umat Islam di Indonesia yang ingin berada di koridor yang sesuai dengan syariat Islam.¹³⁷

Fatwa-fatwa DSN-MUI yang berkaitan dengan *khiyar* di antaranya yaitu:

1. Fatwa DSN-MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, ringkasnya sebagai berikut:
 - a. Diktum keempat poin 5, jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka pembeli boleh membatalkan kontrak dan meminta kembali uangnya atau menunggu sampai barang tersedia.
 - b. Diktum kelima, pembatalan akad boleh dilakukan selama tidak merugikan kedua belah pihak.
 - c. Diktum keenam, diselesaikan dengan cara musyawarah, jika tidak tercapai dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah.¹³⁸
2. Fatwa DSN-MUI Nomor 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna', sebagai berikut:
 - a. Diktum kedua poin 7, jika barang ada yang cacat atau tidak sesuai kesepakatan, pemesan boleh melanjutkan atau membatalkan akad.

¹³⁷ Ahmad Dakhoir, "The Fatwa Authorities of National Syaria Council of Majelis Ulama Indonesia in Supporting the Principle If Syariah Compliance," *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 12 Maret 2019, <https://www.abacademies.org/abstract/the-fatwa-authorities-of-national-syaria-council-of-majelis-ulama-indonesia-in-supporting-the-principle-if-syariah-compl-7982.html>.

¹³⁸ DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, 2000.

- b. Diktum ketiga poin 3, mengutamakan musyawarah untuk mengatasi perselisihan, jika tidak sepakat maka diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah.¹³⁹

Sementara itu, pengaturan tentang jual beli *salam* dan *istiṣna'* serta *khiyar* juga terdapat pada KHES yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia, yaitu pada Pasal 100 sampai dengan Pasal 108¹⁴⁰ dan Pasal 271 sampai dengan Pasal 294.¹⁴¹ Adapun standar syariah internasional yang ditetapkan oleh AAOIFI terkait *khiyar* ini setidaknya ada pada tiga standar yang berbeda yaitu:

1. Standar 48, *khiyārāt al-amānāt*, yaitu pada *khiyar gabn*.¹⁴²
2. Standar 51, *khiyārāt as-salāmāt*, yaitu pada *khiyar `aib*.¹⁴³
3. Standar 52, *khiyārāt at-tarawwiy*, yaitu pada *khiyar syarat*.¹⁴⁴

¹³⁹ DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna', 2000.

¹⁴⁰ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, 2011), h.37-38.

¹⁴¹ *Ibid.*, h.73-79.

¹⁴² AAOIFI, *Shari'ah Standards* (Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015), h.1152.

¹⁴³ *Ibid.*, h.1202.

¹⁴⁴ *Ibid.*, h.1218.

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL

A. Penyajian Data

Bukalapak merupakan perusahaan teknologi Indonesia yang memiliki misi menciptakan perekonomian yang adil untuk semua. Sejak didirikan pada tahun 2010, Bukalapak telah melayani lebih dari 6 juta pelapak, 5 juta Mitra Bukalapak dan 90 juta pengguna aktif, bahkan pada tahun 2017 sudah menyanggah status *Unicorn*. Bukalapak selalu memiliki perhatian khusus dalam pemberdayaan UMKM Indonesia dan telah menghubungkan jutaan pembeli dan pelapak di seluruh Indonesia. Bukalapak tidak menjual atau menyediakan barang/produk, melainkan berstatus sebagai perantara,¹⁴⁵ di mana status inilah yang biasa disebut dengan *marketplace*.¹⁴⁶ Sebagai penunjang bisnis dan penyedia platform perdagangan elektronik, Bukalapak menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna.¹⁴⁷

Para pendiri Bukalapak mengumumkan perubahan komposisi di level C-Suite terhitung efektif tanggal 6 Januari 2020. Perubahan meliputi peran Chief Executive Officer (CEO) yang sebelumnya dijabat oleh Achmad Zaky kepada Rachmat Kaimuddin sebagai CEO baru. Suksesi ini menyusul peran baru Achmad Zaky sebagai Penasihat dan Pendiri Bukalapak, Tech Startup Mentor,

¹⁴⁵ Bukalapak, "Tentang Bukalapak."

¹⁴⁶ Rini Yustiani dan Rio Yunanto, "Peran marketplace sebagai Alternatif Bisnis di Era Teknologi Informasi," *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika* 6, no. 2 (23 Oktober 2017): 43–48, <https://doi.org/10.34010/komputa.v6i2.2476>.

¹⁴⁷ Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/terms>.

dan Ketua pada Yayasan Achmad Zaky yang akan segera didirikan.¹⁴⁸ Situs web Bukalapak sendiri dapat diakses pada alamat <https://www.bukalapak.com>.

Bukalapak memberikan cukup banyak fasilitas bagi penjual (pelapak). Jangkauan pasar yang luas, gratis dan tanpa biaya tambahan, aman nyaman terpercaya. Pelapak mendapatkan edukasi kewirausahaan online dalam bentuk tips dan trik jualan *online*. Selain itu, pelapak akan mendapatkan notifikasi setiap ada pesanan sehingga pelapak bisa fokus berjualan *online* dan mencari peluang usaha sampingan lainnya, tanpa harus buang-buang waktu melayani calon pembeli yang tidak serius. Pelapak tidak perlu menghitung ongkos kirim karena sudah mengotomatiskan perhitungan ongkos kirim yang harus dibayar oleh pembeli. Pelapak langsung menerima uang pembayaran setelah pembeli melakukan konfirmasi terima barang setelah barang diterima menurut *update* dari sistem kurir. Pelapak juga akan mendapatkan *feedback* positif secara otomatis dari sistem walaupun pembeli tidak memberikan *feedback* saat transaksi.¹⁴⁹

Bagi pembeli, Bukalapak menyediakan fasilitas pencarian barang, rekomendasi barang berdasarkan kata kunci pencarian. Tersedia pula fasilitas untuk menyimpan barang melalui fitur favorit, sehingga memudahkan pembeli menemukan barang tersebut kembali.¹⁵⁰ Pembeli dapat meyakinkan diri untuk membeli setelah membandingkan barang pada beberapa pelapak dan dapat

¹⁴⁸ Bukalapak, "Para Pendiri Bukalapak Umumkan Rachmat Kaimuddin Sebagai Penerus Achmad Zaky," diakses 17 Mei 2021, <https://blog.bukalapak.com/berita/siaran-pers-ceo-bukalapak-rachmat-kaimuddin-achmad-zaky-110662>.

¹⁴⁹ Bukalapak, "Jualan Online Mudah & Nyaman ke Jutaan Pelanggan - Seller Center Bukalapak," diakses 17 Mei 2021, <https://seller.bukalapak.com>.

¹⁵⁰ Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Memasukkan Barang ke Daftar Favorit," diakses 16 Juni 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/belanja/cara-memasukkan-barang-ke-daftar-favorit>.

mengecek ulang detail barang. Pembayaran tidak langsung kepada pelapak tetapi melalui Bukalapak untuk menjamin keamanan dan kepastian pengiriman barang oleh pelapak. Pembeli juga dapat memantau atau melakukan *tracking* pengiriman barang melalui fasilitas yang diberikan Bukalapak langsung pada bagian transaksi barang tersebut tanpa perlu mengecek secara manual di situs web kurir. Selain itu untuk membantu memudahkan pembeli lain, Bukalapak menyediakan fitur untuk menulis ulasan terhadap produk-produk yang dibeli.¹⁵¹ Setelah pembeli melakukan pembayaran transaksi, Bukalapak memberikan notifikasi kepada pelapak agar menyiapkan dan mengirimkan barang yang dipesan oleh pembeli. Pembeli diberikan kemudahan melakukan pembelian banyak produk pada lapak yang sama¹⁵² atau pada beberapa lapak yang berbeda.¹⁵³

Adapun hasil reduksi dan verifikasi data tentang hal-hal yang berkaitan dengan nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* Bukalapak peneliti sajikan berikut ini:

1. Eksistensi Nilai-nilai *Khiyar*

Hasil reduksi dan verifikasi data peneliti rangkum dan sajikan dalam bentuk diagram alir (*flow chart*) agar lebih memudahkan peneliti dalam menemukan titik-titik eksistensi *khiyar* yang akan peneliti bahas pada bagian selanjutnya. Rangkuman proses transaksi dimaksud adalah seperti tampak pada Tabel 3.

¹⁵¹ Bukalapak, "Panduan Belanja," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/panduan-belanja>.

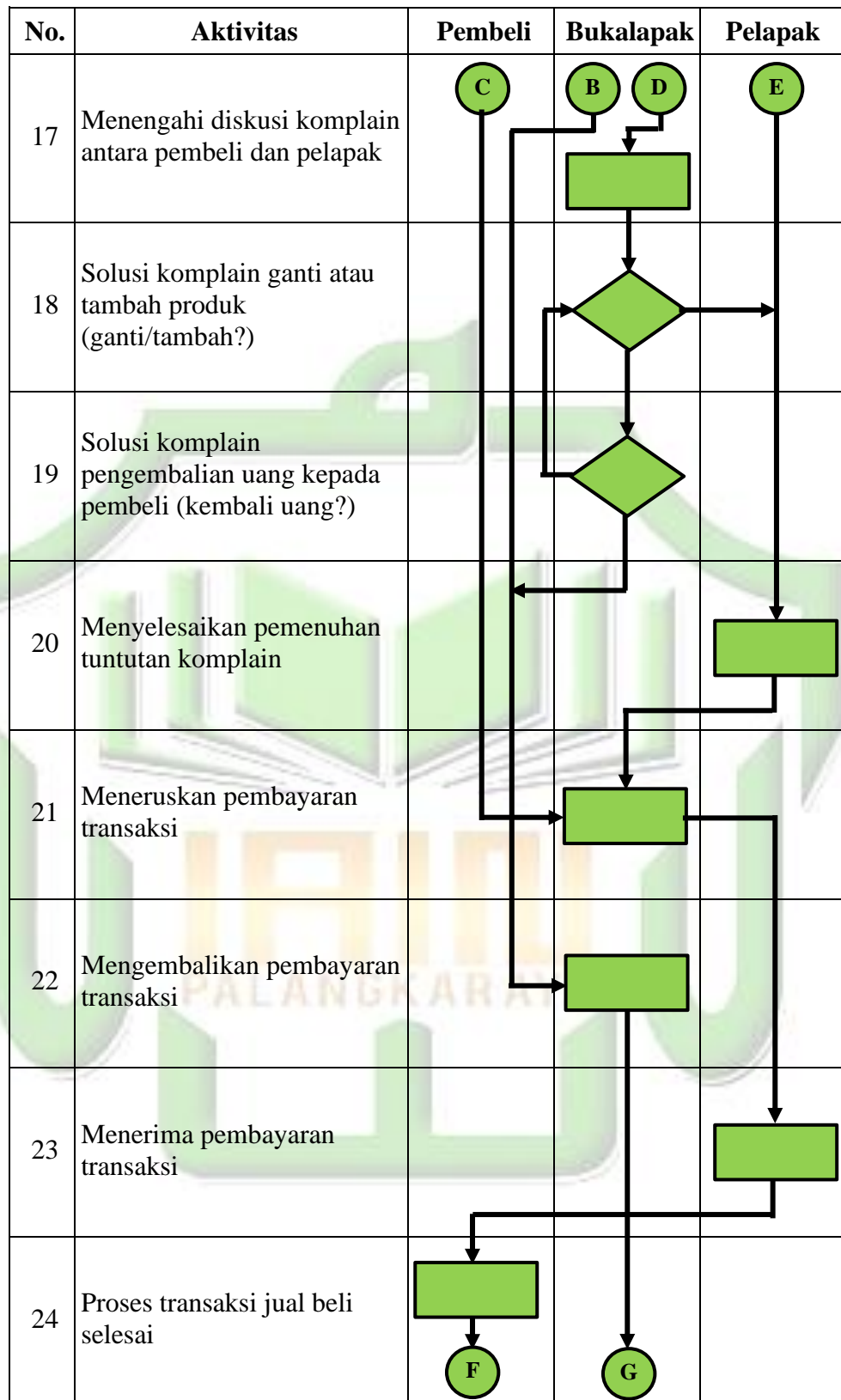
¹⁵² Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Beli Banyak Barang dari Pelapak yang Sama," diakses 16 Juni 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/belanja/cara-beli-barang-dari-pelapak-yang-sama>.

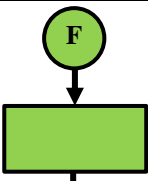

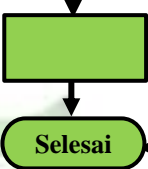

¹⁵³ Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Beli Banyak Barang dari Beberapa Pelapak," diakses 16 Juni 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/belanja/cara-beli-banyak-barang-dari-beberapa-pelapak>.

Tabel 3. Proses transaksi jual beli di Bukalapak.

No.	Aktivitas	Pembeli	Bukalapak	Pelapak
1	Melihat foto, membaca deskripsi, membaca komentar pembeli lain dan melihat penilaian pembeli pada produk di lapak tertentu			
2	Beralih pada produk lain di lapak yang berbeda (beralih?)			
3	Memilih, memasukkan produk ke dalam keranjang (pilih?)			
4	Mengeluarkan produk dari keranjang belanja (keluarkan?)			
5	Menyelesaikan pesanan, hitung total dan ongkir (selesaikan?)			
6	Membatalkan pesanan sebelum pembayaran (batalkan?)			
7	Melakukan pembayaran pesanan transaksi (bayar?)			
8	Menerima dan menampung pembayaran transaksi			





No.	Aktivitas	Pembeli	Bukalapak	Pelapak
25	Memberikan penilaian untuk pelapak			
26	Membuat ulasan atau penilaian terhadap masing-masing produk yang telah diterima			

Sumber: Diadaptasi dari Bukalapak.

Diagram alir (*flow chart*) di atas merupakan adaptasi atau rangkuman dari beberapa halaman tanya jawab dan aturan yang ditetapkan oleh Bukalapak, yaitu halaman tentang panduan belanja,¹⁵⁴ halaman tanya jawab pembatalan pesanan,¹⁵⁵ halaman cara mengajukan komplain,¹⁵⁶ halaman cara menanggapi komplain,¹⁵⁷ dan halaman tanya jawab pembeli dan pelapak tidak mencapai kesepakatan.¹⁵⁸

2. Implementasi Nilai-nilai *Khiyar*

Seluruh pengguna Bukalapak, baik pembeli maupun pelapak terikat oleh perjanjian yang diatur dalam aturan penggunaan Bukalapak.¹⁵⁹ Hasil reduksi dan verifikasi terhadap data terkait dengan implementasi nilai-nilai *khiyar* di

¹⁵⁴ Bukalapak, "Panduan Belanja," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/panduan-belanja>.

¹⁵⁵ Bukalapak, "Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/pembatalan-pesanan/pembatalan-pesanan>.

¹⁵⁶ Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Mengajukan Komplain Barang (Retur)," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/retur/cara-mengajukan-komplain-barang-retur>.

¹⁵⁷ Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Menanggapi Komplain Retur dari Pembeli," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/cara-menanggapi-komplain-retur-dari-pembeli>.

¹⁵⁸ Bukalapak, "Tanya Jawab - Pembeli dan Pelapak Tidak Mencapai Kesepakatan Retur," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/pembeli-pelapak-tidak-mencapai-kesepakatan-retur>.

¹⁵⁹ Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/terms>.

Bukalapak yang bersumber dari aturan penggunaan tersebut, peneliti sajikan sebagaimana tampak pada Tabel 4.

Tabel 4. Ringkasan aturan penggunaan Bukalapak.com.

No.	Poin Aturan	Nilai <i>Khiyar</i> (syarat)			
		Syarat	<i>`Aib</i>	<i>Ru'yah</i>	<i>Gabn</i>
A	Bagian Transaksi Penjualan				
1	3. Pelapak wajib mengisi nama atau judul barang secara jelas dan lengkap.				V
2	4. Pelapak wajib mengisi harga yang sesuai dengan harga yang sebenarnya.				V
3	8. Pelapak wajib mengisi kolom deskripsi barang sesuai dengan kondisi barang dan tidak menyalahi Aturan Penggunaan Bukalapak.		V	V	V
4	20. Pelapak dilarang memanipulasi harga barang dengan tujuan apapun.				V
5	23. Pelapak dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima <i>refund</i> (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, (v) pengalihan tanggung jawab (termasuk namun tidak terbatas pada penanggungan ongkos kirim), (vi) penyusutan nilai harga dan (vii) pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan lapak dan/atau deskripsi produk dengan Aturan Penggunaan Bukalapak, maka peraturan yang berlaku adalah Aturan Penggunaan Bukalapak.	V			

No.	Poin Aturan	Nilai <i>Khiyar</i> (syarat)			
		Syarat	`Aib	Ru'yah	Gabn
B	Bagian Transaksi Pembelian				
1	6. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa segala klaim yang dilayangkan setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan barang bukan menjadi tanggung jawab pihak Bukalapak. Kerugian yang timbul setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan barang adalah tanggung jawab masing-masing pembeli.	V			
2	22. Jika pembeli tidak memberikan konfirmasi penerimaan barang dalam waktu 2 x 24 jam sejak status resi pengiriman dinyatakan telah diterima/ <i>delivered</i> oleh sistem <i>tracking</i> jasa pengiriman, Bukalapak akan mentransfer dana langsung ke BukaDompot pelapak tanpa memberikan konfirmasi ke pembeli.	V			
3	26. Retur (pengembalian barang) hanya diperbolehkan jika kesalahan dilakukan oleh pelapak dan barang tidak sesuai deskripsi.	V	V	V	V
4	27. Retur tidak dapat dilakukan setelah transaksi selesai menurut sistem <i>General Tracking</i> Bukalapak atau pembeli telah melakukan konfirmasi barang diterima dan tidak memilih retur.	V			

Sumber: Bukalapak,¹⁶⁰ diolah.

Aturan lain yang berkaitan dengan implementasi nilai-nilai *khiyar* ini tampak pada halaman tanya jawab (FAQ), yaitu halaman pembatalan

¹⁶⁰ Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/terms>.

pesanan,¹⁶¹ halaman cara mengajukan komplain barang (retur),¹⁶² halaman cara menanggapi komplain retur dari pembeli,¹⁶³ dan halaman pembeli dan pelapak tidak mencapai kesepakatan retur.¹⁶⁴

3. Tinjauan *Shariah Compliance* tentang Nilai-nilai *Khiyar*

Tinjauan *shariah compliance* dilakukan terhadap titik nilai-nilai *khiyar* yang tampak eksis pada proses transaksi sebagaimana disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4. Demikian pula tinjauan *shariah compliance* dilakukan pada kebijakan pelapak yang di dalam deskripsi atau keterangan produknya mencantumkan pernyataan tidak menerima komplain dan pengembalian sebagaimana contoh Gambar 1.

Adapun berkaitan dengan pembatalan transaksi dan prosedur komplain sebagai nilai-nilai *khiyar* yang akan ditinjau menurut *shariah compliance* adalah pada proses-proses yang peneliti sajikan berikut ini:

a. Fasilitas Pembatalan Pesanan

Fitur lain yang cukup bagus bagi pembeli adalah fasilitas pembatalan pesanan barang, tentunya dengan mengikuti ketentuan sebagai berikut:

¹⁶¹ Bukalapak, “Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan,” diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/pembatalan-pesanan/pembatalan-pesanan>.

¹⁶² Bukalapak, “Tanya Jawab - Cara Mengajukan Komplain Barang (Retur),” diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/retur/cara-mengajukan-komplain-barang-retur>.

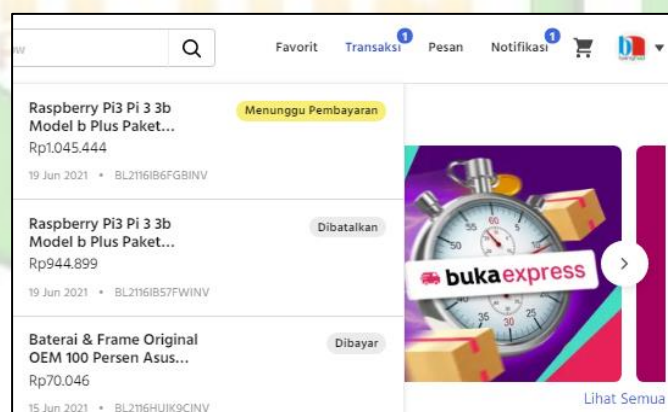
¹⁶³ Bukalapak, “Tanya Jawab - Cara Menanggapi Komplain Retur dari Pembeli,” diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/cara-menanggapi-komplain-retur-dari-pembeli>.

¹⁶⁴ Bukalapak, “Tanya Jawab - Pembeli dan Pelapak Tidak Mencapai Kesepakatan Retur,” diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/pembeli-pelapak-tidak-mencapai-kesepakatan-retur>.

- 1) Jika ingin membatalkan pesanan untuk transaksi yang belum dibayar, maka pesanan akan langsung dapat dibatalkan dan tidak membutuhkan persetujuan dari pelapak.
- 2) Jika ingin membatalkan pesanan dalam waktu kurang dari 15 menit setelah pembayaran terverifikasi oleh sistem Bukalapak, maka dana akan otomatis kembali.
- 3) Jika transaksi sudah dibayar dan diproses oleh pelapak, maka pembeli tidak bisa membatalkan pesanan tersebut.
- 4) Tidak dapat membatalkan pesanan untuk kategori *e-voucher*, tiket dan BukaEmas atau BukaReksa.¹⁶⁵

Adapun langkah-langkah pembatalan pesanan barang di Bukalapak adalah sebagai berikut (sumber Bukalapak¹⁶⁶ dengan penyesuaian oleh peneliti berdasarkan tampilan terbaru):

- 1) Klik *icon Transaksi* di bagian atas, kemudian pilih transaksi yang ingin dibatalkan.



Gambar 6. Menu *dropdown* transaksi.

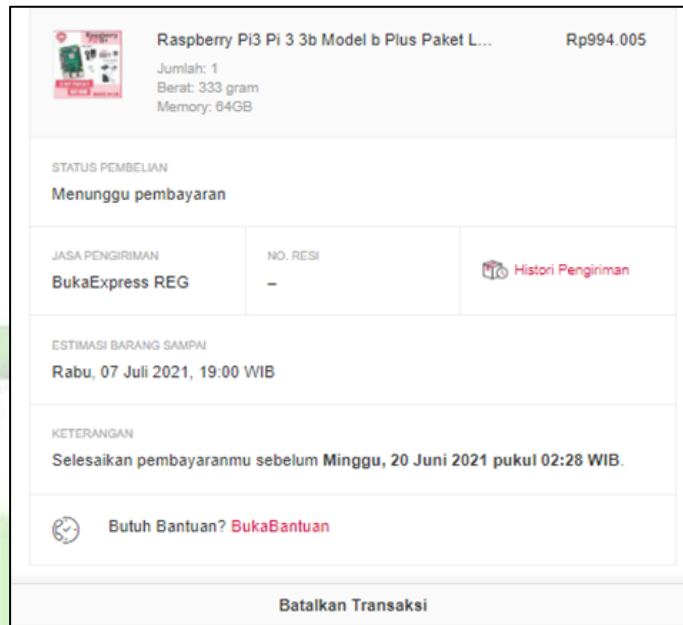
Sumber: Bukalapak, diolah.




¹⁶⁵ Bukalapak, "Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/pembatalan-pesanan/pembatalan-pesanan>.

¹⁶⁶ Ibid.

2) Untuk transaksi yang belum dibayar, dapat langsung dibatalkan.

Klik tombol **Batal** Transaksi.

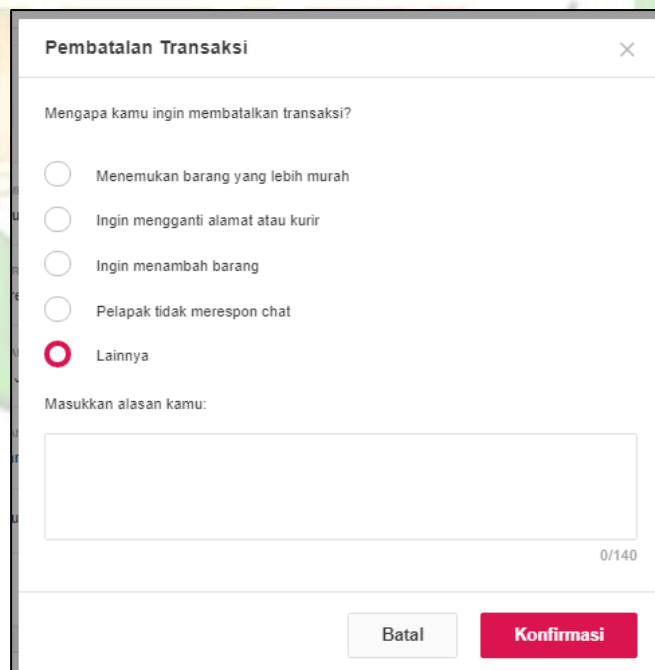


	Raspberry Pi3 Pi 3 3b Model b Plus Paket L...	Rp994.005
	Jumlah: 1 Berat: 333 gram Memory: 64GB	
STATUS PEMBELIAN		
Menunggu pembayaran		
JASA PENGIRIMAN	NO. RESI	 Histori Pengiriman
BukaExpress REG	-	
ESTIMASI BARANG SAMPAI		
Rabu, 07 Juli 2021, 19:00 WIB		
KETERANGAN		
Selesaikan pembayaranmu sebelum Minggu, 20 Juni 2021 pukul 02:28 WIB.		
	Butuh Bantuan? BukaBantuan	
Batal Transaksi		

Gambar 7. Tombol **Batal** Transaksi.

Sumber: Bukalapak, diolah.

3) Pilih alasan pembatalan, kemudian klik tombol **Konfirmasi**.



Pembatalan Transaksi [X]

Mengapa kamu ingin membatalkan transaksi?

- Menemukan barang yang lebih murah
- Ingin mengganti alamat atau kurir
- Ingin menambah barang
- Pelapak tidak merespon chat
- Lainnya

Masukkan alasan kamu:

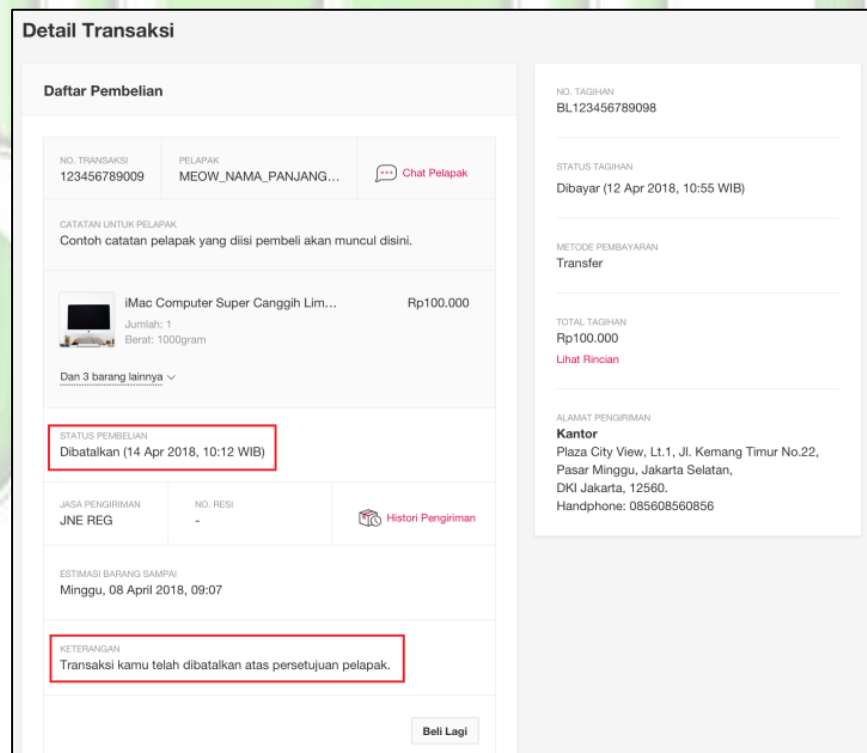
0/140

Batal **Konfirmasi**

Gambar 8. Memilih alasan pembatalan transaksi.

Sumber: Bukalapak, diolah.

- 4) Transaksi berhasil dibatalkan.
- 5) Bagi pembeli yang telah membayar pesanan dan status transaksi belum diproses pelapak dan pembatalan pesanan kurang dari 15 menit setelah pembayaran terverifikasi oleh sistem Bukalapak, maka dana akan langsung dikembalikan ke saldo akun Bukalapak pembeli. Namun apabila sudah lebih dari 15 menit, maka pembeli harus menunggu konfirmasi dari pelapak untuk persetujuan pembatalan pesanan. Jika pelapak menyetujui, pesanan otomatis dibatalkan. Status transaksi menjadi **Dibatalkan** dan uang pembayaran akan masuk ke saldo akun Bukalapak pembeli.



Gambar 9. Pembatalan transaksi disetujui pelapak.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- 6) Jika pelapak menolak pembatalan pesanan, status transaksi akan dilanjutkan menjadi **Diproses** atau **Dikirim**. Pelapak akan

memberikan alasan penolakan pembatalan pesanan. Pembeli dapat menunggu barang sampai ke tujuan.

Detail Transaksi

Daftar Pembelian

NO. TRANSAKSI 123456789009	PELAPAK MEOW_NAMA_PANJANG...	Chat Pelapak
-------------------------------	---------------------------------	--------------

CATATAN UNTUK PELAPAK
Contoh catatan pelapak yang diisi pembeli akan muncul disini.

	iMac Computer Super Canggih Lim...	Rp100.000
Jumlah: 1	Berat: 1000gram	

Dan 3 barang lainnya

STATUS PEMBELIAN

Diproses → Dikirim → Sampai → Selesai

JASA PENGIRIMAN JNE REG	NO. RESI DE1234567890988	Histori Pengiriman
----------------------------	-----------------------------	--------------------

KETERANGAN

Pesananmu telah diproses pada senin, 27 Februari 2017 pukul 20:00 WIB. Pengajuan pembatalan transaksi kamu ditolak oleh pelapak.

"saya tidak mau membatalkan transaksi ini karena saya dan keluarga saya butuh makan, tolong pengertiannya lah yaw"

Sembunyikan alasan

Komplain Terima Barang

NO. TAGIHAN
BL123456789098

STATUS TAGIHAN
Dibayar (12 Apr 2018, 10:55 WIB)
Cetak Bukti Pembayaran

METODE PEMBAYARAN
Transfer

TOTAL TAGIHAN
Rp100.000.000
Lihat Rincian

ALAMAT PENGIRIMAN
Kantor
Plaza City View, Lt.1, Jl. Kemang Timur No.22,
Pasar Minggu, Jakarta Selatan,
DKI Jakarta, 12560.
Handphone: 085608560856

Gambar 10. Pembatalan transaksi ditolak pelapak.
Sumber: Bukalapak, diolah.

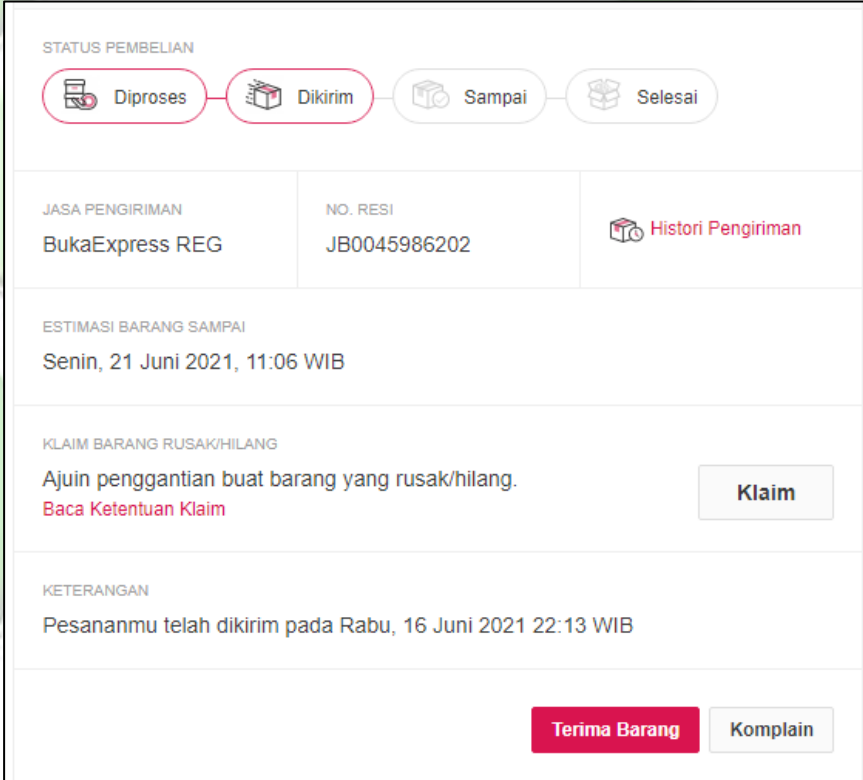
b. Prosedur Komplain Oleh Pembeli

Bukalapak memberikan fasilitas komplain atas barang yang dikirimkan oleh pelapak. Jenis penyelesaian atau solusi komplain yang dilayani oleh Bukalapak adalah: a) pengembalian uang, b) penggantian barang, dan c) penambahan barang. Pembeli dapat mengajukan komplain barang (retur) selama **2 x 24 jam** sejak barang dinyatakan sudah sampai menurut *tracking* jasa pengiriman. Jika tidak ada pengajuan komplain hingga batas waktu tersebut, maka pembeli tidak

akan bisa mengajukan komplain lagi dan uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak.

Langkah-langkah mengajukan komplain barang (retur) Bukalapak adalah sebagai berikut (langkah-langkah dan gambar telah peneliti sesuaikan dengan tampilan terbaru):

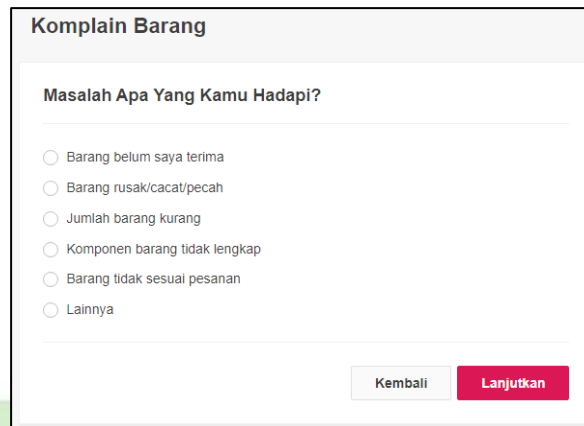
- 1) Pada halaman utama Bukalapak, klik *icon* **Transaksi**, pilih transaksi yang akan diajukan komplain.
- 2) Klik tombol **Komplain** pada halaman **Detail Transaksi**.



The screenshot displays the 'Detail Transaksi' page on Bukalapak. At the top, under 'STATUS PEMBELIAN', there is a progress bar with four stages: 'Diproses' (highlighted with a red circle), 'Dikirim', 'Sampai', and 'Selesai'. Below this, the shipping service is 'BukaExpress REG' and the tracking number is 'JB0045986202'. A 'Histori Pengiriman' link is provided. The estimated arrival date is 'Senin, 21 Juni 2021, 11:06 WIB'. Under 'KLAIM BARANG RUSAK/HILANG', there is a text prompt 'Ajuin penggantian buat barang yang rusak/hilang.' with a link to 'Baca Ketentuan Klaim' and a 'Klaim' button. The 'KETERANGAN' section states 'Pesananmu telah dikirim pada Rabu, 16 Juni 2021 22:13 WIB'. At the bottom right, there are two buttons: 'Terima Barang' (highlighted in red) and 'Komplain'.

Gambar 11. Pengajuan komplain oleh pembeli.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- 3) Pilih alasan pengajuan komplain, lalu klik **Lanjutkan**.



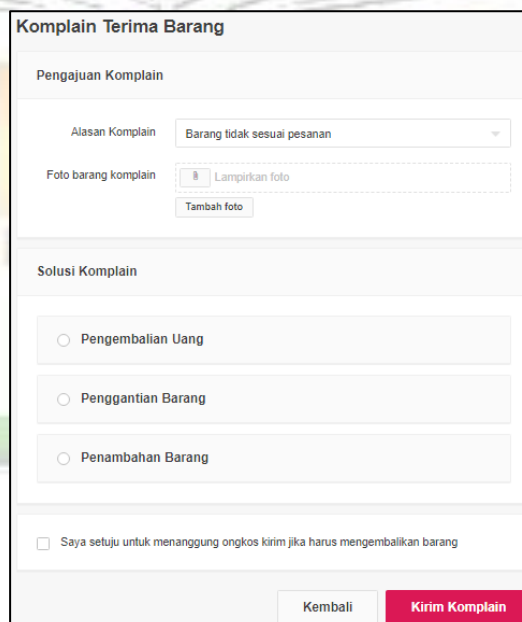
Komplain Barang

Masalah Apa Yang Kamu Hadapi?

- Barang belum saya terima
- Barang rusak/cacat/pecah
- Jumlah barang kurang
- Komponen barang tidak lengkap
- Barang tidak sesuai pesanan
- Lainnya

Gambar 12. Pilihan permasalahan komplain.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- 4) Pembeli akan diarahkan ke halaman **Komplain Terima Barang**. Unggah foto jelas dari barang yang ingin dikomplain, kemudian pilih solusi komplain yang diinginkan dan tekan tombol **Kirim Komplain**.¹⁶⁷



Komplain Terima Barang

Pengajuan Komplain

Alasan Komplain:

Foto barang komplain:

Solusi Komplain

- Pengembalian Uang
- Penggantian Barang
- Penambahan Barang

Saya setuju untuk menanggung ongkos kirim jika harus mengembalikan barang

Gambar 13. Pilihan jenis penyelesaian komplain.
Sumber: Bukalapak, diolah.

¹⁶⁷ Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Mengajukan Komplain Barang (Retur)," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/retur/cara-mengajukan-komplain-barang-retur>.

c. **Prosedur Menanggapi Komplain Bagi Pelapak**

Komplain yang diajukan oleh pembeli dapat ditanggapi oleh pelapak dengan masuk ke area diskusi transaksi yang sedang dikomplain. Cara untuk masuk ke area diskusi bisa melalui tautan yang dikirim melalui email atau melalui menu **Transaksi** kemudian pilih transaksi yang sedang dikomplain dan buka tab **Diskusi Komplain**.

Adapun ketentuan dalam diskusi komplain terhadap suatu barang diatur sebagai berikut:

- 1) **Diskusi Komplain** retur dianggap valid oleh Admin Bukalapak untuk menengahi diskusi, selama diskusi tersebut berlangsung di fitur **Kirim Pesan** dan atau di halaman **Diskusi Komplain**. Namun Admin tetap akan mengarahkan komunikasi tetap pada halaman **Diskusi Komplain** yang telah disediakan.
- 2) Pelapak diharapkan aktif berdiskusi agar permasalahan cepat selesai.
- 3) Jika pelapak tidak memberikan balasan dalam **3 x 24** jam sejak komplain diajukan pembeli, uang pembayaran akan dikembalikan kepada pembeli.
- 4) Jika pelapak harus mengirimkan barang pengganti atau barang tambahan ke alamat pembeli kemudian pelapak tidak memenuhinya sesuai tenggat waktu yang diberikan, uang pembayaran akan dikembalikan kepada pembeli.

- 5) Jika retur tidak disetujui Admin, karena barang yang dibeli sudah sesuai deskripsi pelapak atau kerusakan disebabkan kesalahan pembeli, maka uang pembayaran akan langsung diteruskan kepada pelapak.
- 6) Jika diskusi menemui jalan buntu (tidak bisa menemukan kesepakatan), pelapak bisa menekan tombol **Panggil Admin**.
- 7) Setelah pelapak dan pembeli telah mencapai kesepakatan, atau setelah solusi diskusi disetujui Admin, pelapak bisa melanjutkan penyelesaian komplain sesuai tipe retur yang disetujui Admin.¹⁶⁸

d. Peran Admin Bukalapak dalam Diskusi Komplain

Bukalapak membantu menyelesaikan permasalahan komplain yang tidak menemukan kesepakatan dalam penyelesaian komplain. Bukalapak diwakili oleh Admin dapat dipanggil sebagai penengah dan pengarah dalam diskusi komplain. Tugas Admin dalam diskusi komplain adalah:

- 1) Admin akan mengawasi jalannya diskusi komplain.
- 2) Pembeli diharuskan memantau jalannya proses diskusi dan mengikuti arahan dari Admin.
- 3) **Diskusi Komplain** retur dianggap valid oleh Admin Bukalapak untuk menengahi diskusi, selama diskusi tersebut berlangsung di fitur **Kirim Pesan** dan atau di halaman **Diskusi Komplain**.

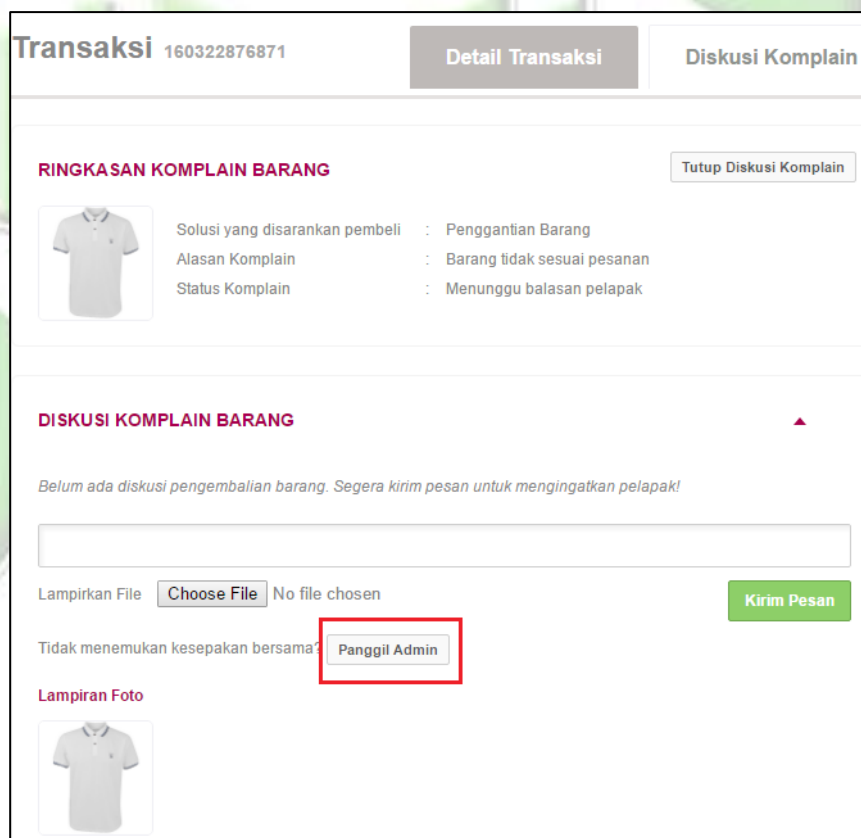
¹⁶⁸ Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Menanggapi Komplain Retur dari Pembeli," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/cara-menanggapi-komplain-retur-dari-pembeli>.

- 4) Jika diskusi dengan pelapak tidak menemui kata sepakat, maka pembeli dapat meminta bantuan Admin untuk menengahi jalannya diskusi dengan cara klik **Panggil Admin**.
- 5) Jika pengajuan komplain pembeli dinilai tidak lengkap, baik dari sisi penjelasan alasan maupun kejelasan foto yang diunggah, maka Admin akan meminta pembeli untuk melengkapinya. Jika pembeli tidak melengkapi detail yang diminta dalam waktu **2 x 24 jam**, uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak (*remit*).
- 6) Jika barang yang diterima pembeli mengalami kerusakan fungsi, maka pembeli diharuskan untuk mengirimkan bukti kerusakan melalui video dengan melampirkan *link* video pada kolom diskusi.
- 7) Jika pelapak tidak memberikan balasan dalam waktu **3 x 24 jam** sejak komplain diajukan, uang pembayaran akan dikembalikan oleh Admin ke pembeli.
- 8) Jika pembeli harus mengembalikan barang ke alamat pelapak, namun tidak dapat dipenuhi dalam tenggat yang diberikan, maka komplain dibatalkan dan Admin meneruskan uang pembayaran ke pelapak (*remit*).
- 9) Jika pelapak membalas diskusi, namun pembeli tidak membalas lagi diskusi tersebut dalam jangka waktu yang sudah ditentukan oleh Admin, maka uang pembayaran akan diteruskan ke pelapak (*remit*).
- 10) Jika komplain tidak disetujui Admin karena barang yang dibeli sudah sesuai deskripsi atau ada kerusakan disebabkan kesalahan

pembeli, maka uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak (*remit*).

11) Pembeli dapat membatalkan diskusi kapanpun dan meneruskan uang pembayaran ke pelapak dengan klik **Tutup Diskusi** yang ada di halaman **Diskusi Komplain**.

12) Pelapak dapat menekan tombol **Panggil Admin** pada halaman **Diskusi Komplain** jika diskusi dengan pembeli menemui jalan buntu (tidak bisa menemukan kesepakatan). Admin Bukalapak akan membantu menengahi diskusi agar dapat mencapai kesepakatan.¹⁶⁹



Gambar 14. Fasilitas Panggil Admin dalam diskusi komplain.
Sumber: Bukalapak, diolah.

¹⁶⁹ Bukalapak, “Tanya Jawab - Pembeli dan Pelapak Tidak Mencapai Kesepakatan Retur,” diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/pembeli-pelapak-tidak-mencapai-kesepakatan-retur>.

B. Pembahasan Hasil

Peneliti menegaskan bahwa nilai-nilai *khiyar* berbeda dengan jenis-jenis *khiyar*. Nilai-nilai *khiyar* merujuk pada esensi atau hakikat dari *khiyar* itu sendiri dan bersifat umum serta meliputi semua jenis *khiyar*. Esensi atau nilai-nilai *khiyar* itu adalah hak atau wewenang bagi masing-masing pihak baik pembeli maupun penjual untuk meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli. Sedangkan jenis *khiyar* bersifat spesifik sesuai dengan situasi dan kondisi saat *khiyar* itu akan digunakan. *Marketplace* Bukalapak tidak menyatakan dirinya sebagai sebuah lembaga syariah, maka dapat dikatakan tidak ada *khiyar* pada proses transaksi di sistem Bukalapak. Tetapi jika dilihat pada beberapa proses transaksi yang terjadi di Bukalapak, tampak adanya esensi atau hakikat dari *khiyar*. Inilah yang peneliti maksudkan dengan nilai-nilai *khiyar*.

Nilai-nilai *khiyar* tidak terlepas dari nilai-nilai etika dalam berbisnis yang seharusnya dilaksanakan oleh pembeli dan penjual. Beberapa prinsip dasar etika dalam bisnis Islam sebagaimana disebutkan oleh Kristianto Dwi Estijayandono, Siradjuddin dan Abd. Wahid Haddade yaitu: 1) prinsip keadilan, dengan perlakuan yang sama dan sesuai fungsi serta tidak membedakan antara pembeli atau penjual; 2) prinsip kehendak bebas, dengan memberikan kebebasan dalam memilih sesuai keinginan dan tidak ada paksaan dalam melakukan transaksi; 3) prinsip tanggung jawab, agar semua pihak tidak ada yang dirugikan; dan 4) prinsip kebenaran, dengan tidak melakukan kecurangan baik oleh penjual dengan memberikan deskripsi produk yang jelas dan pembeli tidak melakukan

pembatalan transaksi atau komplain tanpa sebab yang jelas sehingga dapat merugikan pelapak¹⁷⁰

1. Eksistensi Nilai-nilai *Khiyar*

Proses transaksi yang terjadi pada sistem Bukalapak sebagaimana peneliti sajikan pada Tabel 3, menunjukkan adanya fasilitasi untuk menentukan pilihan secara rasional yang dapat dilakukan oleh pembeli. Pilihan rasional (*rational choice*) ini tampak pada proses memilih, memasukkan dan mengeluarkan produk dari keranjang belanja, pindah lapak, bahkan membatalkan transaksi sampai mengajukan komplain. Semua itu merupakan bagian dari pilihan rasional pembeli agar dapat memenuhi utilitas yang diinginkan. Karena itu, pembeli akan melakukan pembelian sesuai preferensinya dan untuk mencapai utilitas maksimal,¹⁷¹ termasuk penggunaan hak untuk menerima atau mengajukan komplain sebagaimana telah disebutkan di atas. Pengajuan komplain yang dilakukan pembeli sebagai bentuk pilihan rasional karena menginginkan kelengkapan produk, teguh pendirian pada produk tersebut, kesinambungan dan kuantitas produk yang lebih banyak.

Pilihan rasional yang tampak pada Tabel 3 juga menunjukkan adanya suatu keadaan dalam prosesnya yang mirip dengan nilai-nilai *khiyar* dalam jual beli menurut ajaran Islam. Proses transaksi tersebut ternyata tidak semuanya dapat dianggap sebagai hak meneruskan atau membatalkan jual

¹⁷⁰ Kristianto Dwi Estijayandono, Siradjuddin, dan Abd. Wahid Haddade, "Etika Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (20 Juni 2019): 53–68, <https://doi.org/10.26618/j-hes.v3i1.2125>.

¹⁷¹ Jonathan Levin dan Paul Milgrom, "Introduction to Choice Theory," t.t., 25.

beli, karena tidak semua proses tersebut saling berkaitan atau beririsan secara langsung antara pembeli dan pelapak. Sebagai contoh, memilih dan memasukkan produk ke dalam keranjang kemudian mengeluarkannya, atau bahkan menghapus daftar produk yang telah dipilih lalu pindah ke lapak lain yang dilakukan oleh pembeli, tidak ada kaitan langsung dengan pelapak selama tidak ada pembayaran yang dilakukan oleh pembeli. Rangkaian proses transaksi sebelum pembayaran, masih bersifat sepihak hanya di sisi pembeli saja. Bukalapak menyebutkan bahwa pelapak mengetahui adanya transaksi pemesanan yaitu setelah mendapatkan notifikasi otomatis dari sistem Bukalapak tentang adanya pembayaran terverifikasi yang dilakukan oleh pembeli untuk pemesanan produk tertentu.¹⁷² Jadi, sejak pembayaran terverifikasi oleh sistem Bukalapak barulah hak untuk membatalkan atau melanjutkan jual beli mulai berlaku di antara kedua belah pihak, atau dapat dikatakan bahwa pada saat itulah terjadi pertemuan antara pembeli dan pelapak.

Meskipun pertemuan antara pembeli dan pelapak tidak terjadi secara fisik berupa tatap muka langsung dan tidak berada pada satu tempat yang sama bahkan tidak pada waktu yang sama pula, namun kedua belah pihak bertemu pada sebuah sistem sebagai penghubung yaitu sistem *marketplace*. Sistem *marketplace* mempertemukan pembeli dan pelapak melalui teknologi dengan media berupa komunikasi data dan koneksi jaringan internet yang luas dan global.

¹⁷² Bukalapak, "Tanya Jawab - Tentang Status Transaksi Penjualan di Bukalapak," diakses 1 Juli 2021, <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/proses-pesanan/status-transaksi-penjualan-di-bukalapak>.

Proses transaksi dalam menggunakan hak membatalkan atau melanjutkan jual beli pada fitur yang disediakan sistem Bukalapak setelah adanya pembayaran inilah yang tampak bagi peneliti mirip dengan pelaksanaan *khiyar* dalam ajaran Islam, yaitu pada proses transaksi:

- a. Nomor 9, membatalkan transaksi setelah pembayaran (oleh pembeli),
- b. Nomor 10, menyetujui atau menolak pembatalan transaksi (oleh Bukalapak),
- c. Nomor 11, menerima atau menolak transaksi (oleh pelapak),
- d. Nomor 12, menerima atau menolak pembatalan transaksi (oleh pelapak),
- e. Nomor 15, menerima produk atau mengajukan komplain (oleh pembeli), dan
- f. Nomor 16, menerima atau menolak komplain (oleh pelapak).

Berdasarkan Tabel 3 tersebut, *khiyar* yang merupakan hak bagi kedua belah pihak yang bertransaksi¹⁷³ yaitu pembeli dan pelapak, tampak jelas difasilitasi oleh Bukalapak. Pembeli dan pelapak memiliki hak yang sama untuk menerima atau menolak dalam proses transaksi. Meskipun Bukalapak tidak menyatakan diri sebagai *marketplace* yang berbasis syariah, tetapi peneliti melihat adanya eksistensi nilai-nilai *khiyar* di dalam proses transaksi pada *marketplace* jual beli situs Bukalapak.

2. Implementasi Nilai-nilai *Khiyar*

Halaman Aturan Penggunaan Bukalapak.com menyebutkan pada bagian Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Sengketa, bahwa sistem Bukalapak

¹⁷³ Segaf Hasan Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)* (Bangil: Yayasan Pondok Pesantren Darullughoh Wadda'wah Bangil, 2012), h.61.

diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia.¹⁷⁴ Fitur atau fasilitas dalam sistem Bukalapak tampaknya dibuat agar dapat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sesuai dengan pernyataan dalam halaman Aturan Penggunaan tersebut. Salah satunya adalah fitur untuk membatalkan atau menerima transaksi, agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi dan terlindungi. Sebelum sampai pada tahap dapat digunakannya fitur tersebut, tim pengembang sistem Bukalapak melakukan analisis, konsep desain, *coding* dan *testing*. Proses desain berupa penyesuaian alur sistem dengan peraturan perundang-perundangan yang berlaku ke dalam bentuk kode-kode program komputer (*coding*) merupakan tahap yang disebut implementasi, agar sistem dapat berjalan sesuai desain. Implementasi yang dimaksud di sini adalah menulis kode program berdasarkan desain.¹⁷⁵ Oleh karena itu, fungsi fitur-fitur yang ada dalam sistem Bukalapak adalah hasil implementasi dari desain menjadi kode program. Fitur penerimaan atau pembatalan transaksi pada sistem Bukalapak yang tampak bagi peneliti ada kemiripan dengan eksistensi nilai-nilai *khiyar* merupakan implementasi dari konsep desain oleh pengembang sistem Bukalapak.

Eksistensi nilai-nilai *khiyar* pada sistem Bukalapak terimplementasi pada proses transaksi sebagaimana disajikan pada Tabel 3, yaitu pada proses nomor 9 sampai 12 dan proses nomor 15 sampai 16. Implementasi nilai-nilai *khiyar* mulai tampak setelah adanya pembayaran transaksi oleh pembeli, seperti telah peneliti uraikan sebelumnya. Implementasikan nilai-nilai *khiyar*

¹⁷⁴ Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com."

¹⁷⁵ Jogiyanto Hartono, *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2009), h.573.

ini menjadi sarana bagi pembeli dalam bentuk kebebasan memilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi, atau mengajukan komplain atas produk yang dirasa tidak sesuai oleh pembeli. Pembatalan dan komplain adalah tindakan yang rasional bagi pembeli dan difasilitasi oleh Bukalapak. Tindakan ini menjadi salah satu bentuk *rational choice* yang dapat ditempuh oleh pembeli untuk mendapatkan produk yang sesuai keinginan. Bentuk *rational choice* yang disediakan Bukalapak memang terbatas atau dibatasi, tetapi setidaknya masih mengakomodir pembeli untuk mencapai utilitas. Contoh pembatasan itu adalah pilihan solusi komplain yang hanya ada tiga: a) pengembalian uang, b) penggantian barang, dan c) penambahan barang.¹⁷⁶ Meskipun terbatas, pilihan rasional ini sejalan dengan implementasi nilai-nilai *khiyar* di Bukalapak.

Adapun jenis nilai-nilai *khiyar* yang terimplementasi pada sistem Bukalapak adalah sebagai berikut:

a. *Khiyar* majelis

Secara umum *khiyar* majelis menghendaki adanya pertemuan secara langsung dan berada pada satu tempat yang sama saat dilaksanakannya akad atau transaksi. Hak *khiyar* dilakukan pada saat terjadinya majelis akad tersebut. Sedangkan pada jual beli daring, tidak terjadi pertemuan secara fisik, meskipun dapat dilakukan secara langsung melalui media komunikasi data. Terkait dengan majelis akad ini, Nor Izham Bin Subri dkk., menyebutkan bahwa *khiyar* majelis dapat dipahami sebagai hak pemilihan pihak berakad ketika berada di majelis akad. Sekiranya salah

¹⁷⁶ Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Mengajukan Komplain Barang (Retur)."

satu pihak menggugurkan hak pemilihan, maka pihak lain masih berhak membuat pilihan untuk meneruskan atau membubarkan akad selagi kedua pihak belum meninggalkan majelis akad.¹⁷⁷ Peneliti mengartikan bahwa majelis dimaksud tidak selalu bermakna tempat secara lahir berupa ruang fisik, tetapi majelis akad yaitu pihak yang bertransaksi itu sedang terikat atau berada dalam suatu akad. M. Rif'an Humaidi mengambil pemahaman bahwa majelis akad yang terbentuk (dengan *ijab* dan *qabul*) tidak harus terjadi pada satu tempat yang sama maupun masa yang sama.¹⁷⁸

Proses transaksi jual beli daring menggunakan waktu yang lebih panjang dibanding jual beli umumnya, sejak awal transaksi sampai dengan selesai akan memerlukan waktu dengan jangka waktu tertentu. Dafiqah Hasanah dkk., menyebutkan bahwa durasi waktu selama berlangsungnya transaksi daring dapat diartikan masih dalam satu majelis transaksi dan belum berpisah karena keduanya masih terikat akad dari awal pemesanan sampai barang diterima.¹⁷⁹ Demikian pula Orin Oktasari, menyebutkan bahwa menurut ulama Hanafiyah dan Malikiyah, yang dimaksud berpisah adalah berpisah dari segi ucapan, bukan badan. Dengan kata lain, bagi yang menyatakan *ijab*, ia boleh

¹⁷⁷ Nor Izham Bin Subri dkk., "Pendekatan Khiyar dalam Pembelian Atas Talian (Online Shopping): Analisa Kritikal," 29 Oktober 2020, <http://localhost:8080/jspui/handle/123456789/6951>.

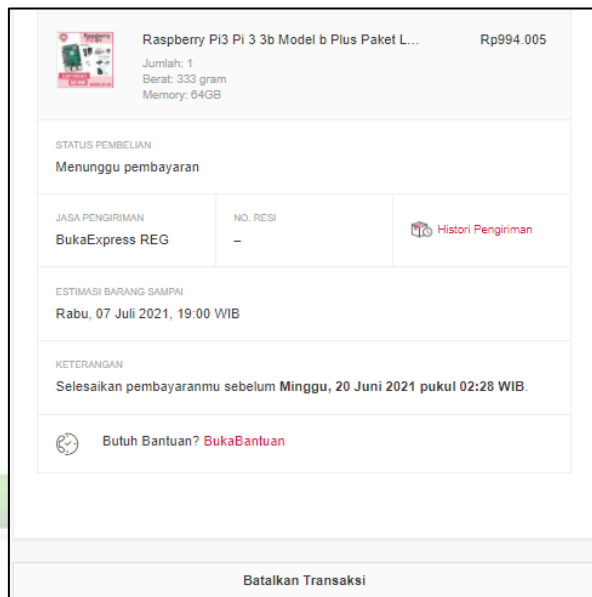
¹⁷⁸ M. Rif'an Humaidi, "Online Shopping: Reformulasi Konsep Khiyār Majlis" (undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), <http://digilib.uinsby.ac.id/34596/>.

¹⁷⁹ Dafiqah Hasanah, Mulyadi Kosim, dan Suyud Arif, "Konsep Khiyar Pada Jual Beli Pre Order Online Shop Dalam Perspektif Hukum Islam," *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Islam* 8, no. 2 (4 Oktober 2019): 249–60, <https://doi.org/10.36835/iqtishoduna.v8i2.426>.

menarik ucapannya sebelum dijawab *qabul*.¹⁸⁰ Adapun pada jual beli daring, peneliti tidak menemukan adanya *ijab* dan *qabul* dalam bentuk ucapan. Karena itu peneliti mengambil kesimpulan bahwa ucapan *ijab* dan *qabul* dapat dimaknai dengan simbol dalam bentuk kode program yang diterapkan ke dalam sistem berupa fungsi klik pada tombol tertentu sebagai implementasi yang mewakili suatu ucapan penerimaan atau pembatalan transaksi.

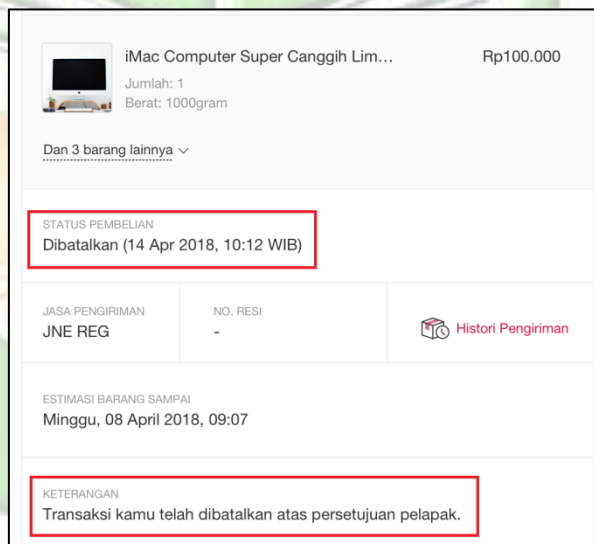
Khiyar majelis ini tampak pada proses transaksi nomor 9 sampai 12 yang peneliti sajikan pada Tabel 3. Proses sebelumnya yaitu proses nomor 7 dapat dipahami sebagai awal akad dan saat itu pelapak baru mengetahui adanya pemesanan dari pembeli. Kemudian pada proses nomor 9 sampai 12, saat itu pembeli dan pelapak sama-sama memiliki hak *khiyar* majelis karena sedang dalam keadaan berakad atau dalam satu majelis. Pembeli dapat membatalkan transaksi dan pelapak dapat menolak transaksi tersebut. Pelapak dapat pula menerima atau menyetujui pembatalan atau menolak pembatalan yang diajukan pembeli, jika pelapak telah memproses produk pesanan pembeli. *Khiyar* majelis berakhir jika pembeli membatalkan transaksi segera setelah pembayaran dan belum diproses pelapak, atau jika pelapak menyetujui pembatalan yang diminta oleh pembeli, atau pelapak telah memproses pesanan dan menolak pembatalan. Contohnya pada Gambar 15.

¹⁸⁰ Orin Oktasari, "Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online," *JURNAL AGHNIYA* 4, no. 1 (1 Januari 2021): 39–48.



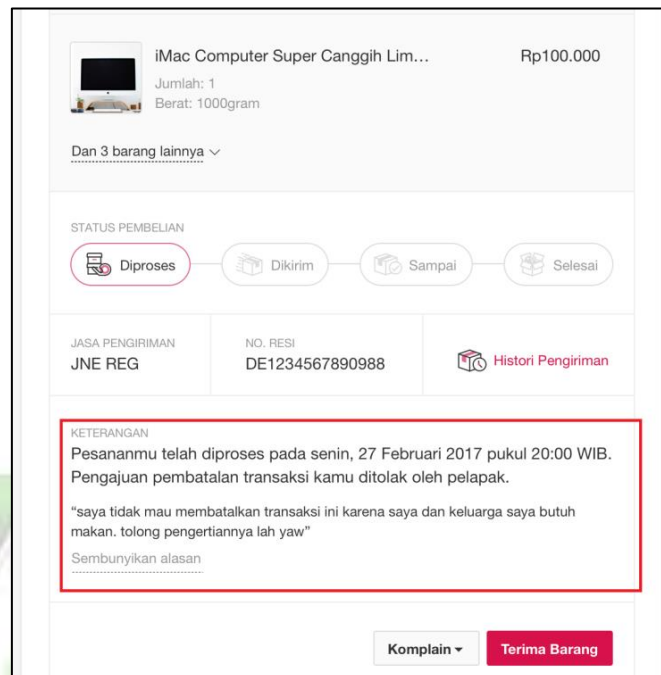
Gambar 15. Tombol batalkan transaksi.
 Sumber: Bukalapak, diolah

Contoh transaksi yang dibatalkan dengan persetujuan pelapak atas permintaan pembeli ditunjukkan pada Gambar 16.



Gambar 16. Pembatalan transaksi disetujui pelapak.
 Sumber: Bukalapak, diolah.

Penolakan pembatalan transaksi oleh pelapak terhadap pembatalan oleh pembeli disertai dengan alasan penolakan, dicontohkan Gambar 17.



Gambar 17. Penolakan pembatalan oleh pelapak.
Sumber: Bukalapak, diolah.

Dari uraian di atas, tampak jelas bahwa nilai-nilai *khiyar* majelis terimplementasi di dalam sistem *marketplace* jual beli daring Bukalapak, yang mulai berlaku setelah adanya akad atau transaksi berupa pembayaran pemesanan oleh pembeli. Adapun proses yang terjadi pada sisi pembeli seperti pilih-pilih produk, memasukkan ke dalam keranjang, mengeluarkan produk dari keranjang, pindah lapak, itu semua belum ada transaksi atau akad sehingga belum ada nilai-nilai *khiyar* pada kondisi tersebut.

b. *Khiyar* syarat

Sebagaimana disebutkan pada sajian data, bahwa pembeli dan pelapak terikat pada perjanjian yang diatur dalam Aturan Penggunaan

Bukalapak.com.¹⁸¹ Ringkasan aturan yang berkaitan dengan transaksi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* syarat di sistem Bukalapak telah peneliti sajikan pada Tabel 4 yang terdiri dari lima aturan untuk bagian penjualan dan empat aturan untuk bagian pembelian.

Nilai-nilai *khiyar* syarat tampak seperti ditunjukkan pada Tabel 3, proses transaksi nomor 15 dan 16, di mana komplain yang diajukan oleh pembeli menjadi awal dimulainya *khiyar* syarat pada transaksi tersebut. Tabel 4 menunjukkan bahwa kekurangan kuantitas produk (*khiyar ru'yah*) dan cacat (*khiyar `aib*) pada produk atau harga yang di luar kewajaran (*khiyar gabn*) yang sampai ke tangan pembeli, boleh dikembalikan dan minta uang kembali, atau minta ganti produk dan atau minta dilengkapi kekurangan produk yang dikirim oleh pelapak. Abdul Ghofur dan Ahmad Munif menyatakan bahwa pelaksanaan atau penggunaan *khiyar ru'yah*, *khiyar `aib* dan *khiyar gabn* dalam proses jual beli daring ditentukan oleh *khiyar* syarat sebagai pengikat.¹⁸² *Khiyar `aib* dan *khiyar ru'yah* tidak mungkin dapat dilakukan sebelum produk sampai ke pembeli. Meskipun bisa dilihat gambar dan diketahui spesifikasinya sebelum proses pembayaran transaksi, tetapi tetap tidak dapat menjamin kesesuaian antara gambar dan deskripsi dengan produk yang sampai ke tangan pembeli. Demikian pula *khiyar gabn* baru dapat

¹⁸¹ Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com."

¹⁸² Abdul Ghofur dan Ahmad Munif, "Problematika Perdagangan Online: Telaah terhadap Aspek *Khiyar* dalam E-Commerce," *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 10, no. 2 (2016): 295–308, <https://doi.org/10.24090/mnh.v10i2.940>.

diketahui harga sebenarnya setelah produk yang dibeli sampai ke pembeli.

Pembeli difasilitasi untuk menerima atau mengajukan komplain melalui tombol seperti ditunjukkan pada Gambar 18.

The screenshot displays the 'STATUS PEMBELIAN' (Order Status) section of the Bukalapak interface. It features a progress bar with four stages: 'Diproses' (Processing), 'Dikirim' (Shipped), 'Sampai' (Arrived), and 'Selesai' (Completed). The 'Dikirim' stage is currently active. Below this, the shipping details are shown: 'JASA PENGIRIMAN' (Shipping Service) is 'BukaExpress REG', and 'NO. RESI' (Tracking Number) is 'JB0045986202'. A 'Histori Pengiriman' (Shipping History) link is also present. The 'ESTIMASI BARANG SAMPAI' (Estimated Delivery) is 'Senin, 21 Juni 2021, 11:06 WIB'. A 'KLAIM BARANG RUSAK/HILANG' (Damaged/Missing Goods Claim) section is visible, with the text 'Ajukan penggantian buat barang yang rusak/hilang.' and a 'Baca Ketentuan Klaim' (Read Claim Terms) link. A 'Klaim' (Claim) button is located to the right of this text. The 'KETERANGAN' (Notes) section states 'Pesananmu telah dikirim pada Rabu, 16 Juni 2021 22:13 WIB'. At the bottom right, there are two buttons: 'Terima Barang' (Accept Goods) and 'Komplain' (Complain).

Gambar 18. Tombol terima dan tombol komplain.
Sumber: Bukalapak, diolah.

Selama pembeli dan penjual berada pada proses transaksi nomor 15 dan 16 sebagaimana ditunjukkan Tabel 3, maka aturan-aturan yang ditetapkan oleh Bukalapak dalam proses pengajuan komplain dan penolakan komplain berlaku bagi keduanya sebagai syarat. Proses komplain berakhir jika ada penerimaan oleh pembeli atau adanya persetujuan terhadap komplain pembeli baik dengan mengembalikan uang, mengganti atau menambah produk oleh penjual. Peneliti melihat di sini bahwa nilai-nilai *khiyar* syarat berlaku dan terimplementasi pada sistem Bukalapak.

3. Tinjauan *Shariah Compliance* tentang Nilai-nilai *Khiyar*

Tinjauan kesesuaian syariah atau *shariah compliance* terkait *marketplace* jual beli daring situs Bukalapak yang peneliti lakukan bukan pada pelaksanaan *khiyar* tetapi tentang nilai-nilai *khiyar* pada situs tersebut. Hal ini perlu ditegaskan karena Bukalapak tidak menyatakan dirinya sebagai perusahaan yang berbasis syariah, sehingga tidak mungkin melakukan peninjauan kesesuaian syariah terhadap Bukalapak. Oleh karena itu yang dapat peneliti lakukan adalah meninjau kesesuaian terhadap nilai-nilai syariah yang ada pada Bukalapak, yaitu fokus pada pelaksanaan nilai-nilai *khiyar* dalam proses transaksi jual beli di Bukalapak.

Tinjauan *shariah compliance* tentang nilai-nilai *khiyar* pada Bukalapak ini peneliti gunakan tiga buah fatwa atau aturan yaitu Fatwa DSN-MUI, KHES dan Standar Syariah AAOIFI. Pemilihan ketiga fatwa atau aturan tersebut sebagai alat analisis *shariah compliance* oleh peneliti adalah karena Bukalapak secara fisik (luring) kantornya berada di Indonesia, maka nilai-nilai *khiyar* dianalisis menggunakan fatwa DSN-MUI dan KHES. Namun operasional Bukalapak selain luring juga secara daring dan dapat diakses dari seluruh dunia, sehingga ada kemungkinan pelapak maupun pembeli dari luar negeri yang menggunakan Bukalapak. Oleh karena itu peneliti juga menggunakan standar global untuk menganalisis yaitu menggunakan Standar Syariah AAOIFI, khususnya yang berkaitan dengan standar tentang *khiyar*.

a. Hak *khiyar* sebagai pilihan rasional

Pembeli menginginkan produk yang sesuai preferensinya dengan tujuan utilitas maksimal,¹⁸³ dan pembeli bertindak melakukan pembelian secara rasional untuk mencapai utilitas tadi. Salah satu cara yang dilakukan pembeli jika mendapati produk yang dibeli tidak sesuai adalah melakukan *khiyar* dalam bentuk pengajuan komplain. Pembeli merespon rasa tidak puas dengan tiga macam respon¹⁸⁴ yaitu meminta ganti rugi kepada penjual, atau menyampaikan penilaian negatif terkait produk tersebut kepada orang lain, atau membawa permasalahan ke ranah hukum. Namun terkadang pembeli akan mempertimbangkan setidaknya empat hal terlebih dahulu untuk mengajukan komplain atau tidak.¹⁸⁵ Pembeli akan mempertimbangkan dari sisi kepentingan produk tersebut, pengalaman pengajuan komplain sebelumnya, perhitungan terhadap waktu dan biaya yang dikeluarkan jika melakukan komplain, dan peluang keberhasilan pengajuan komplain.

Peneliti melihat bahwa pertimbangan-pertimbangan ini juga sebagai bentuk *rational choice* pembeli. Pertimbangan *rational choice* akan semakin kuat terhadap pelapak yang secara jelas dan tegas menyatakan tidak melayani komplain, tidak ada retur, dan sejenisnya pada produk-produk yang dijualnya. Secara logika pembeli mungkin saja akan mencari produk lain sejenis dari pelapak lain yang menawarkan layanan

¹⁸³ Jonathan Levin dan Paul Milgrom, "Introduction to Choice Theory," t.t., 25.

¹⁸⁴ Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)* (Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2014), h.51.

¹⁸⁵ *Ibid.*, h.52.

yang lebih baik. Selain itu, karena dalam jual beli daring produk tidak dapat dilihat secara langsung dengan pembayaran dilakukan diawal transaksi dan produk dikirim kemudian, maka pembeli akan memikirkan dan membuat berbagai pertimbangan-pertimbangan untuk mendapatkan produk dengan kualitas yang maksimal.

b. Pernyataan tidak menerima komplain dan pengembalian

Transaksi jual beli dengan pembayaran diawal dan produk dikirim kemudian, sebagaimana yang terjadi pada *marketplace* Bukalapak menggunakan dua jenis akad yaitu Jual Beli Salam atau Jual Beli Istishna'. Perbedaan antara Jual Beli Salam dengan akan *istiṣna'* adalah pada ketersediaan produk yang menjadi objek jual beli. Jual beli *salam* digunakan pada jual beli yang produknya sudah siap tersedia. Sedangkan Jual beli *istiṣna'* digunakan untuk jual beli berupa pesanan yang produknya belum tersedia dan akan dibuat atau disediakan seperti apa yang diinginkan oleh pembeli dengan jangka waktu tertentu. Jual beli *istiṣna'* pada *marketplace* Bukalapak disebut dengan istilah *pre-order*, yaitu produk akan dibuat atau disediakan berdasarkan spesifikasi tertentu setelah transaksi disepakati. Jual beli *salam* maupun *istiṣna'*, sebagaimana tercantum dalam fatwa DSN-MUI, menyebutkan bahwa *khiyar* berlaku setelah adanya transaksi atau akad telah disepakati.¹⁸⁶

KHES menyebutkan hal yang sama pada Pasal 108, bahwa setelah akad

¹⁸⁶ Fatwa tentang Jual Beli Salam pada diktum keempat poin 5, Fatwa tentang Jual Beli Istishna', pada diktum kedua poin 7.

disepakati dan bersifat mengikat, jika objek tidak sesuai pesanan maka pembeli berhak untuk *khiyar*.¹⁸⁷

Hak untuk *khiyar* dalam praktiknya terkadang dihilangkan atau dihapus oleh penjual atau pelapak. Gambar 1 memperlihatkan sebuah contoh produk yang dijual dengan tegas dan jelas tidak menerima komplain dan tidak menerima pengembalian. Ini hanyalah satu dari sekian banyak produk-produk yang dijual dengan menghilangkan hak *khiyar* bagi pembeli. Kata-kata yang digunakan juga beragam seperti “no komplain”, “no retur”, “membeli berarti setuju”, “membeli = setuju”, dan sebagainya dengan makna yang sama. Segaf Hasan Baharun menyebutkan bahwa tidak boleh membuat syarat tidak ada *khiyar* antara pelapak dan pembeli.¹⁸⁸ Aturan terkait ini telah disebutkan pula oleh Bukalapak sebagai sesuatu yang dilarang sebagaimana peneliti rangkum pada Tabel 4 nomor A5 sebagai berikut:

“23. Pelapak dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima *refund* (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, (v) pengalihan tanggung jawab (termasuk namun tidak terbatas pada penanggungungan ongkos kirim), (vi) penyusutan nilai harga dan (vii) pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan lapak dan/atau deskripsi produk dengan Aturan Penggunaan Bukalapak, maka peraturan yang berlaku adalah Aturan Penggunaan Bukalapak.”¹⁸⁹

¹⁸⁷ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.38.

¹⁸⁸ Segaf Hasan Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)* (Bangil: Yayasan Pondok Pesantren Darullughoh Wadda'wah Bangil, 2012), h.61-62.

¹⁸⁹ Bukalapak, “Aturan Penggunaan Bukalapak.com.”

Terlepas dari aturan sepihak yang dibuat oleh pelapak yang tidak menerima komplain tersebut, sistem Bukalapak tetap menyediakan tombol untuk menerima atau melakukan komplain pada semua transaksi. Gambar 18 menunjukkan tombol terima barang dan komplain tetap aktif pada semua transaksi yang berlaku di Bukalapak. Kondisi ini mirip dengan jual beli konvensional yang menyatakan pada nota atau kuitansi bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan kecuali ada perjanjian. Menurut Ammi Nur Baits, meskipun ada pernyataan demikian pada nota atau kuitansi pembelian, pihak penjual umumnya tetap melayani komplain jika masih belum keluar dari toko atau waktunya tidak lama setelah transaksi.¹⁹⁰ Oleh karena itu pada Bukalapak, pembeli tetap bisa mengajukan komplain melalui tombol yang disediakan meskipun tidak dapat dipastikan setelah pengajuan komplain apakah pelapak mau melayani komplain atau tidak.

Pernyataan meniadakan hak atau pilihan untuk *khiyar* bagi pembeli yang dilakukan oleh pelapak adalah tidak sesuai dengan syariah, sedang penyediaan tombol terima dan komplain oleh Bukalapak, mengandung nilai-nilai *khiyar* sebagaimana telah peneliti uraikan pada bagian sebelumnya, telah memenuhi prinsip-prinsip dan kesesuaian syariah.

c. *Khiyar* majelis

Eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* majelis tampak pada sistem Bukalapak sebagaimana telah peneliti uraikan di atas yaitu sejak dilakukannya pembayaran transaksi sampai dengan dibatalkannya atau

¹⁹⁰ Ammi Nur Baits, *Pengantar Fiqih Jual Beli* (Yogyakarta: KPMI JOGJA, 2016), h.41-42.

diteruskannya transaksi jual beli. Pembatalan transaksi ditandai dengan penolakan transaksi oleh pelapak atau persetujuan pelapak terhadap pembatalan yang diajukan oleh pembeli. Adapun proses sejak dimulai hingga berakhirnya *khiyar* majelis, merujuk pada Tabel 3 yaitu:

- 1) Proses nomor 7, melakukan pembayaran pesanan (oleh pembeli).
- 2) Proses nomor 8, menerima dan menampung pembayaran transaksi (oleh Bukalapak).
- 3) Proses nomor 9, membatalkan transaksi setelah pembayaran, sebelum diproses pelapak (oleh pembeli).
- 4) Proses nomor 10, menyetujui atau menolak pembatalan transaksi sebelum diproses pelapak (oleh Bukalapak).
- 5) Proses nomor 11, menerima atau menolak transaksi (oleh pelapak).
- 6) Proses nomor 12, menerima atau menolak pembatalan transaksi (oleh pelapak).
- 7) Proses nomor 13, memproses penyediaan produk pesanan (oleh pelapak).
- 8) Proses nomor 22, mengembalikan pembayaran transaksi (oleh Bukalapak).

Proses utama dalam *khiyar* majelis ini adalah pada proses nomor 9 sampai dengan 12. Sementara rincian proses dan tinjauan syariah terhadap proses *khiyar* majelis sejak awal hingga akhir peneliti uraikan sebagai berikut.

Pertama. Proses nomor 7 yaitu pembeli melakukan pembayaran transaksi pemesanan. Setelah pembayaran diterima oleh Bukalapak (proses nomor 8), maka sistem secara otomatis memberikan notifikasi kepada pelapak tentang adanya pemesanan produk. Setelah pembayaran dilakukan maka *khiyar* sudah mulai berlaku karena akad atau transaksi sudah mulai berjalan. Setelah pembayaran, dana dari pembeli diterima dan ditampung oleh Bukalapak sebagaimana proses nomor 8. Berdasarkan fatwa DSN-MUI Nomor 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli, ditegaskan bahwa “*Shigat Al-'Aqd* boleh dilakukan secara elektronik,”¹⁹¹ sehingga pembayaran transaksi pemesanan oleh pembeli telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selanjutnya berdasarkan Fatwa DSN-MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam diktum pertama, bahwa pembayaran harus dilakukan pada saat kontrak disepakati,¹⁹² maka pembayaran yang dilakukan oleh pembeli di Bukalapak menjadi awal mulainya akad atau transaksi dan proses ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Demikian pula dalam fatwa DSN-MUI Nomor 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna’, bahwa pembayaran dilakukan sesuai dengan kesepakatan.¹⁹³ Bukalapak mengatur untuk *pre-order* prosedurnya sama dengan transaksi biasa (*salam*) yaitu pembayaran transaksi pemesanan harus dilakukan diawal, sehingga sistem Bukalapak sesuai dengan prinsip syariah.

¹⁹¹ DSN-MUI, “Fatwa No. 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli” (2017).

¹⁹² DSN-MUI, “Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam” (2000).

¹⁹³ DSN-MUI, “Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna’” (2000).

Adapun fatwa DSN-MUI Nomor 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli, tidak menyebutkan tentang *khiyar* secara khusus tetapi menegaskan pemberlakuan *dhawabith* dan *hudud* sesuai fatwa tentang Jual Beli Salam dan fatwa tentang Jual Beli Istishna'.¹⁹⁴ Sedangkan dalam KHES tidak menjelaskan tentang *khiyar* majelis, tetapi pada Pasal 103 dinyatakan bahwa pembayaran dalam akad *salam* dapat dilakukan pada waktu dan tempat yang disepakati.¹⁹⁵ Hal ini menunjukkan bahwa proses pembayaran yang terjadi pada Bukalapak sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip syariah. Sementara dalam Standar Syariah AAOIFI tidak membahas tentang *khiyar* majelis.

Kedua. Proses nomor 9 (membatalkan transaksi setelah pembayaran, sebelum diproses pelapak) adalah pelaksanaan hak *khiyar* bagi pembeli. Waktu yang disediakan oleh Bukalapak untuk membatalkan transaksi setelah pembayaran adalah 15 menit jika ingin dana dikembalikan secara otomatis ke akun pembeli. Tetapi jika lebih dari waktu tersebut maka perlu verifikasi oleh Bukalapak (proses nomor 10).¹⁹⁶ Ditinjau dari kesesuaian nilai-nilai syariah, maka proses ini boleh dilakukan karena kemungkinan informasi atau notifikasi tentang adanya pemesanan produk belum dibaca oleh pelapak dan produk yang dipesan belum disiapkan sehingga dapat langsung dibatalkan. Pada fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam diktum kelima disebutkan “*Pada dasarnya pembatalan salam boleh dilakukan, selama tidak merugikan*

¹⁹⁴ DSN-MUI, Fatwa No. 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli.

¹⁹⁵ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.38.

¹⁹⁶ Bukalapak, “Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan.”

kedua belah pihak."¹⁹⁷ Selain itu aturan pembatalan ini telah dipublikasikan oleh Bukalapak sebagai *marketplace* penyedia tempat jual beli daring yang tentunya harus diketahui oleh pembeli dan pelapak. Artinya, pembatalan tersebut dapat dimaklumi oleh kedua belah pihak, dan hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Ketiga. Proses nomor 11 (menerima atau menolak transaksi) adalah hak *khiyar* bagi pelapak. Sedangkan proses nomor 12 (menerima atau menolak pembatalan transaksi) adalah tindak lanjut oleh pelapak terhadap hak *khiyar* yang dilakukan oleh pembeli (respon pelapak terhadap proses nomor 9 dan proses nomor 10). Kedua proses ini memerlukan persetujuan dari pelapak untuk memenuhi hak *khiyar*. Setelah pembayaran yang dilakukan oleh pembeli, pelapak berhak untuk menerima pesanan atau menolaknya. Demikian pula terhadap permintaan pembatalan transaksi oleh pembeli, dapat diterima oleh pelapak yang berarti setuju dengan pembatalan atau menolak yang berarti transaksi atau akad akan diteruskan untuk penyediaan produk yang dipesan oleh pembeli.¹⁹⁸ Proses ini sesuai dengan nilai-nilai syariah yang ada pada fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam, Jual Beli Istishna' dan fatwa tentang Akad Jual Beli.

Pelapak wajib merespon pemesanan produk oleh pembeli. Jika pelapak tidak menanggapi pemesanan tersebut berdasarkan peraturan Bukalapak. Pelapak memiliki waktu maksimal hingga dua hari terhitung

¹⁹⁷ DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, 2000.

¹⁹⁸ Bukalapak, "Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan."

sejak pembayaran untuk menanggapi pesanan pembeli, jika tidak maka uang dikembalikan ke pembeli dan transaksi dianggap selesai. Proses ini sesuai dengan nilai-nilai syariah karena pelapak dianggap melakukan *khiyar* berupa penolakannya untuk memroses transaksi pemesanan yang dilakukan pembeli.

Keempat. Proses nomor 13 (penyediaan produk pesanan) dan nomor 22 (pengembalian pembayaran) adalah akhir dari *khiyar* majelis yang kemudian diikuti dengan berlakunya *khiyar* syarat.

d. *Khiyar* syarat

Eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* syarat tampak pada sistem Bukalapak sebagaimana telah peneliti uraikan sebelumnya yaitu pada proses transaksi nomor 15 (pembeli menerima barang atau mengajukan komplain) dan nomor 16 (pelapak menerima komplain atau menolaknya). Keputusan untuk menerima barang dan tidak mengajukan komplain merupakan *khiyar* bagi pembeli, demikian pula keputusan untuk menerima atau menolak komplain pembeli adalah *khiyar* bagi pelapak. Proses *khiyar* baik pada pembeli maupun pelapak harus mengikuti aturan yang disyaratkan oleh Bukalapak.

Peneliti melihat bahwa aturan-aturan yang dibuat dan diimplementasikan ke dalam sistem oleh Bukalapak telah mendukung dan mengakomodasi penanganan masalah-masalah berkaitan dengan nilai-nilai *khiyar*, sebagaimana tampak dalam rekapitulasi yang disajikan pada Tabel 4. Secara umum atau keseluruhan nilai-nilai *khiyar*

yang eksis dan terimplementasi berdasarkan aturan penggunaan Bukalapak adalah merupakan *khiyar* syarat. Namun demikian *khiyar* syarat ini terbagi menjadi dua yaitu *khiyar* syarat yang berdiri sendiri dan *khiyar* syarat sebagai pengikat bagi *khiyar-khiyar* lain. Abdul Ghofur dan Ahmad Munif menyebut bahwa *khiyar* syarat menjadi pengikat terhadap *khiyar* lainnya¹⁹⁹ seperti *khiyar `aib*, *khiyar ru'yah* dan *khiyar gahn*, bahkan termasuk juga *khiyar* majelis yang telah diuraikan sebelumnya.

Tujuan aturan yang dibuat Bukalapak tersebut dipahami oleh peneliti sebagai bentuk usaha dari Bukalapak agar proses jual beli yang terjadi pada sistemnya berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Usaha ini tentunya dilakukan supaya tidak merugikan semua pihak yang terlibat di dalamnya dan mencegah usaha-usaha yang mungkin dilakukan oleh pelapak maupun pembeli untuk melakukan tindakan yang mengandung unsur kecurangan dan penipuan. Aturan atau “syarat” tersebut bersesuaian dengan prinsip-prinsip syariah yang menghendaki kebaikan dalam proses jual beli dan tidak merugikan bagi para pihak yang bertransaksi. Selain itu syariah juga menghendaki transaksi tersebut bebas dari hal-hal yang dilarang, salah satunya adalah *gharar* (tidak jelas atau mengandung unsur penipuan). Oleh karena itu nilai-nilai yang terkandung dalam aturan-aturan tersebut patut untuk

¹⁹⁹ Abdul Ghofur dan Ahmad Munif, “Problematika Perdagangan Online: Telaah terhadap Aspek Khiyar dalam E-Commerce,” *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 10, no. 2 (2016): 295–308, <https://doi.org/10.24090/mnh.v10i2.940>.

ditinjau berdasarkan prinsip-prinsip syariah, khususnya yang berkaitan dengan nilai-nilai *khiyar*.

Tinjauan kesesuaian syariah terhadap nilai-nilai *khiyar* pada aturan Bukalapak sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4 peneliti uraikan berdasarkan bagiannya yaitu sebagai berikut:

1) Bagian transaksi penjualan

Poin-poin aturan pada bagian transaksi penjualan ini menekankan pada sisi pelapak agar berlaku jujur dan memberikan informasi yang benar dan sesuai keadaan produk yang ingin dijual. Aturan nomor A1 sampai A4 berkaitan dengan nilai-nilai *khiyar* yang dominan yaitu *khiyar gahn*. Pelapak berkewajiban membuat judul produk secara jelas, harga sesuai yang sebenarnya, menyebutkan deskripsi produk sesuai kondisi dan dilarang memanipulasi harga dengan tujuan apapun. Fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam pada diktum kedua bahwa barang harus jelas ciri-cirinya dan harus dapat dijelaskan spesifikasinya.²⁰⁰ Hal yang sama juga ditemukan dalam fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Istishna', pada diktum kedua.²⁰¹ Sedangkan dalam KHES Pasal 101 terkait jual beli *salam* disebutkan bahwa kuantitas dan kualitas barang sudah jelas, dapat diukur dan spesifikasinya harus diketahui secara sempurna oleh para pihak.²⁰² Demikian pula dalam Pasal 106 terkait jual beli *istishna'* bahwa identifikasi dan deskripsi barang

²⁰⁰ DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, 2000.

²⁰¹ DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna', 2000.

²⁰² Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.37.

yang akan dijual harus sesuai permintaan pemesan.²⁰³ Berdasarkan kedua fatwa tersebut dan KHES, poin A1 sampai A4 sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pemenuhan empat aturan ini oleh pelapak akan mencegah terjadinya *gharar* bahkan *gabn*.

Khiyar gabn tidak disebutkan secara spesifik dalam fatwa DSN-MUI baik pada fatwa tentang Jual Beli Salam maupun tentang Jual Beli Istishna', tetapi secara umum terdapat ketentuan tentang hak *khiyar* dalam kedua fatwa tersebut. Adapun dalam KHES terkait *khiyar gabn*, Pasal 287 menyebutkan bahwa pembeli berhak *khiyar* karena penjual memberi keterangan yang salah mengenai kualitas benda yang dijualnya.²⁰⁴ Bahkan dalam Pasal 292 ayat (1) dinyatakan pihak yang merasa tertipu dapat membatalkan transaksi tersebut.²⁰⁵ Sementara dalam Standar Syariah AAOIFI, *khiyar gabn* dibahas pada standar nomor 48, tepatnya pada statemen poin 4. Pada statemen ini disebutkan bahwa *khiyar gabn* dilakukan karena pertimbangan harga yang terlalu mahal dan tidak wajar menurut kebiasaan terhadap suatu produk tertentu dan pembeli tidak menyadarinya.²⁰⁶ Oleh karena itu dapat terjadi produk yang dikirim pelapak tidak sesuai dengan harga yang sebenarnya. Keadaan ini (merasa tertipu harga) menjadi alasan yang sesuai bagi pembeli

²⁰³ Ibid., h.38.

²⁰⁴ Ibid., h.78.

²⁰⁵ Ibid., h.79.

²⁰⁶ AAOIFI, *Shari'ah Standards* (Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015), h.1152-1153.

untuk membatalkan transaksi selama masih dalam waktu yang disediakan oleh sistem.

Poin A1 sampai A4 ini dapat dijadikan dasar atau alasan bagi pembeli untuk melakukan *khiyar* jika produk yang diterima mengandung unsur-unsur *gabn* seperti harga yang mahal dan di luar kewajaran atau jauh di atas rata-rata harga pasar pada produk yang sama merek, jenis dan tipenya.

Aturan pada poin nomor A3 selain terkait dengan *khiyar gabn*, berkaitan pula dengan berlakunya *khiyar `aib* atau *khiyar ru`yah*. Deskripsi suatu produk yang tidak lengkap dan tidak jelas dapat mengakibatkan kesalahan informasi bagi pembeli. Pelapak yang tidak jujur sangat mungkin melakukan pelanggaran dengan menyembunyikan cacat atau *`aib* suatu produk, atau dapat pula menyembunyikan bagian tertentu dari suatu produk. Akibatnya setelah dibeli dan diterima (dilihat) dan akan digunakan tidak dapat berfungsi normal karena kekurangan beberapa bagian dari produk sebab tidak disebutkan atau tidak ditampilkan secara lengkap pada deskripsi produk. Adapun *`aib* yang ditutupi, termasuk di dalamnya adalah kualitas yang lebih rendah dari apa yang dideskripsikan pada keterangan produk. Poin ini dapat menjadi alasan atau dasar untuk menggunakan *khiyar `aib* dan *khiyar ru`yah*.

Khiyar `aib, fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Istishna' secara tegas pada diktum kedua poin 7 menyatakan bahwa “*Dalam hal*

terdapat cacat atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, pemesan memiliki hak khiyar (hak memilih) untuk melanjutkan atau membatalkan akad."²⁰⁷ Sedangkan dalam fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam, ada kaitannya dengan *khiyar `aib* dan *khiyar ru'yah*, yaitu berhubungan dengan kualitas barang, diktum keempat poin 2 menyebutkan "*Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih tinggi, penjual tidak boleh meminta tambahan harga.*" Lalu pada poin 3 disebutkan "*Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih rendah, dan pembeli rela menerimanya, maka ia tidak boleh menuntut pengurangan harga (diskon).*"²⁰⁸ Ketentuan dalam poin A3 memang tidak secara eksplisit menjelaskan seperti kedua fatwa tersebut, tetapi dalam rangka berusaha mencegah pelanggaran yang akan merugikan pembeli, dan ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga poin A3 ini dapat dijadikan dasar melakukan *khiyar* (komplain) jika terjadi keadaan seperti disebutkan di atas.

Khiyar `aib secara khusus dimuat dalam bagian tersendiri dalam KHES, terdapat depalan pasal yang mengatur tentang *khiyar `aib* ini. Salah satu pasal tersebut adalah Pasal 279 yang berisi tentang syarat barang yang menjadi objek jual beli, bahwa "*Benda yang diperjualbelikan harus terbebas dari `aib, kecuali telah*

²⁰⁷ DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna', 2000.

²⁰⁸ DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, 2000.

dijelaskan sebelumnya."²⁰⁹ Pada pasal ini ditegaskan bahwa penjelasan tentang barang harus sesuai kenyataan. Jika ada cacat maka harus dijelaskan bagaimana cacatnya pada barang yang dijual tersebut, sehingga pembeli dapat memeriksanya saat barang telah sampai. Poin aturan Bukalapak sebagaimana Tabel 4 nomor A3 tampak sejalan dengan Pasal 279 ini, sehingga dapat dikatakan bahwa poin A3 sesuai prinsip-prinsip syariah. Kemudian Pasal 280 KHES berisi tentang hak *khiyar*, "*Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual-beli yang objeknya `aib tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual*",²¹⁰ jelas menunjukkan adanya syarat bahwa jika ada cacat harus dijelaskan terlebih dahulu, jika tidak maka pembeli berhak *khiyar*. Keadaan ini dapat digunakan sebagai dasar menggunakan hak *khiyar* sehingga sejalan dengan poin A3 dan sesuai dengan prinsip syariah. Selanjutnya terkait dengan *khiyar ru'yah*, KHES mengatur hal tersebut dalam tiga pasal terutama pada Pasal 276 ayat (1) dan ayat (3) bahwa pembeli berhak memeriksa contoh benda dan pembeli berhak *khiyar* jika benda yang dibeli tidak sesuai contoh.²¹¹ Jika ditinjau dari kesesuaian syariah, maka poin A3 terlihat mengakomodasi aturan tentang nilai-nilai *khiyar ru'yah* karena *khiyar ru'yah* itu sendiri baru dapat dilakukan setelah barang diterima dan dilihat oleh pembeli. Adapun berkaitan dengan *khiyar `aib* pada Standar

²⁰⁹ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.76.

²¹⁰ *Ibid.*, h.79.

²¹¹ *Ibid.*, h.75.

Syariah AAOIFI, terdapat dalam Standar 51 poin 2, menyebutkan bahwa pembeli berhak untuk *khiyar* atas cacat yang membuat barang tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya atau berkurang nilainya, atau cacat yang ada pada barang tidak dapat diperbaiki kecuali menimbulkan biaya.²¹² Poin A3 tampak sesuai juga dengan standar yang ditetapkan oleh AAOIFI, artinya nilai-nilai *khiyar* pada poin A3 sesuai prinsip syariah.

Poin aturan nomor A5 sebagai aturan *khiyar* syarat sesungguhnya juga berlaku untuk *khiyar `aib, ru'yah* dan *gabn*. Hal ini ditunjukkan secara implisit pada bagian kalimat “(i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima refund (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, ...”²¹³ Saat pelapak menyatakan tidak menerima komplain dan sejenisnya, dapat menimbulkan kemungkinan-kemungkinan terjadinya pelanggaran aturan seperti menutupi cacat produk atau menampilkan informasi yang tidak lengkap dan sebagainya. Contoh kalimat “tidak menerima komplain” sangat membuka peluang bagi pelapak untuk berlaku curang dalam bentuk yang bermacam-macam. Kalimat tersebut seolah-olah meniadakan atau menghilangkan hak *khiyar* bagi pembeli. Segaf Hasan Baharun menyebutkan bahwa jika disyaratkan tidak ada *khiyar* maka tidak

²¹² AAOIFI, *Shari'ah Standards*, 2015, h.1202.

²¹³ Bukalapak, “Aturan Penggunaan Bukalapak.com.”

sah jual belinya.²¹⁴ Oleh karenanya, aturan Bukalapak ini menjadi syarat pelapak saat menjual produk dagangannya agar semua pihak tidak ada yang dirugikan. Ditinjau dari kesesuaian syariah, usaha pencegahan terhadap kemungkinan-kemungkinan akan terjadinya pelanggaran ini telah sejalan dengan prinsip-prinsip syariah untuk mencapai *maqashid al-syariah*.

2) Bagian transaksi pembelian

Aturan pada bagian transaksi pembelian ini menekankan pada pembeli untuk bersikap dan berlaku jujur terhadap kondisi produk yang telah sampai ke alamat tujuan pembeli menurut *tracking* jasa pengiriman. Poin B1, B2 dan B4 mengatur agar hak pelapak dapat dilaksanakan dan perlu dibatasi waktu karena tidak mungkin menunggu konfirmasi untuk waktu yang lama. Waktu konfirmasi yang lama dapat berakibat kemungkinan produk menjadi cacat atau kualitas menurun sebab pemakaian produk oleh pembeli atau sifat dan zat produk yang tidak tahan lama. Poin B2 menegaskan waktu maksimal untuk melakukan konfirmasi penerimaan produk, apabila produk yang telah sampai menurut *tracking* jasa pengiriman tidak dikonfirmasi, maka akan dilakukan konfirmasi otomatis diterima oleh sistem dan transaksi dianggap selesai. Poin B2 memiliki konsekuensi seperti tampak pada poin B1 dan B4 bahwa klaim atas kerugian akibat konfirmasi sendiri oleh pembeli atau konfirmasi

²¹⁴ Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, 2012, h.61-62.

otomatis oleh sistem menjadi tanggung jawab pembeli dan tidak dapat dilakukan retur terhadap produk yang telah dikonfirmasi tersebut. Poin B2 ini secara tidak langsung mensyaratkan bahwa waktu untuk melakukan pengajuan komplain terhadap produk yang sampai kepada pembeli adalah maksimal dalam waktu yang sama yaitu 2 x 24 jam.

Pembatasan waktu untuk melakukan konfirmasi atau komplain produk adalah untuk menghindari perubahan kualitas, sifat atau zat produk yang mungkin akan terjadi, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya. Pembatasan waktu ini tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Ditinjau dari kesesuaian syariah, waktu 2 x 24 jam yang ditetapkan oleh Bukalapak tidak bertentangan dan dapat diterima sebagai bagian pelaksanaan nilai-nilai *khiyar* syarat. Imam Taqiyuddin menyebutkan bahwa ijmak *khiyar* syarat maksimal tiga hari, jika lebih batal jualannya, jika kurang dari tiga hari maka boleh.²¹⁵ Adapun dalam fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam, disebutkan jika barang tidak lengkap (semua atau sebagian) pada saat waktu penyerahan atau kualitas barang lebih rendah dan pembeli tidak rela, maka ia berhak untuk *khiyar* dengan membatalkan kontrak dan minta kembali uangnya atau menunggu sampai barang tersedia lengkap.²¹⁶ Pada fatwa ini tidak disebutkan

²¹⁵ Imam Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad Alhusaini, *Kifayatul Akhyar (Kelengkapan Orang Saleh)*, Terjemahan Syarifuddin Anwar dan Mishbah Musthafa, Bagian Pertama (Surabaya: CV. Bina Insan, 2007), h.561.

²¹⁶ DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, 2000.

secara jelas batas waktu minimal atau maksimal untuk melakukan *khiyar*, namun tampak bahwa *khiyar* memilih membatalkan atau menunggu itu dilakukan pada saat hari penyerahan yang telah disepakati dalam kontrak. Sedangkan fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Istishna' berlaku hal yang sama, sebagaimana tertulis dalam diktum ketiga poin 2 yaitu "*semua ketentuan dalam jual beli salam yang tidak disebutkan di atas berlaku pula pada jual beli istishna'*".²¹⁷

Sementara itu, KHES pada Pasal 271 ayat (2) menyebutkan bahwa "*Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad.*"²¹⁸ Tampak di sini bahwa aturan dalam poin B2 masih sejalan dengan KHES. Oleh karenanya nilai-nilai *khiyar* pada poin B2 sesuai dengan tinjauan syariah. Pembatasan waktu pelaksanaan *khiyar* syarat ini, dalam Standar Syariah AAOIFI nomor standar 52 dinyatakan bahwa waktu untuk *khiyar* harus ditentukan dengan jelas dan dicantumkan dalam kontrak.²¹⁹ Selanjutnya juga dinyatakan bahwa tidak ada batasan minimum atau waktu maksimum untuk *khiyar* selama tidak menyelisih kebiasaan pada tempat transaksi.²²⁰ Keterangan yang sama juga didapatkan dalam Standar Syariah AAOIFI standar nomor 48 bahwa *khiyar* menjadi gugur jika telah melewati periode

²¹⁷ DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna', 2000.

²¹⁸ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.74.

²¹⁹ AAOIFI, *Shari'ah Standards*, 2015, h.1218.

²²⁰ *Ibid.*, h.1218-1219.

khiyar yang disepakati.²²¹ Demikian pula dalam Standar Syariah AAOIFI nomor 51, bahwa *khiyar* harus dilakukan dalam jangka waktu yang telah disepakati.²²² Poin B2 yang ditetapkan oleh Bukalapak sejalan dengan ketentuan dalam Standar Syariah AAOIFI nomor 48, 51 dan 52 tersebut. Ditegaskan pada Pasal 272 KHES bahwa apabila masa *khiyar* telah lewat dan tidak ada pihak yang menyatakan *khiyar*, maka jual beli berlaku secara sempurna.²²³ Dengan demikian nilai-nilai *khiyar* syarat pada poin tersebut sesuai dengan tinjauan syariah.

Poin B3 tidak hanya mencakup *khiyar* syarat saja, tetapi juga *khiyar `aib*, *khiyar ru'yah* dan *khiyar gabn*. Pada poin ini pembeli boleh mengajukan komplain atau *khiyar* atas kesalahan pelapak. Sebagaimana telah diuraikan peneliti pada bagian transaksi penjualan, jika terjadi ketidaksesuaian antara contoh dengan barang yang diterima dan dilihat (*ru'yah*) pembeli atau ada cacat (*`aib*) yang tidak disebutkan dalam deskripsi barang, maka menurut KHES Pasal 276 ayat (3) atau Pasal 280 pembeli berhak untuk melakukan *khiyar `aib*²²⁴ atau *khiyar ru'yah*.²²⁵ Demikian pula pada Pasal 288 ayat (1) pembeli dapat melakukan *khiyar gabn* jika ada indikasi kecurangan atau unsur penipuan yang disengaja oleh

²²¹ Ibid., h.1153.

²²² Ibid., h.1203.

²²³ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.74.

²²⁴ Ibid., h.76.

²²⁵ Ibid., h.75.

penjual pada barang yang dibelinya.²²⁶ Adapun pada keadaan yang tidak disengaja oleh penjual maka menurut KHES Pasal 291 ayat (2) bahwa “Pembeli benda yang disertai keterangan yang salah yang dilakukan tidak sengaja, adalah sah.”²²⁷ Tampak adanya kesesuaian antara poin B3 dengan keterangan yang ada pada pasal-pasal KHES, sehingga jika ditinjau menurut syariah maka poin B3 ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Poin B3 ditinjau berdasarkan fatwa DSN-MUI masuk dalam pengaturan secara umum tentang *khiyar* dan tidak dijelaskan pembagiannya secara khusus. Namun demikian DSN-MUI dalam fatwa tentang Jual Beli Salam dan fatwa tentang Jual Beli Istishna’ pada diktum dan poin yang sama, yaitu diktum kedua poin 1 dan poin 2 menyebutkan ketentuan tentang barang bahwa “*harus jelas ciri-cirinya*” dan “*Harus dapat dijelaskan spesifikasinya.*” Maka apabila keterangan dan spesifikasi barang telah disampaikan secara jelas, termasuk jika ada cacatnya, maka poin B3 sejalan dengan fatwa DSN-MUI tersebut dan pembeli tidak berhak melakukan komplain atau melakukan *khiyar*. Adapun jika yang terjadi adalah sebaliknya, yaitu penjual tidak menjelaskan cacat dan kekurangan produk pada deskripsi, maka hak *khiyar* dapat diambil oleh pembeli. Berkaitan dengan poin B3 ini fatwa tentang Jual Beli Istishna’ diktum kedua poin 7 disebutkan pembeli dapat melakukan *khiyar*

²²⁶ Ibid., h.78.

²²⁷ Ibid., h.79.

atas cacat produk atau produk tidak sesuai kesepakatan. Selanjutnya pada fatwa tentang Jual Beli Salam, disebutkan boleh *khiyar* dengan dua pilihan yaitu kontrak batal dan minta uang kembali atau tunggu sampai barang tersedia, pada kasus barang tidak tersedia lengkap atau kualitas yang lebih rendah dari kesepakatan. Selanjutnya pada kedua fatwa tersebut juga mencantumkan kalimat “*Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan.*” Aturan poin B3 terlihat sejalan dan sesuai prinsip syariah dan mengakomodasi nilai-nilai *khiyar*, terutama untuk kasus barang tidak sesuai deskripsi atau ada kesalahan pengiriman yang dilakukan oleh penjual.

Standar Syariah AAOIFI mengatur berkaitan poin B3 yaitu barang yang tidak sesuai deskripsi atau keterangan yang tidak diketahui oleh pembeli harus dilayani oleh penjual dalam proses pengembalian barang tersebut. Penjual harus melayani pengembalian baik itu karena cacat,²²⁸ atau disebabkan adanya unsur penipuan berupa harga yang terlalu mahal melebihi standar harga yang wajar.²²⁹ Pembeli tidak berhak *khiyar* jika telah mengetahui dan menyadari adanya cacat kemudian menerimanya²³⁰ atau pembeli mengetahui dan rela dengan harga yang diminta oleh penjual.²³¹ Esensi utama pada standar ini adalah kesalahan bukan

²²⁸ AAOIFI, *Shari'ah Standards*, 2015, h.1202.

²²⁹ *Ibid.*, h.1152.

²³⁰ *Ibid.*, h.1202.

²³¹ *Ibid.*, h.1153.

dilakukan oleh pembeli. Maka, ditinjau dari *shariah compliance*, nilai-nilai *khiyar* pada poin B3 sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

e. Pelaksanaan *khiyar* syarat

Peneliti telah menguraikan sebelumnya bahwa nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring Bukalapak eksis dan terimplementasi dalam sistem. Titik *khiyar* tampak jelas pada Tabel 3 dan secara umum terdapat dua jenis *khiyar* yang berlaku yaitu *khiyar* majelis dan *khiyar* syarat. Pada uraian sebelumnya tentang *khiyar* majelis, prosesnya berupa pembatalan transaksi. Adapun pada *khiyar* syarat adalah melalui proses pengajuan komplain. Proses *khiyar* syarat sejak dimulai hingga berakhirnya, merujuk pada Tabel 3 dan mengikuti ketentuan pada Tabel 4 yaitu sebagai berikut.

Pertama. Pembeli harus melakukan konfirmasi penerimaan atau mengajukan komplain atas produk yang telah sampai ke tangan pembeli (proses nomor 15). Keterangan atau status sampainya produk ditandai dengan dua cara yaitu dari hasil *tracking* otomatis oleh sistem ekspedisi pengiriman atau melalui konfirmasi penerimaan secara manual oleh pembeli. Penerimaan secara otomatis akan dilakukan oleh sistem Bukalapak jika produk yang statusnya sudah sampai menurut *tracking* ekspedisi tidak dikonfirmasi oleh pembeli dalam waktu 2 x 24 jam. Artinya, jika terjadi penerimaan otomatis, maka dianggap pembeli menerima produk tersebut dan tidak mengajukan komplain. Kondisi ini

dapat juga diartikan bahwa pembeli dianggap melakukan *khiyar* dalam bentuk pilihan melanjutkan dan menyelesaikan jual beli. Demikian pula transaksi menjadi selesai dengan konfirmasi penerimaan secara manual oleh pembeli. Jika konfirmasi manual dilakukan maka ini juga menunjukkan bahwa pembeli telah melakukan *khiyar* dengan melanjutkan dan menyelesaikan transaksi, sehingga dana transaksi pembelian dapat segera diteruskan kepada pelapak oleh Bukalapak.

Banyak kasus terjadi di mana produk yang sampai ke alamat pembeli tidak sesuai harapan atau deskripsi produk, baik karena ada cacat (*ʿaib*), perbedaan kualitas atau kekurangan bahkan indikasi penipuan. Pembeli terkadang lebih memilih untuk menerima produk yang tidak sesuai itu dengan berbagai alasan dan tidak mengajukan komplain. Fatwa DSN-MUI mengatur pada diktum keempat poin 3 bahwa “*Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih rendah, dan pembeli rela menerimanya, maka ia tidak boleh menuntut pengurangan harga (diskon).*”²³² Jika pembeli secara sadar dan rela menerima produk bermasalah tersebut, berarti telah memilih menerima dan secara otomatis pembayaran akan diteruskan oleh Bukalapak kepada pelapak, yang artinya pembeli melakukan *khiyar*. Oleh karena itu pada proses ini, baik konfirmasi penerimaan otomatis oleh sistem maupun konfirmasi manual oleh pembeli (baik produk yang diterima

²³² DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, 2000.

sesuai atau tidak), sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sebagaimana telah peneliti uraikan sebelumnya.

Bersamaan dengan konfirmasi penerimaan, pada proses ini pembeli juga memiliki kesempatan atau peluang untuk mengajukan komplain atas produk yang dinilai tidak sesuai dengan harapan pembeli atau tidak sesuai deskripsi produk. Jika pembeli merasa keberatan terhadap produk yang dibelinya, dapat mengajukan komplain melalui klik tombol Komplain seperti ditunjukkan Gambar 18. Komplain sendiri harus diajukan maksimal 2 x 24 jam terhitung sejak produk diterima oleh pembeli berdasarkan *tracking* jasa pengiriman. Pembeli difasilitasi untuk mengajukan komplain dengan mengikuti syarat atau aturan yang telah ditetapkan oleh Bukalapak, sebagaimana peneliti rangkum dan sajikan pada Tabel 4. DSN-MUI dalam fatwanya memberikan dua pilihan kepada pembeli (batal kontrak dan minta uang kembali atau tunggu barang tersedia) jika penjual tidak dapat menyediakan semua atau sebagian barang pada waktunya atau kualitasnya lebih rendah dari yang disepakati.²³³ Oleh karenanya pilihan komplain yang diajukan pembeli sesuai dengan nilai-nilai *khiyar* dan sesuai dengan prinsip syariah karena implementasi pada sistem Bukalapak tampak sejalan dengan fatwa DSN-MUI.

Kedua. Pelapak menerima komplain dan memenuhi tuntutan yang diajukan pembeli atau menolak komplain tersebut (proses nomor 16).

²³³ Ibid.

Proses ini merupakan hak pelapak jika menurut pelapak telah melakukan pelayanan dan penyediaan produk sesuai deskripsi dan pesanan pembeli. Ukuran yang menjadi patokan penerimaan dan penolakan komplain oleh pelapak sama dengan hak menerima atau mengajukan komplain oleh pembeli, yaitu aturan sebagaimana Tabel 4 di atas dengan rincian prosedur seperti pada halaman tanya jawab cara mengajukan komplain barang (retur).²³⁴ Saat pembeli mengajukan komplain beserta tuntutan solusinya, pelapak berhak untuk membela diri dan menyampaikan alasan pembelaan pada kolom diskusi komplain. Proses komplain dan diskusi komplain menjadi sarana untuk memperoleh keadilan bagi semua pihak sehingga tidak ada yang dirugikan. Peneliti melihat bahwa tinjauan kesesuaian syariah pada proses ini tidak berbeda dengan proses sebelumnya, yaitu proses ini sesuai dengan prinsip syariah.

Demikian pula pada syarat yang ditetapkan Bukalapak pada halaman Prosedur Menanggapi Komplain Bagi Pelapak, bahwa pelapak wajib merespon komplain pembeli maksimal 3 x 24 jam sejak komplain diajukan. Jika pelapak tidak merespon komplain tersebut sampai habis waktunya, maka uang pembayaran dikembalikan oleh Bukalapak kepada pembeli.²³⁵ Tenggat yang diatur oleh Bukalapak untuk pelapak merespon komplain pembeli sesuai dengan tinjauan syariah seperti pada KHES Pasal 271 ayat (2) bahwa waktu *khiyar* adalah “... tiga hari,

²³⁴ Bukalapak, “Tanya Jawab - Cara Mengajukan Komplain Barang (Retur).”

²³⁵ Bukalapak, “Tanya Jawab - Cara Menanggapi Komplain Retur dari Pembeli.”

*kecuali disepakati lain dalam akad''(KHES,74)²³⁶ atau Standar Syariah AAOIFI nomor 52 bahwa tidak ada batasan waktu untuk *khiyar* selama tidak menyelisihi kebiasaan pada tempat transaksi.²³⁷*

Ketiga. Admin menengahi diskusi komplain antara pembeli dan pelapak jika tidak disepakati solusi yang diinginkan (proses nomor 17). Proses ini sifatnya insidental saat terjadi kebuntuan dalam diskusi komplain dan pelapak atau pembeli menggunakan tombol **Panggil Admin**. Adapun jika tidak ada masalah dalam diskusi komplain, maka keterlibatan Admin tidak diperlukan dan proses nomor 17 ini tidak dilaksanakan. Fatwa DSN-MUI baik fatwa tentang Jual Beli Salam, fatwa tentang Jual Beli Istishna', maupun fatwa tentang Akad Jual Beli, mengatur perselisihan para pihak diselesaikan melalui Badan Arbitrasi Syariah jika tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Adapun KHES menyebutkan jika ada perselisihan diselesaikan di Pengadilan. Penyelesaian ini tampak berbeda karena Bukalapak tidak menyatakan dirinya berbasis syariah, sehingga penyelesaian melalui Badan Arbitrasi Syariah tidak dapat dilakukan. Sedangkan untuk penyelesaian di Pengadilan, mungkin saja terjadi jika nilai produk yang diperselisihkan cukup besar. Namun penyediaan fasilitas **Panggil Admin** menjadi solusi yang dapat dikatakan bersesuaian dengan syariah, karena ada pihak lain yang dijadikan penengah dalam diskusi komplain.

²³⁶ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.74.

²³⁷ AAOIFI, *Shari'ah Standards*, 2015, h.1218-1219.

f. Alasan komplain

Pengajuan komplain atau *khiyar* pada Bukalapak diatur sedemikian rupa dan disediakan enam kategori alasan yang harus dipilih salah satunya, sebagaimana dijelaskan pada halaman tentang tanya jawab cara mengajukan komplain barang,²³⁸ dengan pilihan sebagai berikut:

- 1) barang belum saya terima;
- 2) barang rusak/cacat/pecah;
- 3) jumlah barang kurang;
- 4) komponen barang tidak lengkap;
- 5) barang tidak sesuai pesanan; dan
- 6) lainnya (dengan memasukkan kondisi atau alasan).

Pembagian atau penyediaan enam pilihan kategori alasan tersebut tampaknya untuk memudahkan bagi pihak pembeli maupun penjual agar nanti dapat memperoleh atau menyepakati solusi komplain yang tepat dan tidak merugikan semua pihak. Demikian pula pilihan kategori ini akan memudahkan Bukalapak yang diwakili oleh Admin untuk membantu menengahi diskusi komplain jika kehadiran Admin diperlukan oleh pihak yang bersengketa. Pilihan keenam tampak mengakomodasi alasan-alasan selain lima pilihan di atasnya. Pilihan lainnya ini membuka ruang pengajuan komplain yang lebih luas, sehingga tidak terbatas pada pilihan yang disediakan saja. Peneliti melihat bahwa pilihan-pilihan tersebut, termasuk pilihan lainnya, sesuai dengan tinjauan prinsip-prinsip syariah khususnya pada nilai-nilai

²³⁸ Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Mengajukan Komplain Barang (Retur)."

khiyar yang terkandung di dalamnya. Semua pilihan kategori alasan komplain tersebut secara umum termasuk dalam nilai-nilai *khiyar* syarat, tetapi ada beberapa pilihan yang mengakomodasi nilai-nilai *khiyar* secara khusus.

Pilihan kategori alasan “barang belum diterima” merupakan akomodasi nilai-nilai *khiyar* syarat, karena pembeli dibatasi waktu konfirmasi penerimaan 2 x 24 jam. Pembeli harus melakukan konfirmasi sebelum habis waktu tersebut sejak *tracking* pengiriman menyatakan produk yang dibeli telah sampai tujuan. Kemungkinan terjadi kasus di mana produk belum diterima oleh pembeli tetapi menurut *tracking* pengiriman telah sampai. Oleh karena itu pembeli perlu segera mengajukan komplain produk belum diterima sebelum habis waktu 2 x 24 jam tersebut. Menurut fatwa DSN-MUI waktu penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan,²³⁹ dan ini telah diotomatisasi oleh sistem Bukalapak berdasarkan sistem *tracking* pengiriman. Demikian pula dalam KHES Pasal 102 bahwa waktu dan tempat penyerahan dinyatakan dengan jelas.²⁴⁰ Tetapi karena produk belum diterima oleh pembeli, maka berdasarkan aturan tersebut pembeli harus segera melakukan komplain (*khiyar*) karena hasil *tracking* dan kenyataan yang tidak sama. Jika tidak melakukan komplain, pembeli akan mengalami kerugian. Pengajuan komplain karena barang belum

²³⁹ Fatwa tentang Jual Beli salam dan fatwa tentang Jual Beli istishna’

²⁴⁰ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.37.

diterima ini sesuai dengan nilai-nilai *khiyar*, yang mengharuskan barang diserahkan pada waktu yang telah disepakati.

Pilihan kategori alasan “barang rusak/cacat/pecah” berkaitan dengan nilai-nilai *khiyar `aib* karena secara spesifik menyebutkan adanya kerusakan, cacat atau pecah. Pilihan ini bersesuaian dengan KHES Pasal 280 yang menyatakan bahwa pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jika objeknya ada `aib dan tidak dijelaskan sebelumnya oleh penjual.²⁴¹ Demikian pula dalam fatwa DSN-MUI, jika barang cacat atau tidak sesuai, pemesan berhak untuk *khiyar*.²⁴² Sementara dalam Standar Syariah AAOIFI juga mengatur jika ada cacat tersembunyi pada suatu barang yang tidak diketahui pembeli saat transaksi,²⁴³ maka pembeli berhak mencabut dan mengembalikan barang atau melanjutkan transaksi.²⁴⁴ Pilihan alasan komplain bahwa barang cacat/rusak/pecah ini sesuai dengan nilai-nilai *khiyar `aib* pada tinjauan kesesuaian syariah.

Adapun pilihan alasan komplain karena “jumlah barang kurang” atau “komponen barang tidak lengkap” atau “barang tidak sesuai pesanan” termasuk dalam kategori nilai-nilai *khiyar ru'yah*, karena ketiga alasan tersebut baru diketahui setelah produk diterima dan dilihat oleh pembeli. Fatwa DSN-MUI menyebutkan “*jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau*

²⁴¹ Ibid., h.76.

²⁴² DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna', 2000.

²⁴³ AAOIFI, *Shari'ah Standards*, 2015, h.1202.

²⁴⁴ Ibid., h.1203.

*kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, ...*²⁴⁵ dan juga “... atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, ...”²⁴⁶ pembeli memiliki hak untuk *khiyar*. Demikian pula dalam KHES Pasal 276 ayat (3) bahwa pembeli berhak *khiyar* jika benda yang dibeli tidak sesuai dengan contoh.²⁴⁷ Oleh karena itu, pengajuan komplain (*khiyar*) atas dasar ketiga alasan tersebut, dibenarkan dan sesuai dengan tinjauan prinsip-prinsip syariah.

Pilihan alasan “barang tidak sesuai pesanan”, dapat dimasukkan ke dalam kategori nilai-nilai *khiyar gahn* karena pilihan alasan ini mengakomodasi penanganan jika terjadi berbagai kecurangan yang mungkin dilakukan oleh pelapak. Pilihan ini termasuk dalam pengaturan KHES Pasal 288 ayat (1) bahwa pembeli dapat menuntut penjual untuk menyediakan barang yang sesuai keterangannya.²⁴⁸ Ditegaskan pula bahwa transaksi dapat dibatalkan sebagaimana tercantum pada Pasal 290 bahwa “Penjualan benda yang didasarkan keterangan yang salah yang dilakukan dengan sengaja oleh penjual atau wakilnya, dapat dibatalkan.”²⁴⁹ AAOIFI menyebutkan dalam Standar Syariah nomor 48 poin 4 bahwa pembeli memiliki hak untuk mencabut atau menerima transaksi jika ditemukan bahwa harga yang dibayarkan melebihi perkiraan tertinggi berdasarkan harga yang wajar di pasaran.²⁵⁰ Secara

²⁴⁵ DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, 2000.

²⁴⁶ DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna’, 2000.

²⁴⁷ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.75.

²⁴⁸ *Ibid.*, h.78.

²⁴⁹ *Ibid.*

²⁵⁰ AAOIFI, *Shari'ah Standards*, 2015, h.1152.

tidak langsung keterangan ini dapat pula diartikan jika ada produk yang harganya tidak wajar, atau produk sesuai dengan harganya, maka pembeli berhak untuk *khiyar*. Sementara dalam fatwa DSN-MUI disebutkan “... atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, ...”²⁵¹ dan “... atau kualitasnya lebih rendah...”,²⁵² maka pembeli berhak untuk melakukan *khiyar* membatalkan pesanan atau meneruskannya. Dari beberapa keterangan tersebut menunjukkan bahwa alasan komplain dengan alasan “barang tidak sesuai pesanan” sejalan dengan prinsip syariah ditinjau dari nilai-nilai *khiyar* yang ada pada pilihan tersebut.

Pilihan “lainnya”, wajib memasukkan alasan mengapa pembeli komplain dan menjelaskan poin-poin apa yang menjadi permasalahan yang menyebabkan pembeli mengajukan komplain. Pilihan ini karena sifatnya umum maka berlaku untuk semua nilai-nilai *khiyar*. Tinjauan syariah untuk pilihan ini tidak jauh berbeda dengan tinjauan syariah terhadap nilai-nilai *khiyar* pada pilihan-pilihan alasan sebelumnya.

Tabel 5. Status *shariah compliance* pilihan alasan komplain.

No.	Alasan Komplain	Status <i>Shariah Compliance</i> (Sesuai/Tidak Sesuai/Tidak Diatur)		
		DSN-MUI	KHES	AAOIFI
1	Barang belum saya terima	Sesuai	Sesuai	Sesuai
2	Barang rusak/cacat/rusak	Sesuai	Sesuai	Sesuai
3	Jumlah barang kurang	Sesuai	Sesuai	Sesuai
4	Komponen barang tidak lengkap	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5	Barang tidak sesuai pesanan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
6	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai

Sumber: Data diolah.

²⁵¹ DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna', 2000.

²⁵² DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, 2000.

g. Solusi komplain

Pengajuan komplain atau penggunaan hak *khiyar* pada Bukalapak dilakukan dengan memilih alasan komplain sekaligus dilanjutkan dengan memilih salah satu solusi komplain yang diinginkan. Gambar 3 menunjukkan tiga buah solusi yang dapat dipilih oleh pembeli pada pengajuan komplain kepada pelapak di mana ketiga pilihan ini berlaku untuk semua alasan komplain (*khiyar*). Tiga pilihan solusi komplain tersebut adalah:

- 1) pengembalian uang;
- 2) penggantian barang; dan
- 3) penambahan barang.

Tiga pilihan solusi komplain di atas, menurut peneliti memenuhi *shariah compliance* dalam implementasi nilai-nilai *khiyar* yang eksis pada sistem Bukalapak berdasarkan fatwa DSN-MUI, KHES dan Standar Syariah AAOIFI, yaitu sebagai berikut:

Pertama. Fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam, pada diktum keempat poin 5 menegaskan ketiga pilihan solusi tersebut, meskipun tidak disebutkan secara langsung. Poin 5 tersebut berbunyi:

5. Jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka ia memiliki dua pilihan:
 - a. membatalkan kontrak dan meminta kembali uangnya,
 - b. menunggu sampai barang tersedia.²⁵³

²⁵³ Ibid.

Tampak pada poin tersebut kalimat “*jika semua atau sebagian barang tidak tersedia*” dan kalimat “*kualitas lebih rendah*” menjadi sebab untuk melakukan salah satu dari dua solusi yang ditawarkan dalam fatwa. Pilihan solusi komplain berupa pengembalian uang pada sistem Bukalapak sama dan sesuai dengan solusi pertama yang ditawarkan fatwa. Selanjutnya pilihan solusi komplain penggantian barang atau penambahan barang pada sistem Bukalapak, diakomodasi oleh solusi kedua yang ditawarkan fatwa. Maksudnya, kalimat “*menunggu sampai barang tersedia*” dapat dilakukan dengan penggantian barang atau penambahan barang. Maka ketiga pilihan solusi komplain ini sesuai dengan *shariah compliance* berdasarkan fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam. Adapun dalam fatwa tentang Jual Beli Istishna’, tidak disebutkan secara pasti tentang solusi jika terjadi masalah dalam penyediaan barang, tetapi pada diktum ketiga poin 2 disebutkan “*semua ketentuan dalam jual beli salam yang tidak disebutkan di atas berlaku pula pada jual beli istishna’.*”²⁵⁴ Poin tersebut menegaskan bahwa aturan dalam Jual Beli Salam berlaku pula pada Jual Beli Istishna’, sehingga pilihan solusi komplain Bukalapak juga sesuai dengan *shariah compliance* berdasarkan fatwa DSN-MUI.

Kedua. Pilihan solusi pengembalian uang diatur secara tegas dalam KHES pada Pasal 281 ayat (3) bahwa penjual wajib mengembalikan

²⁵⁴ DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna’, 2000.

uang pengembalian kepada pembeli,²⁵⁵ dan pada Pasal 285 ayat (2) disebutkan “... berhak mengembalikan benda itu kepada penjual dan berhak memperoleh seluruh uangnya kembali.”²⁵⁶ Selanjutnya pada Pasal 286 ayat (2) juga dinyatakan “... dan berhak menerima kembali seluruh uangnya.”²⁵⁷ Pilihan solusi pengembalian uang yang disediakan oleh Bukalapak melalui sistemnya sesuai dengan apa yang diatur dalam KHES dan sesuai menurut tinjauan syariah. Adapun pilihan solusi penggantian barang dan penambahan barang, diakomodasi pula dalam KHES yaitu pada Pasal 288 ayat (1) yang berbunyi “pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangannya.”²⁵⁸ Pasal ini dapat dimaknai dengan maksud pembeli dapat meminta ganti barang atau menambah kekurangan barang yang dikirim ke pembeli. Dengan demikian pilihan kedua dan ketiga juga sesuai dengan prinsip atau aturan KHES dan sesuai menurut *shariah compliance*.

Ketiga. Solusi pengembalian uang diatur dalam Standar Syariah AAOIFI nomor 48 poin 4 secara implisit yaitu pihak yang tertipu dengan harga mahal berhak mencabut kontrak, atau dapat menerimanya tanpa meminta pengembalian dana.²⁵⁹ Demikian pula dalam standar nomor 51 poin 2 bahwa pembeli dapat mencabut kontrak dengan memberitahukan kepada penjual dan berhak atas pencabutan

²⁵⁵ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.76.

²⁵⁶ *Ibid.*, h.77.

²⁵⁷ *Ibid.*

²⁵⁸ *Ibid.*, h.78.

²⁵⁹ AAOIFI, *Shari'ah Standards*, 2015, h.1153.

pengembalian seluruh harga dengan persetujuan bersama.²⁶⁰ Tampak pada standar AAOIFI bahwa pengembalian uang bisa dilakukan dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli. Pilihan solusi pengembalian uang pada sistem Bukalapak sejalan dengan Standar Syariah AAOIFI, artinya memenuhi *shariah compliance* untuk pilihan solusi tersebut. Adapun pilihan solusi penggantian barang dan penambahan barang tidak diatur secara spesifik pada Standar Syariah AAOIFI, bahkan lebih diarahkan pada pilihan kompensasi atau ganti rugi atas cacat pada barang.²⁶¹

Tabel 6. Status *shariah compliance* pilihan solusi komplain.

No.	Solusi Komplain	Status <i>Shariah Compliance</i> (Sesuai/Tidak Sesuai/Tidak Diatur)		
		DSN-MUI	KHES	AAOIFI
1	Pengembalian uang	Sesuai	Sesuai	Sesuai
2	Penggantian barang	Sesuai	Sesuai	Tidak diatur
3	Penambahan barang	Sesuai	Sesuai	Tidak Diatur

Sumber: Data diolah.

²⁶⁰ Ibid., h.1203.

²⁶¹ Ibid.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya tentang nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukalapak menyediakan pilihan untuk membatalkan atau meneruskan transaksi di mana pembeli dan pelapak memiliki hak yang sama. Meskipun Bukalapak tidak menyatakan diri sebagai perusahaan yang berbasis syariah, tetapi pada proses transaksinya tampak eksistensi nilai-nilai *khiyar* pada dua bagian proses transaksi, yaitu pembatalan transaksi setelah pembayaran oleh pembeli dan konfirmasi penerimaan atau komplain setelah produk sampai kepada pembeli.
2. Nilai-nilai *khiyar* yang terimplementasi pada *marketplace* Bukalapak adalah *khiyar* majelis dan *khiyar* syarat. *Khiyar* majelis berlangsung sejak proses pembatalan oleh pembeli setelah pembayaran transaksi sampai dengan proses persetujuan atau penolakan pembatalan oleh pelapak. Sedangkan *khiyar* syarat, sekaligus mengikat *khiyar-khiyar* lainnya seperti *khiyar`aib*, *khiyar ru'yah* dan *khiyar gabn*, berlangsung sejak produk diterima di alamat pembeli untuk dikonfirmasi atau diajukan komplain sampai dengan persetujuan atau penolakan komplain atau sampai disepakatinya solusi komplain antara pembeli dan pelapak.

3. Tinjauan syariah (*shariah compliance*) tentang nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* Bukalapak menggunakan tiga aturan yaitu fatwa DSN-MUI, KHES karena secara fisik kantor Bukalapak berpusat dan beroperasi di Indonesia, dan Standar Syariah AAOIFI untuk tinjauan secara global karena Bukalapak dapat diakses dari seluruh dunia. Secara umum pelaksanaan atau implementasi nilai-nilai *khiyar* pada sistem Bukalapak, pilihan komplain dan solusi komplain yang ditawarkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, baik berdasarkan fatwa DSN-MUI, KHES maupun Standar Syariah AAOIFI.

B. Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan sampai dengan kesimpulan di atas, masih ada masalah-masalah yang belum dapat dibahas oleh peneliti, dan ini menjadi peluang menarik untuk dijadikan bahan penelitian selanjutnya. Beberapa masalah tersebut di antaranya adalah:

1. Perilaku komplain pembeli terhadap produk yang diterimanya dan respon penjual atas komplain yang diajukan pembeli.
2. Tingkat kepuasan pembeli atas solusi komplain yang ditetapkan oleh pelapak secara sepihak atau solusi komplain yang ditetapkan oleh admin saat diskusi komplain tidak mendapatkan kesepakatan antara pembeli dan pelapak.

DAFTAR RUJUKAN

- AAOIFI. *Al-Ma'ayir Al-Syar'iyah*. Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015.
- . *Shari'ah Standards*. Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015.
- Abdullah, Boedi, dan Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014.
- Al-Bigha, Mustafa Dieb. *Fiqih Sunnah Imam Syafi'i*. Terjemahan Rizki Fauzan, Cetakan ke-3. Jakarta: Fathan Media Prima, 2018.
- Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan. *KBBI Daring* (versi 2.0.1.0-20191010103941). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2019. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. *Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024 hasil Kajian Analisis Ekonomi Syariah di Indonesia*. Disunting oleh Deputi Bidang Ekonomi. Jakarta: Bappenas, 2018.
- Baharun, Segaf Hasan. *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*. Bangil: Yayasan Pondok Pesantren Darullughoh Wadda'wah Bangil, 2012.
- Baits, Ammi Nur. *Pengantar Fiqih Jual Beli*. Yogyakarta: KPMI JOGJA, 2016.
- Bukalapak. "Aturan Penggunaan Bukalapak.com." Diakses 17 Mei 2021. <https://www.bukalapak.com/terms>.
- . "Belanja Murah & Lengkap yang Bikin Asik!" Diakses 18 Juni 2021. <https://www.bukalapak.com/payment/invoices>.
- . "Belanja Online Mudah, 100% Bebas Penipuan." Diakses 18 Juni 2021. <https://www.bukalapak.com/aman>.
- . "Jual Head Unit Mobil - Januari Double din MURAH No komplain no retur Tape mobil murah Headunit murah di Lapak Andamari Suputra." Diakses 18 Juni 2021. <https://www.bukalapak.com/p/elektronik/komponen-elektronik/2r02x6p-jual-head-unit-mobil-januari-double-din-murah-no-komplain-no-retur-tape-mobil-murah-headunit-murah>.
- . "Jualan Online Mudah & Nyaman ke Jutaan Pelanggan - Seller Center Bukalapak." Diakses 17 Mei 2021. <https://seller.bukalapak.com>.
- . "Panduan Belanja." Diakses 17 Mei 2021. <https://www.bukalapak.com/panduan-belanja>.
- . "Para Pendiri Bukalapak Umumkan Rachmat Kaimuddin Sebagai Penerus Achmad Zaky." Diakses 17 Mei 2021. <https://blog.bukalapak.com/berita/siaran-pers-ceo-bukalapak-rachmat-kaimuddin-achmad-zaky-110662>.

- . “Tanya Jawab - Cara Beli Banyak Barang dari Beberapa Pelapak.” Diakses 16 Juni 2021. <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/belanja/cara-beli-banyak-barang-dari-beberapa-pelapak>.
- . “Tanya Jawab - Cara Memasukkan Barang ke Daftar Favorit.” Diakses 16 Juni 2021. <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/belanja/cara-memasukkan-barang-ke-daftar-favorit>.
- . “Tanya Jawab - Cara Menanggapi Komplain Retur dari Pembeli.” Diakses 17 Mei 2021. <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/cara-menanggapi-komplain-retur-dari-pembeli>.
- . “Tanya Jawab - Cara Mengajukan Komplain Barang (Retur).” Diakses 17 Mei 2021. <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/retur/cara-mengajukan-komplain-barang-retur>.
- . “Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan.” Diakses 17 Mei 2021. <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pembeli/pembatalan-pesanan/pembatalan-pesanan>.
- . “Tanya Jawab - Pembeli dan Pelapak Tidak Mencapai Kesepakatan Retur.” Diakses 17 Mei 2021. <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/pembeli-pelapak-tidak-mencapai-kesepakatan-retur>.
- . “Tanya Jawab - Sekilas Bukalapak.” Diakses 18 Juni 2021. <https://www.bukalapak.com/faq/tentang-bukalapak1/sekilas-bukalapak12/sekilas-bukalapak>.
- . “Tanya Jawab - Tentang Status Transaksi Penjualan di Bukalapak.” Diakses 1 Juli 2021. <https://www.bukalapak.com/faq/sebagai-pelapak/proses-pesanan/status-transaksi-penjualan-di-bukalapak>.
- . “Tentang Bukalapak.” Diakses 17 Mei 2021. <https://www.bukalapak.com/about>.
- Bungin, Burhan. *Post Qualitative Social Research Methods: Kuantitatif-Kualitatif-Mix Methods Positivism-Postpositivism-Phenomenology-Postmodern Filsafat, Paradigma, Teori, Metode dan Laporan*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Dakhoir, Ahmad. *Hukum Syariah Compliance Di Perbankan Syariah*. Disunting oleh Rahmad Kurniawan. Yogyakarta: K-Media, 2017. <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/1271/>.
- . “The Fatwa Authorities of National Syaria Council of Majelis Ulama Indonesia in Supporting the Principle If Syariah Compliance.” *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 12 Maret 2019. <https://www.abacademies.org/abstract/the-fatwa-authorities-of-national-syaria-council-of-majelis-ulama-indonesia-in-supporting-the-principle-if-syariah-compl-7982.html>.

- Dewa, Bala Putra, dan Budiyanto Setyohadi. "Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management Dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia." *Telematika : Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi* 14, no. 1 (27 April 2017): 33–38. <https://doi.org/10.31315/telematika.v14i01.1964>.
- Dewi, Mila Nila Kusuma. "Penyelesaian Sengketa Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online." *Jurnal Cahaya Keadilan* 5, no. 2 (31 Oktober 2017): 72–90. <https://doi.org/10.33884/jck.v5i2.799>.
- DSN-MUI. "Fatwa DSN-MUI." Diakses 14 Juni 2021. <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/>.
- . Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam (2000).
- . Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna' (2000).
- . Fatwa No. 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli (2017).
- Encyclopedia Britannica. "Rational Choice Theory | Definition, Examples, & Facts." Encyclopedia Britannica. Diakses 10 Juni 2021. <https://www.britannica.com/topic/rational-choice-theory>.
- Estijayandono, Kristianto Dwi, Siradjuddin, dan Abd. Wahid Haddade. "Etika Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (20 Juni 2019): 53–68. <https://doi.org/10.26618/j-hes.v3i1.2125>.
- Ghofur, Abdul, dan Ahmad Munif. "Problematika Perdagangan Online: Telaah terhadap Aspek Khiyar dalam E-Commerce." *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 10, no. 2 (2016): 295–308. <https://doi.org/10.24090/mnh.v10i2.940>.
- Hartono, Jogyanto. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2009.
- Hasanah, Dafiqah, Mulyadi Kosim, dan Suyud Arif. "Konsep Khiyar Pada Jual Beli Pre Order Online Shop Dalam Perspektif Hukum Islam." *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Islam* 8, no. 2 (4 Oktober 2019): 249–60. <https://doi.org/10.36835/iqtishoduna.v8i2.426>.
- Huda, Rahmatul. "Eksistensi Khiyar Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Toko Modern (Analisis Hukum Ekonomi Syariah)." *Al-Banjari: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Keislaman* 15, no. 1 (15 Mei 2016): 69–82. <https://doi.org/10.18592/al-banjari.v15i1.818>.
- Humaidi, M. Rif'an. "Online Shopping: Reformulasi Konsep Khiyār Majlis." Undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019. <http://digilib.uinsby.ac.id/34596/>.
- Imam An-Nawawi. *Minhaj Ath-Thalibin (Fikih Imam Syafi'i)*. Tahqiq Muhammad Thahir Sya'ban, Terjemahan Hafidz, Solihin, Ali M., Jilid 1. Jakarta: PustakaAzzam, 2016.

- Imam Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad Alhusaini. *Kifayatul Akhyar (Kelengkapan Orang Saleh)*. Terjemahan Syarifuddin Anwar dan Mishbah Musthafa, Bagian Pertama. Surabaya: CV. Bina Insan, 2007.
- Indrawati, dan Maya Ariyanti. "Perilaku Konsumen." Dalam *Perilaku Konsumen Individu dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2017.
- Indriati, Dewi Sri. "Penerapan Khiyar Dalam Jual Beli." *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 2, no. 2 (26 Agustus 2016). <https://doi.org/10.30984/as.v2i2.220>.
- Indriyani, Masitoh. "Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System." *JUSTITIA JURNAL HUKUM* 1, no. 2 (23 Oktober 2017). <http://dx.doi.org/10.30651/justitia.v1i2.1152>.
- Iqbal, Julian. "Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)." *Jurist-Diction* 1, no. 2 (7 Januari 2019): 557–78. <https://doi.org/10.20473/jd.v1i2.11008>.
- Kadir, Abdul. *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- Karim, Adiwarmanto A. *Ekonomi Mikro Islami*. Depok: Rajagrafindo Persada, 2018.
- Kisworo, Marsudi W., dan Iwan Sofana. *Menulis Karya Ilmiah*. Bandung: Penerbit INFORMATIKA, 2017.
- Levin, Jonathan, dan Paul Milgrom. "Introduction to Choice Theory," t.t., 25.
- Mahkamah Agung RI. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, 2011.
- Masputra, Iryandi, dan Nashr Akbar. "Assessing the Compliance of Online Marketplace Mechanism with Shari'ah Law (Case Study of Bukalapak)." *Al-Iktisab: Journal of Islamic Economic Law* 1, no. 2 (1 Desember 2017): 157–87.
- Mirzaqon T., Andi, dan Budi Purwoko. "Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Expressive Writing." *Jurnal BK UNESA* 8, no. 1 (2018). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/22037>.
- Muhammad, Mohd Zulkifli, Tamrin Amboala, Mohd Fahmi Ghazali, dan Zakiah Hassan. "Comprehensive Approach for Sharia' Compliance E-Commerce Transaction." *Journal of Internet Banking and Commerce* 16, no. 1 (1 April 2011): 1–13.
- Muhammad, Mohd Zulkifli, Tamrin Amboala, Muhammad Salleh, Azwan Abdullah, Siti Nurzahira Che Tahrim, dan Noorshella che nawi. "The Application of Shariah Principle in E-commerce Transaction: A Model Development." *Research in World Economy* 10 (14 Juli 2019): 84. <https://doi.org/10.5430/rwe.v10n2p84>.

- Muhammad, Muhammad. *Ekonomi Mikro Islam*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2019.
- Nawawi, Nawawi. *Metode Penelitian Fiqh dan Ekonomi Islam*. Malang: Madani Media, 2019.
- Ngasifudin, Muhammad. "Rasionalitas Dalam Ekonomi Islam." *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 7, no. 2 (28 Februari 2018): 111–19. [https://doi.org/10.21927/jesi.2017.7\(2\).111-119](https://doi.org/10.21927/jesi.2017.7(2).111-119).
- Nursapia, Nursapia. "Penelitian Kepustakaan." *IQRA` : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)* 8, no. 1 (4 Mei 2014): 68–73. <https://doi.org/10.30829/iqra.v8i1.65>.
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. *Perancangan & Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002.
- Oktasari, Orin. "Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online." *JURNAL AGHNIYA* 4, no. 1 (1 Januari 2021): 39–48.
- Pratama, Abdul Aziz Nugraha. *Perilaku Organisasi Penopang Kepatuhan Syariah Industri Perbankan Syariah*. Disunting oleh Qi Mangku Bahjatulloh. Salatiga: LP2M-Press IAIN Salatiga, 2017.
- Pratama, Arie. "Ini Juara Marketplace RI Di Kuartal I-2021, Tapi Bukan Shopee." CNBC Indonesia. Diakses 28 Oktober 2021. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210422190729-40-240130/ini-juara-marketplace-ri-di-kuartal-i-2021-tapi-bukan-shopee>.
- Purba, Joshua, Rohaini Rohaini, dan Dewi Septiana. "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual Dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution." *Pactum Law Journal* 2, no. 01 (4 Desember 2018): 537–49.
- Putri, Rina Permata. "Hukum Khiyar dalam Akad yang Mengandung Penipuan dalam Perspektif Hukum Islam." *Premise Law Journal* 1 (2014): 13976.
- Rahayu, Ari Budi. "Pentingnya Membangun Pendidikan Karakter Dalam Jual Beli Online Yang Sesuai Dengan Sains Islam." *SPEKTRA : Jurnal Kajian Pendidikan Sains* 4, no. 1 (17 April 2018): 79–86. <https://doi.org/10.32699/spektra.v4i1.48>.
- Ribadu, Mohammed Bashir, Abd Ghani, Azrina Kamaruddin, dan Mohd Sukki Othman. "Sharia Compliance Requirements Framework for E-Commerce Systems: An Exploratory Study" 98, no. 06 (2005): 15.
- Rusyd, Ibnu. *Bidayatul Mujtahid, Analisa Fiqih Para Mujtahid*. Terjemahan Imam Gazali Said dan Achmad Zaidun, Jilid 2. Jakarta: Pustaka Amani, 2007.
- Sahroni, Oni. *Fikih Muamalah Kontemporer*. Jakarta: Republika Penerbit, 2019.
- Salim, Munir. "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam." *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan* 6, no. 2 (25 Juni 2018): 371–86. <https://doi.org/10.24252/ad.v6i2.4890>.

- Sari, Arina Dyah Puspita, dan Ika Yunia Fauzia. "Tinjauan Akad Jual Beli dan Khiyar dalam Situs Bukalapak Perspektif Masalah." *Journal of Business and Banking* 8, no. 2 (16 April 2019): 213–33. <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i2.1644>.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan keinginan Konsumen*. Edisi Ketiga. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- Statista. "Indonesia: Top 10 E-Commerce Sites by Monthly Traffic 2021." Statista. Diakses 28 Oktober 2021. <https://www.statista.com/statistics/869700/indonesia-top-10-e-commerce-sites/>.
- Subri, Nor Izham Bin, Izwan Nurli Bin Mat Bistamam, Mohd Zaki Bin Shahabuddin, Wan Mohd Dhairyudeen Helmy W. M, dan Rozana Binti Mohd Jamil. "Pendekatan Khiyar dalam Pembelian Atas Talian (Online Shopping): Analisa Kritis," 29 Oktober 2020. <http://localhost:8080/jspui/handle/123456789/6951>.
- Sugiyono, Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2018.
- Sunyoto, Danang. *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2014.
- Sutabri, Tata. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.
- Tarmizi, Erwandi. *Harta Haram Muamalat Kontemporer*. Bogor: PT. Berkah Mulia Insani, 2017.
- Witteck, Rafael. "Rational Choice Theory," 688–90, 2013.
- Yustiani, Rini, dan Rio Yunanto. "Peran marketplace sebagai Alternatif Bisnis di Era Teknologi Informasi." *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika* 6, no. 2 (23 Oktober 2017): 43–48. <https://doi.org/10.34010/komputa.v6i2.2476>.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Zainal, Veithzal Rivai, Nurul Huda, Ratna Ekawati, dan Sri Vandayuli Riorini. *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.