



Ditulis dengan insiScape oleh Banggaji DuCom dan diperbarui dari Vectozry.com

Transaksi muamalah dalam bentuk jual beli harus didasarkan pada keridaan antara penjual dan pembeli. Praktik jual beli *online* memunculkan peluang terjadinya masalah dan pelanggaran transaksi meskipun telah dibuat aturan yang ketat oleh *marketplace*. Menangani hal tersebut, *marketplace* memfasilitasi penjual dan pembeli untuk melanjutkan transaksi atau membatalkannya. Hak melanjutkan atau membatalkan transaksi ini mirip dengan hak *khiyar* dalam aturan Islam. Hak *khiyar* merupakan sebuah *rational choice* yang dapat digunakan untuk memaksimalkan utilitas.

Buku ini memaparkan bagaimana eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* dalam praktik jual beli online serta bagaimana tinjauannya menurut *shariah compliance* sampai kepada pilihan alasan mengapa melakukan komplain dan pilihan solusi atas komplain yang diajukan melalui sistem *marketplace*.

Khiyar dalam Jual Beli Online (Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)



Khiyar dalam **Jual Beli Online** (Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)

Muhammad Erfan, S.Kom., M.E.
Dr. H. Mazrur, M.Pd.
Dr. Hj. ST. Rahmah, M.Si.

Editor: Dr. Hj. Muslimah, M.Pd.I.

Khiyar dalam
Jual Beli Online
(Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)

Diterbitkan melalui:

d'andra
www.d'andrapublishing.com



dalam **Khiiyar**
Jual Beli Online
(Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)

Muhammad Erfan, S.Kom., M.E.

Dr. H. Mazrur, M.Pd.

Dr. Hj. ST. Rahmah, M.Si.

Editor: Dr. Hj. Muslimah, M.Pd.I.

Khiyar dalam Jual Beli Online (Eksistensi,
Implementasi & Syariah Compliance)
©Muhammad Erfan, S.Kom., M.E., dkk., 2022

Editor: Dr. Hj. Muslimah, M.Pd.I.
Tata letak: Muhammad Erfan
Desain sampul: BangHaji DotCom (www.banghaji.com)
Gambar Sampul dari Vecteezy.com

Cetakan pertama, Februari 2022

xii + 120 Halaman.
14x20 cm
ISBN Cetak: 978-623-240-406-9
ISBN Digital: 978-623-240-407-6

Diterbitkan melalui:



Anggota IKAPI (062/ DIY/ 08)
Jl. Melati No 171, Sambilegi Baru Kidul,
Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta
Telepon: (0274) 2801996, Fax: (0274) 485222

Email: diandrcreative@gmail.com
Facebook: <https://www.facebook.com/diandrapenerbit>
Instagram: @penerbitdiandra
Website: www.diandrcreative.com

Dicetak oleh:
Percetakan Diandra

Hak cipta dilindungi undang-undang
All right reserved

Pengantar

Puji dan syukur ke hadirat Allah Swt., atas rahmat dan karunia serta pertolongan-Nya penulis dimudahkan dalam penyelesaian buku dengan judul **Khiyar dalam Jual Beli Online (Eksistensi, Implementasi & Syariah Compliance)** ini. Selawat serta salam semoga selalu Allah Swt. curahkan untuk Nabi tercinta Muhammad saw., keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya.

Jual beli daring ternyata tidak selalu berjalan baik, ada saja oknum tertentu baik itu pembeli maupun penjual yang tidak mau mematuhi dan mengikuti aturan dalam melakukan transaksi. Untuk menangani masalah tersebut, *marketplace* memberikan fasilitas kepada penjual dan pembeli jika ingin membatalkan atau melanjutkan transaksi. Pembatalan dapat dilakukan untuk transaksi berjalan atau pengajuan komplain atas produk yang sampai ke tangan pembeli. Fasilitas ini tampak mirip dengan hak khiyar pada aturan Islam.

Buku ini memaparkan bagaimana eksistensi nilai-nilai *khiyar* dalam jual beli *online* dan implementasinya pada sistem yang digunakan oleh *marketplace* Bukalapak. Dibahas pula tinjauan *syariah compliance* terhadap proses jual beli dan pembatalan transaksi serta pengajuan komplain. Tidak ketinggalan pembahasan tentang tinjauan *syariah compliance*

terhadap pilihan alasan mengajukan komplain dan pilihan solusi komplain yang diinginkan.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan sampai dengan penyelesaian buku ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kehadiran buku ini menjadi amal jariah bagi kita semua dan dapat menambah khazanah imu pengetahuan secara umum dan menambah literatur pada bidang ekonomi syariah secara khusus.

Buku ini jauh dari sempurna, saran dan masukan dapat disampaikan melalui email ke **buku@banghaji.com** atau **muhammad651@gmail.com**. Dapat juga melalui Telegram dan Twitter akun **@banghajidotcom**. Semoga ada manfaat yang dapat diambil dari buku ini. Mohon maaf atas kesalahan dan terima kasih atas dukungan pembaca semua.

Palangka Raya, Februari 2022

Penulis

Pernyataan dan Penyangkalan

Kami, sebagai penulis buku ini membuat pernyataan dan penyangkalan terkait hal-hal sebagai berikut:

- ◆ Seluruh aplikasi komputer yang penulis gunakan dalam penyusunan buku ini menggunakan lisensi Free Software dan Open Source Software (FOSS). Font yang digunakan merupakan bawaan dari aplikasi tersebut.
- ◆ Gambar dalam sampul berasal dari Vecteezy.com dengan lisensi Free (Attribution is Required), sedangkan gambar dalam konten buku adalah hasil kreasi penulis kecuali disebutkan lain, maka penulis menyertakan sumbernya.
- ◆ Logo atau simbol produk atau perusahaan penulis peroleh langsung dari situs resmi dan disediakan secara terbuka oleh masing-masing produk atau perusahaan tersebut.
- ◆ Hak cipta logo, gambar, aplikasi adalah milik masing-masing lembaga atau komunitas kecuali disebutkan lain.
- ◆ Konten buku ini disusun dan dipublikasikan untuk tujuan pendidikan, penyebaran ilmu yang bermanfaat sehingga menjadi lebih produktif dalam hal-hal lain yang bersifat positif. Penyalahgunaan konten buku untuk tujuan negatif dan melanggar hukum bukan menjadi tanggung jawab dari penulis.

- ◆ Penulis ber'*azzam* dan berusaha semaksimal mungkin agar seluruh rangkaian penyusunan dan pendistribusian buku ini tidak melanggar aturan hukum, baik hukum negara maupun hukum agama.
- ◆ Para pihak yang melakukan pendistribusian secara tidak sah atau melanggar hukum dalam bentuk pembajakan atau lainnya; atau menghilangkan hak penulis baik materiel maupun nonmateriel, maka penulis berlepas diri darinya. Semoga pelaku diberikan hidayah oleh Allh Swt. untuk bertobat dan berhenti dari perbuatan tersebut.
- ◆ Jika Anda sebagai pembaca mendapatkan buku ini dalam bentuk yang sah (buku asli, bukan bajakan, baik dalam bentuk cetak maupun elektronik), penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya, semoga ilmu yang Anda peroleh dari buku ini bermanfaat dan menjadi nilai kebaikan, mendatangkan pahala dan berkah dalam hidup Anda di dunia dan akhirat.
- ◆ Jika Anda tanpa sengaja mendapatkan buku ini dalam kondisi dibajak, maka itu bukan salah Anda, semoga Anda mendapatkan kebaikan seperti disebutkan di atas.
- ◆ Jika Anda sengaja membeli buku ini dalam keadaan mengetahui bahwa buku ini dibajak, sedangkan tidak ada alasan *syar'i* bagi Anda yang membolehkannya, maka semoga Allah Swt. mengampuni Anda dan semoga ilmu yang Anda peroleh bermanfaat.

Daftar Isi

Pengantar	iii
Pernyataan dan Penyangkalan	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Bagian 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Kajian Relevan	8
1.3. Metode Kajian	15
Bagian 2 Landasan Teori	21
2.1. Jual Beli <i>Online</i>	21
2.2. <i>Khiyar</i>	24
2.3. <i>Rational Choice</i>	34
2.4. <i>Shariah Compliance</i>	37
Bagian 3 Gambaran Umum	41
3.1. Panduan Belanja	43
3.2. Fasilitas Pembatalan Pesanan	46
3.3. Prosedur Komplain	50
3.4. Prosedur Menanggapi Komplain.....	52
3.5. Peran Admin dalam Diskusi Komplain	53
Bagian 4 Eksistensi <i>Khiyar</i>	57
4.1. Diagram Alir	57
4.2. Titik <i>Khiyar</i>	61

Bagian 5 Implementasi <i>Khiyar</i>	63
5.1. Pembatalan Transaksi	64
5.2. Pengajuan Komplain	67
Bagian 6 <i>Khiyar</i> sebagai Sebuah <i>Rational Choice</i>	73
Bagian 7 Tinjauan <i>Shariah Compliance</i>	77
7.1. Tidak Menerima Komplain, Tidak Melayani Retur	78
7.2. <i>Khiyar</i> Pembatalan Transaksi	80
7.3. <i>Khiyar</i> Pengajuan Komplain	84
7.4. Pilihan Alasan Komplain	97
7.5. Pilihan Solusi Komplain	102
Bagian 8 Penutup	107
Daftar Rujukan	109
Tentang Penulis dan Editor	119

Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Kajian relevan	13
Tabel 4.1.	Proses transaksi jual beli di Bukalapak	57
Tabel 5.1.	Ringkasan aturan penggunaan Bukalapak.com	68
Tabel 7.1.	Status <i>shariah compliance</i> pilihan alasan komplain	101
Tabel 7.2.	Status <i>shariah compliance</i> pilihan solusi komplain	104

Daftar Gambar

Gambar 1.1.	Salah satu produk yang dijual pelapak	5
Gambar 1.2.	halaman transaksi berisi fasilitas terima dan komplain	6
Gambar 1.3.	Potongan tangkapan layar halaman cara komplain	7
Gambar 1.4.	komponen dalam analisis data (<i>interactive model</i>)	18
Gambar 3.1.	Memilih dan memasukkan produk ke dalam keranjang	44
Gambar 3.2.	<i>Icon</i> keranjang belanja	44
Gambar 3.3.	Halaman keranjang belanja	44
Gambar 3.4.	Menentukan alamat, catatan dan metode pembayaran	45
Gambar 3.5.	Pilihan metode pembayaran	45
Gambar 3.6.	Menu <i>dropdown</i> transaksi	47
Gambar 3.7.	Tombol Batalkan Transaksi	47
Gambar 3.8.	Memilih alasan pembatalan transaksi	48
Gambar 3.9.	Pembatalan transaksi disetujui pelapak	49
Gambar 3.10.	Pembatalan transaksi ditolak pelapak	49
Gambar 3.11.	Pengajuan komplain oleh pembeli	50
Gambar 3.12.	Pilihan permasalahan komplain	51
Gambar 3.13.	Pilihan jenis penyelesaian komplain	51

Gambar 3.14. Fasilitas Panggil Admin dalam diskusi komplain	55
Gambar 5.1. Tombol batalkan transaksi	66
Gambar 5.2. Pembatalan transaksi disetujui pelapak	66
Gambar 5.3. Penolakan pembatalan oleh pelapak	67
Gambar 5.4. Tombol terima dan tombol komplain	71

Khiyar dalam Jual Beli Online

(Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)

Muhammad Erfan, S.Kom., M.E.

Dr. H. Mazrur, M.Pd.

Dr. Hj. ST. Rahmah, M.Si.

Bagian 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Transaksi muamalah dalam bentuk apapun termasuk jual beli perlu didasarkan pada suka sama suka di antara penjual dan pembeli. Allah Swt. berfirman dalam surah An-Nisa' ayat 29: *“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, menyembunyikan, 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 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. 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 dalam prosesnya di antaranya yaitu faktor keamanan, kejujuran dan kepercayaan. Ketakutan yang wajar terjadi karena antara penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Terlepas dari pro dan kontra, jual beli daring terus berkembang bahkan menjadi lebih besar di mana penjual tidak perlu membuat sistem jual beli sendiri karena saat ini tersedia banyak tempat berjualan *online* yang disebut dengan *marketplace*.¹

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.”² Bukalapak juga memberikan jaminan keamanan, “Setiap transaksi dijamin aman dari penipuan karena pembeli tidak mentransfer uang langsung ke pelapak melainkan lewat Bukalapak.”³ 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.

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

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

3 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 penggunaan,⁴ panduan cara berjualan dan cara berbelanja. Kenyataannya masih ada saja 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 mengatasinya dengan menerapkan aturan yang cukup ketat terhadap kemungkinan terjadinya tindakan-tindakan yang merugikan semua pihak. Bukalapak membuat aturan khusus, untuk mencegah dan 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 aturan jual beli dalam Islam. *Khiyar* merupakan hak bagi masing-masing pembeli dan penjual untuk memilih meneruskan atau membatalkan jual beli.⁵

Demikian pula tips berbelanja melalui situs Bukalapak, tampak sebagai bentuk dan upaya pemenuhan *khiyar* pembeli terhadap penjual. Bukalapak memberi kesempatan dan hak

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

5 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.

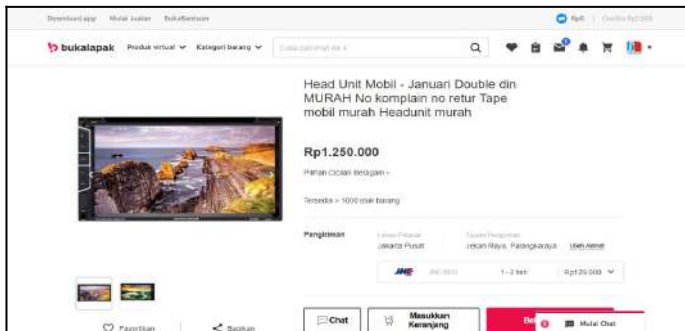
kepada pembeli untuk melihat, meneliti dan menentukan pilihan atas barang atau produk kemudian memutuskan akan berbelanja pada lapak penjual tertentu atau tidak. Di antara tips berbelanja itu adalah dengan melihat foto barang dan membaca secara detail deskripsi barang yang dicantumkan penjual, membaca 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 mempertimbangkan dan menentukan apakah melanjutkan membeli barang atau membatalkannya. Keputusan yang diambil tersebut sama dengan *khiyar* pada jual beli tidak *online*.

Khiyar itu sendiri 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. Namun terdapat beberapa persoalan pada pelaksanaan *khiyar* dalam transaksi jual beli daring, antara lain tidak bertemunya orang-orang yang bertransaksi dan tidak adanya barang pada saat tersebut.⁶ Demikian pula dengan masalah umum lainnya yang muncul pada transaksi daring adalah ketidaksesuaian barang yang dijual dengan barang yang diterima oleh pembeli. Contoh lain yang 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.

6 Abdul Ghofur dan Ahmad Munif, "Problematisa 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>.

Problem lain dalam jual beli daring ini yaitu adanya beberapa penjual yang secara sepihak menetapkan tidak melayani komplain atau sejenisnya atas barang/produk yang sudah dilakukan proses beli⁷ oleh pembeli. Padahal pada saat proses beli tersebut pembeli masih dapat membatalkan transaksi meskipun harus dengan kesepakatan penjual. Penetapan dari penjual yang tidak melayani komplain akan berdampak pada saat proses penyelesaian masalah dalam transaksi jika ternyata barang atau produk yang diterima oleh pembeli tidak sesuai deskripsi atau harapan pembeli. Pembeli tentu menginginkan sesuatu yang sesuai dengan preferensi dan kriteria individu agar mendapatkan tujuan dan utilitas yang nyata.⁸ 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.

Penetapan oleh penjual yang secara tegas dan jelas tidak melayani komplain dan pengembalian barang tampak seperti contoh produk pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Salah satu produk yang dijual pelapak.

Sumber: Bukalapak⁹

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

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

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

Keridaan terhadap transaksi di antara penjual dan pembeli dalam sistem Bukalapak adalah melalui konfirmasi 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 waktu selama berlangsungnya diskusi komplain atau belum ada kesepakatan antara pembeli dan pelapak. Gambar 1.2. 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.



Gambar 1.2. Halaman transaksi berisi fasilitas terima dan komplain.

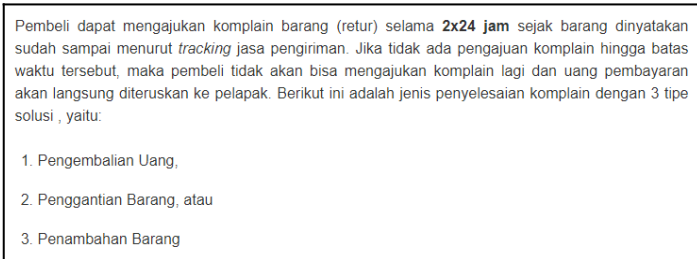
Sumber: Bukalapak¹⁰

Komplain barang di Bukalapak dilayani secara terbatas yaitu dalam waktu 2 x 24 jam terhitung sejak barang diterima oleh pembeli menurut *tracking* jasa pengiriman. Jika pembeli tidak mengajukan komplain sampai habis batas waktunya,

head-unit-mobil-januari-double-din-murah-no-komplain-no-retur-tape-mobil-murah-headunit-murah.

10 Bukalapak, “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 penulis, diakses 18 Juni 2021, <https://www.bukalapak.com/payment/invoices>.

maka komplain tidak dapat diajukan kembali dan transaksi dianggap selesai. Itu artinya pembeli menyatakan menerima transaksi tersebut. Halaman tanya jawab di situs Bukalapak memperlihatkan ketentuan komplain seperti pada potongan tangkapan layar sebagaimana ditunjukkan Gambar 1.3.



Gambar 1.3. Potongan tangkapan layar halaman cara komplain.
Sumber: Bukalapak¹¹

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* adalah bahwa *khiyar* yang dapat diterapkan atau diimplementasikan di Bukalapak adalah *khiyar* syarat dan *khiyar* aib sehingga menurut perspektif *masalahah* dapat membawa manfaat dan menolak kerusakan.¹² Serupa dengan itu, Abdul Ghofur dan Ahmad Munif meneliti tentang problematika perdagangan *online*, menyimpulkan *khiyar* yang dapat diterapkan adalah *khiyar* syarat sebagai pengikat *khiyar ru'yah* dan *khiyar* aib.¹³ Kedua penelitian ini menyimpulkan *khiyar* yang dapat digunakan sebagai pilihan jika itu diterapkan. Kedua penelitian tersebut tidak menjelaskan bagaimana tinjauan kesesuaian syariah (*shariah compliance*) tentang eksistensi dan implementasi

11 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>.

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

13 Ghofur dan Munif, "Problematika Perdagangan Online."

nilai-nilai *khiyar* itu sendiri khususnya pada *marketplace* jual beli daring di situs Bukalapak.

Penulis melihat penelitian tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut. Mengingat visi Bukalapak yang ingin menjadi *online marketplace* nomor 1 di Indonesia, dan misinya yang ingin memberdayakan UMKM yang ada di seluruh penjuru Indonesia,¹⁴ menurut peneliti layak dipertimbangkan sebagai objek penelitian. Selain itu menurut Statista,¹⁵ Bukalapak menduduki peringkat ketiga situs *e-commerce* di Indonesia pada kuartar pertama tahun 2021 dengan 34,17 juta klik,¹⁶ atau 31,27 juta klik dengan rata-rata pengunjung unik per bulan sebanyak 12,83 juta pengunjung.¹⁷

1.2. Kajian Relevan

Penelusuran yang penulis lakukan di perpustakaan secara manual maupun pencarian luas secara daring, belum ditemukan penelitian yang secara khusus membahas dan mengkaji tentang eksistensi dan implementasi serta tinjauan keseuaian syariah nilai-nilai *khiyar* pada *marketplace* jual beli daring Bukalapak. Namun berdasarkan hasil pencarian, ada beberapa penelitian yang pokok bahasannya mendekati dan relevan. Persamaan dari beberapa penelitian sebelumnya adalah tentang eksistensi *khiyar* dan sengketa dalam jual beli daring. Penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

-
- 14 Bukalapak, "Tentang Bukalapak," diakses 17 Mei 2021, <https://www.bukalapak.com/about>.
 - 15 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.
 - 16 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/>.
 - 17 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>.

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 yang diterbitkan IAIN Porwokerto tahun 2016. 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* yang harus diperjanjikan dulu dengan *khiyar* syarat sebagai pengikat. Penelitian ini lebih berfokus pada jenis *khiyar* yang memungkinkan untuk diterapkan.¹⁸ Relevansinya yaitu pada jenis *khiyar* yang memungkinkan untuk diterapkan pada *e-commerce*. Penulis akan berfokus meneliti eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* syarat sebagai pengikat *khiyar* aib dan *khiyar ru'yah* di 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 pada pencarian dan pembahasan terkait pasal-pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 yang berisi esensi sekaligus menunjukkan eksistensi *khiyar*. Hasilnya ditemukan eksistensi *khiyar* tersebut pada Pasal 4, dan oleh penelitiannya dinyatakan telah sesuai dengan kaidah fikih, *maqasid syariah* dan fikih ditinjau dari hukum ekonomi syariah.¹⁹ Relevansinya adalah pada eksistensi *khiyar* pada perundang-undangan yang secara tidak langsung menjadi dasar bagi *marketplace* untuk menerapkan *khiyar* meskipun dengan nama atau sebutan yang berbeda.

18 Ghofur dan Munif, “Problematika Perdagangan Online.”

19 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>.

Ketiga, artikel ilmiah yang ditulis oleh Joshua Purba, Rohaini dan Dewi Septiana. Artikel berjudul “Penyelesaian Sengketa *Online Marketplace* antara Penjual dan Pembeli Melalui *Online Dispute Resolution*” yang diterbitkan dalam jurnal *Pactum Law Journal*, Universitas Lampung pada tahun 2018. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penyelesaian sengketa secara *online* dengan cara negosiasi²⁰, mediasi dan arbitrase²¹. Dengan cara ini diharapkan penyelesaian sengketa dapat dicapai dengan kesepakatan perdamaian.²² Relevansi dengan tulisan ini adalah pada penerapan *khiyar* dalam bernegosiasi ketika ada sengketa yaitu melihat 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. Disimpulkan bahwa *marketplace* lebih mengutamakan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan secara damai dengan cara tanpa tatap muka melalui fasilitas yang disebut ODR.²³ Relevansinya ada pada fungsi dan alur kerja fasilitas *online* yang disediakan oleh pihak *marketplace* dalam menyelesaikan sengketa antara penjual dan pembeli.

Kelima, Mila Nila Kusuma Dewi melakukan penelitian yang dipublikasikan pada tahun 2017 dalam *Jurnal Cahaya*

20 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/>.

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

22 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.

23 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>.

Keadilan, Universitas Putera Batam berjudul “Penyelesaian Sengketa dalam Perjanjian Jual Beli Secara *Online*.” Hasil simpulannya bahwa 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.²⁴ Relevansinya adalah pada proses penyelesaian sengketa transaksi 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 dapat meningkatkan kepercayaan dan niat konsumen muslim untuk terlibat dalam transaksi *e-commerce*.²⁵ Relevansi dengan kajian penulis pada peluang penerapan esensi atau nilai-nilai 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 terbit 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

24 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>.

25 Mohammed Bashir Ribadu dan Wan Nurhayati Wan Ab. Rahman, “An Integrated Approach towards Sharia Compliance E-Commerce Trust,” *Applied Computing and Informatics* 15, no. 1 (1 Januari 2019): 1–6, <https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.09.002>.

opsi untuk pengembalian uang atau pengembalian produk (*khiyar*).²⁶ Relevansinya dengan masalah yang penulis bahas adalah bahwa *marketplace* Bukalapak sudah memiliki fitur dan fasilitas untuk pemrosesan komplain, peneliti ingin melihatnya 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 riba dan *gharar*.²⁷ Relevansi artikel ini yaitu 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 *Maslahah*”, diterbitkan tahun 2019 pada Journal of Business and Banking yang dipublikasikan oleh STIE Perbanas Surabaya. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa jenis *khiyar* yang dapat diterapkan atau diimplementasikan di Bukalapak yaitu *khiyar* syarat dan *khiyar* aib, sehingga menurut perspektif *maslahah* dapat membawa manfaat dan menolak kerusakan.²⁸ Adapun Relevansinya dengan kajian penulis adalah pada penerapan

26 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>.

27 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.

28 Sari dan Fauzia, “Tinjauan Akad Jual Beli dan *Khiyar* dalam Situs Bukalapak Perspektif *Maslahah*.”

nilai-nilai *khiyar* yang ada dan eksis pada situs *marketplace* Bukalapak.

Untuk memudahkan melihat relevansi antara penelitian sebelumnya dengan apa yang dikaji oleh penulis, berikut disajikan rekapitulasi relevansi dimaksud dalam bentuk tabel berikut ini.

Tabel 1.1. Kajian 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</i> syarat sebagai pengikat <i>khiyar</i> aib dan <i>khiyar ru'yah</i> .	Eksistensi dan implementasi nilai-nilai <i>khiyar</i> syarat sebagai pengikat <i>khiyar</i> aib dan <i>khiyar ru'yah</i> .
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>maqasid 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> .

No.	Penulis, Tahun dan Judul Penelitian	Fokus/Hasil Penelitian	Relevansi
4	Julian Iqbal, 2018, <i>Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Online Dispute Resolution (ODR).</i>	<i>Marketplace</i> lebih mengutamakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara damai tanpa tatap muka melalui fasilitas yang disebut ODR.	Fungsi dan alur kerja dari fasilitas <i>online</i> terkait penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli yang disediakan <i>marketplace</i> .
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 dari proses yang terjadi di <i>marketplace</i> .	Peluang penerapan esensi dan nilai-nilai syariah dengan meninjau <i>shariah compliance</i> pada nilai-nilai <i>khayar</i> .
7	Mohd Zulkifli Muhammad, dkk., 2019, <i>The Application of Shariah Principle in E-commerce Transaction: A Model Development.</i>	Mengusulkan model penerapan prinsip syariah pada transaksi <i>e-commerce</i> , salah satunya dengan penambahan aturan terkait opsi pengembalian uang atau pengembalian produk (<i>khayar</i>).	<i>Marketplace</i> Bukalapak sudah memiliki fitur dan fasilitas untuk pemrosesan komplain, penulis ingin melihat berdasarkan <i>shariah compliance</i> .

No.	Penulis, Tahun dan Judul Penelitian	Fokus/Hasil Penelitian	Relevansi
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 terhindar dari riba dan <i>gharar</i> .	Telaah proses transaksi berdasarkan prinsip syariah, khususnya nilai-nilai <i>khiyar</i> , meskipun <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 di Bukalapak yaitu <i>khiyar</i> syarat dan <i>khiyar</i> aib.	Penerapan nilai-nilai <i>khiyar</i> yang eksis pada situs <i>marketplace</i> Bukalapak dan <i>shariah compliance</i> .

Sumber: Data diolah penulis.

1.3. Metode Kajian

1.3.1 Jenis dan Pendekatan

Kajian ini merupakan penelitian kepustakaan (*library research*). Sering kali disamakan dengan *literature review* atau kajian pustaka, padahal *library research* memiliki peran yang besar dalam tradisi pengembangan ilmu pengetahuan.²⁹ Burhan Bungin menyebutkan bahwa tidak ada satu pun bidang ilmu yang penelitiannya tidak bisa dilaksanakan di *library*.³⁰ Disebut penelitian kepustakaan karena data-data

29 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.

30 *Ibid.*, h.236.

atau bahan yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian tersebut berasal dari perpustakaan baik berupa buku, kamus, ensiklopedia, jurnal, dokumen, majalah dan lain sebagainya.³¹ Sumber lain yang dapat digunakan dalam *library research* adalah halaman-halaman situs internet yang berkaitan dengan topik penelitian, khususnya dari objek penelitian sebagai sumber data yang paling valid.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.³² Data yang dikumpulkan merupakan data kualitatif, dapat berupa gambar, kata-kata dan bukannya dalam bentuk angka. Data disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif.³³

1.3.2. Sumber Data

Sumber data berasal dari objek *marketplace* Bukalapak dan sumber-sumber pendukung lain yang relevan dengan kajian ini. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya yaitu situs Bukalapak, disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Bentuk data primer ini berupa halaman-halaman informasi, bantuan, forum tanya jawab, formulir, halaman transaksi atau fungsi-fungsi tertentu yang ada pada situs Bukalapak.

Sedangkan data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua), data siap pakai, yang dapat diperoleh dari berbagai sumber lainnya seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain.³⁴

31 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>.

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

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

34 Marsudi W. Kisworo dan Iwan Sofana, *Menulis Karya Ilmiah* (Bandung: Penerbit INFORMATIKA, 2017), h.107-108.

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.

1.3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data terkait mekanisme yang harus dilakukan dalam mengumpulkan data, merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data³⁵. Pada penelitian dengan pendekatan kualitatif, peneliti adalah instrumen penelitian. Keberhasilan pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti dalam menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian.³⁶ Penulis menggunakan metode dokumentasi dalam mengumpulkan data-data penelitian ini. Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental yang lain.³⁷ 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 didapat langsung dari sumber data primer yaitu halaman situs *marketplace* Bukalapak dan sumber-sumber kepustakaan lainnya.

1.3.4 Analisis Data

Penulis 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 verifikasi³⁸ yang dilakukan interaktif, berlangsung secara terus menerus

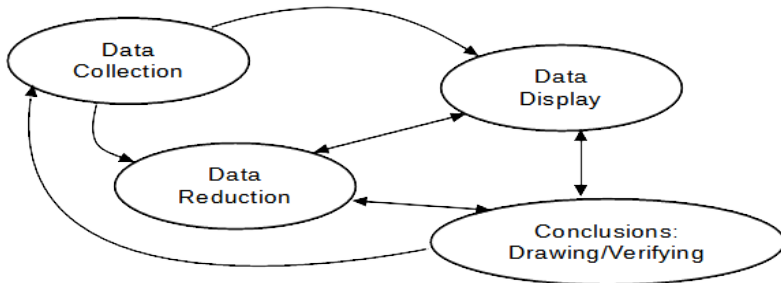
35 Abdullah dan Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, h.203.

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

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

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

sampai jenuh.³⁹ Adapun komponen analisis data dalam bentuk *interactive model* seperti ditunjukkan Gambar 1.4.



Gambar 1.4. Komponen dalam analisis data (*interactive model*).

Sumber: Sugiyono⁴⁰

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,⁴¹ dengan langkah-langkah sebagai berikut.

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 diverifikasikan⁴² sehingga akan memberikan gambaran yang jelas dan mudah.⁴³ Pada tahap ini dilakukan reduksi terhadap data-data berkaitan nilai-nilai *khiyar* yang sama atau mirip agar tidak berulang, membuang data-data yang tidak diperlukan sehingga data yang penting menjadi jelas dan mudah diteliti.

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

40 Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018), h.335.

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

42 Ibid., h.407-408.

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

Data display (penyajian data), yaitu penyajian kumpulan informasi yang telah tersusun⁴⁴ secara sistematis⁴⁵ dan paling sering penyajian data ini dalam bentuk teks yang bersifat naratif.⁴⁶ *Data display* yang digunakan berupa teks dalam bentuk narasi untuk menjawab pokok permasalahan tentang nilai-nilai *khiyar*.

Conclusions: Drawing/Verifying (kesimpulan dan atau verifikasi), adalah inti temuan penelitian secara eksplisit.⁴⁷ Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁴⁸ Penulis membuat kesimpulan deskriptif dan naratif tentang eksistensi, implementasi dan tinjauan *shariah compliance* terhadap nilai-nilai *khiyar* yang ada pada *marketplace* Bukalapak. []

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

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

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

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

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

Khiyar dalam Jual Beli Online

(Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)

Muhammad Erfan, S.Kom., M.E.

Dr. H. Mazrur, M.Pd.

Dr. Hj. ST. Rahmah, M.Si.

Bagian 2

Landasan Teori

2.1. Jual Beli *Online*

Jual beli daring secara garis besar bisa diartikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya via internet atau secara daring.⁴⁹ Ari Budi Rahayu membuat kesimpulan jual beli *online* adalah aktivitas berupa transaksi penawaran barang oleh penjual dan permintaan barang oleh pembeli dengan memanfaatkan internet.⁵⁰ Sementara itu Joshua Purba, dkk. menegaskan, untuk melakukan transaksi jual beli daring ialah dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet di mana pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung pada proses transaksi elektronik. Selain itu, pembeli juga tidak dapat melihat barang secara langsung tetapi hanya dapat melihatnya melalui foto dan info atau deskripsi detail barang yang tertera dalam *website*.⁵¹

49 Munir Salim, "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam," *Al Daul*

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 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-g'aib ala as-şifat* (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).⁵²

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 Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI), fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) terkait jual beli dan *ijarah*, serta kaidah-kaidah fikih muamalah terkait.⁵³

Adapun akad yang digunakan pada jual beli daring secara umum sama dengan jual beli biasa, yaitu akad *salam* dan akad *istişna'*. Akad *salam* yaitu akad jual beli dengan cara pemesanan dan pembayaran harga dahulu dengan syarat-syarat tertentu.⁵⁴ Adapun akad *istişna'* yaitu akad jual beli dengan cara pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan syarat yang disepakati antara pemesan dengan

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

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

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

penjual.⁵⁵ Perbedaan antara kedua akad tersebut adalah pada ketersediaan produk yang menjadi objek jual beli, pada akad *salam* produk sudah tersedia dan dapat langsung diorder sementara pada akad *istiṣna'* produk belum tersedia dan untuk mendapatkannya harus dengan cara memesan atau melakukan *pre-order*.

Jual beli secara *online* atau daring saat ini dilakukan melalui sebuah sistem sebagai tempat bertransaksi, disebut *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.⁵⁶ *Marketplace* menyediakan sarana aktivitas belanja secara daring yang memuat berbagai layanan untuk memudahkan konsumen (*e-consumer*).⁵⁷ 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. *Marketplace* berbentuk pasar elektronik atau *online*.⁵⁸ 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 mewedahi pertemuan dan melakukan transaksi secara legal antara pihak penjual dengan pembeli.⁵⁹

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

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

57 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>.

58 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>.

59 Ibid.

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 sudah diterima dengan baik agar penjual benar-benar mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan *customer*.⁶⁰

Keterangan yang dipaparkan di atas dapat disimpulkan, bahwa *marketplace* mirip dengan sebuah pasar, yaitu tempat bertemu antara penjual dan pembeli. Pertemuan dilakukan tanpa tatap muka langsung, namun 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.

2.2. *Khiyar*

2.2.1. Pengertian *Khiyar*

Khiyar merupakan hak untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya, pembeli dan penjual sama-sama memiliki hak *khiyar* untuk memilih meneruskan transaksi jual beli atau membatalkannya.⁶¹ Hak *khiyar* menjadikan masing-masing memiliki independensi dalam mengambil keputusan dalam transaksi. Selain itu transaksi jual beli seharusnya dilakukan

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

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

dengan keridaan di antara pihak yang terlibat di dalamnya.⁶² Dengan pelaksanaan *khiyar* sebagai salah satu aturan syariat, tentu akan menjadikan transaksi yang dilakukan memperoleh keberkahan, karena didasarkan pada tuntunan yang berasal dari Nabi Muhammad saw.

Mustafa Dieb Al-Bigha dalam Fiqih Sunnah Imam Syafi'i⁶³ 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.⁶⁴

*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.*⁶⁵

Beberapa keterangan di atas menunjukkan bahwa *khiyar* merupakan hak yang melekat pada transaksi yang terjadi di

62 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>.

63 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.

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

65 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.

antara penjual dan pembeli untuk menentukan sikap apakah ingin melanjutkan proses jual beli ataukah membatalkannya.

2.2.2. Macam-Macam *Khiyar*

Ada beberapa macam *khiyar*, di antaranya yaitu adalah sebagaimana dipaparkan berikut ini.

***Khiyar* Majelis**

Imam An-Nawawi dalam kitabnya *Minhaj Ath-Thalibin* menyebutkan *khiyar* majelis, berlaku dalam beberapa jenis jual beli, dan tidak berlaku dalam akad pembebasan, nikah, hibah tanpa atau dengan kompensasi, *syu'fah*, *ijrah*, *musaqah* dan maskawin, menurut pendapat yang *ashah*.⁶⁶ Imam Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad Alhusaini,⁶⁷ 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."⁶⁸ 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.⁶⁹

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

66 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.

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

68 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.

69 *Ibid.*, h.560.

masih berada dalam majelis atau tempat 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 boleh membuat syarat bawah tidak ada *khiyar* di antara keduanya. Jika disyaratkan tidak ada *khiyar* maka tidak sah jual belinya.⁷⁰

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 *khiyar*, 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 memalingkan badan dari hadapan yang lainnya dan telah melangkah sebanyak tiga langkah atau lebih.⁷¹

Khiyar Aib

Disebut juga *khiyar naqīshah*, yaitu *khiyar* atas cacat pada barang yang dijual dan seluruh cacat yang dapat 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

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

71 *Ibid.*, h.62-64.

kekurangan terjadi setelah akad, tidak berlaku *khiyar*, kecuali jika disandarkan pada sebab yang telah ada lebih dahulu.⁷²

Standar Syariah yang ditetapkan oleh AAOIFI menyebut *khiyar* aib adalah pilihan bagi pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan kontrak yang timbul dari cacat tersembunyi yang tak disadari pembeli pada saat kontrak. Cacat materi adalah cacat yang membuat barang cacat menurut kebiasaan, membuatnya tidak sesuai untuk tujuan, atau menghilangkan nilainya dan bagian cacat tidak dapat diperbaiki kecuali menimbulkan biaya.⁷³ Lebih jelas Segaf Hasan Baharun menyebut *khiyar* aib adalah hak pilih untuk mengembalikan atau tidak barang yang telah dibeli apabila terdapat cacat atau aib pada barang. Tidak semua cacat boleh dijadikan alasan pengembalian. Aib yang dapat menjadi alasan pengembalian adalah yang menyebabkan berkurang harga atau berkurang benda sehingga tidak terlaksana keinginan pembeli terhadap tujuan pembelian barang dimaksud. Misalnya membeli ponsel untuk berkomunikasi, tetapi karena ada cacat ponsel tersebut tidak dapat digunakan, sedangkan pada umumnya ponsel berfungsi dengan normal. Jika cacat tidak mengurangi harga atau bendanya maka tidak boleh dikembalikan. Seperti membeli ponsel dengan ada goresan sedikit, atau membeli mobil bekas yang sudah dicat ulang.⁷⁴

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 dari benda tersebut, atau mengurangi harganya sekira-kira dapat menghilangkan maksud yang benar, jika menurut kebiasaan tidak ada pada jenis barang jualan itu.⁷⁵

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

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

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

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

Segaf Hasan Baharun merincikan syarat pengembalian barang karena cacat atau aib di antaranya:

- ◆ Cacat lama atau sudah ada sebelum diserahkan kepada pembeli. Jika terjadi perselisihan 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.
- ◆ Tidak boleh menggunakan atau memakai barang yang diketahui ada cacatnya. Jika digunakan maka hilanglah hak *khiyar* karena penggunaan barang tersebut dianggap tanda menyetujui cacat barang.
- ◆ Segera mengembalikan kepada penjual dan tidak boleh ditunda tanpa uzur. Hak *khiyar* bagi pembeli menjadi batal jika pengembaliannya ditunda sedangkan pembeli mampu mengembalikannya segera.⁷⁶

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.⁷⁷ 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. Apabila lebih dari tiga hari maka batal

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

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

jualannya. Adapun *khiyar* syarat dengan waktu kurang dari tiga hari itu boleh.”⁷⁸

Sementara AAOIFI dalam Al-Ma’ayir Asy-Syar’iyyah menyebutkan berkaitan dengan waktu dalam *khiyar* syarat, tidak ada batasan jangka waktu minimum atau maksimum, kecuali jika menyimpang dari kebiasaan yang terkait dengan tempat penjualan. Disebutkan bahwa:

ولا حدّ لأقل مدته أو لأكثرها إلا إذا خرج عن العرف المتعلق
بمحل البيع⁷⁹

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 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, maka 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 langsung di tempat transaksi seperti jual beli barang *ribawi*.⁸⁰

Beberapa aturan lain terkait *khiyar* syarat menurut Segaf Hasan Baharun yaitu:

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

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

80 Baharun, *Fiqh Muamalat* (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi’i Ra.), h.64.

- ◆ Harus menyebutkan waktu. Tidak sah tanpa jika tidak ada menyebutkan waktu.
- ◆ Waktu harus diketahui. Tidak boleh mensyaratkan waktu yang tidak jelas seperti “*beri saya waktu sampai saya merasa yakin.*”
- ◆ Waktu tidak boleh lebih dari tiga hari.
- ◆ Tiga hari 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.
- ◆ Barang objek jual beli bukan barang yang mudah rusak dalam waktu yang telah disepakati.
- ◆ Tiga hari dimaksud adalah secara berurutan. Tidak sah jika harinya terpisah.⁸¹

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.⁸² 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 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.⁸³

81 Ibid., h.65-66.

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

83 Ibid.

Oni Sahroni menyebut berlakunya *khiyar ru'yah* yaitu hak pilih saat pembeli melihat barang pesannya tidak sesuai dengan kriteria yang diperjanjikan diawal transaksi. *Khiyar ru'yah* ini umumnya berlaku pada transaksi jual beli barang pesanan atau barang inden.⁸⁴ Lebih lanjut Oni sahroni menjelaskan tentang *khiyar ru'yah* ini sebagai berikut:

- ◆ *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 pembeli harus melanjutkan transaksi, tetapi jika tak sesuai, maka pembeli tetap boleh menerima atau membatalkannya.
- ◆ *Khiyar ru'yah* pada transaksi jual beli inden 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.*”
- ◆ 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.
- ◆ Jika transaksi dibatalkan, maka pembatalan tidak boleh merugikan penjual dan harus diketahui oleh penjual.⁸⁵

Khiyar Gabn

Erwandi Tarmizi menyebutkan *khiyar* atas terjadinya penipuan terkait harga yang dikenal dengan sebutan *khiyar gabn*. *Khiyar gabn* merupakan hak memilih meneruskan atau

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

85 *Ibid.*, h.132-134.

mengembalikan barang dan meminta kembali seluruh uang dari penjual karena pembeli tertipu dalam jual beli ketika diketahui harga pasar dari barang tersebut. Bagi penjual tidak berhak untuk menolak pilihan yang diinginkan oleh pembeli tersebut karena hak pembeli tersebut telah ditetapkan oleh Nabi saw.⁸⁶ 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 (tidak dikembalikan) dan jika tidak rela barangnya dapat engkau kembalikan pada penjualnya.*”

Ibnu Rusyd menyebutkan tentang permasalahan dalam jual beli dimana terjadi penipuan terhadap seseorang, sedang orang lain tidak mengalami penipuan seperti itu. Pendapat masyhur dalam mazhab Maliki mengatakan jual beli tersebut tidak dibatalkan. Abdul Wahab mengatakan jika penipuan itu lebih dari sepertiga, maka dikembalikan. Pendapat ini juga diriwayatkan dari sebagian pengikut Malik.⁸⁷

AAOIFI mendefinisikan *khiyar gabn* sebagai berikut:

خيار الغبن هو: حق المشتري في فسخ العقد أو إقضائه، في حل ظهور زيادة في الثمن عن أكثر تقويم من أهل الخبرة. والغبن المؤثر هو: الذي يعتبر فاحشاً في عرف التجار في كل زمان و مكان بحسب تقويم المقومين⁸⁸

*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 option of certified valuers, is deemed excessive in commercial custom.*⁸⁹

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

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

88 AAOIFI, *Al-Ma'ayir Al-Syar'iyah*, h.1178.

89 AAOIFI, *Shari'ah Standards*, h.1152.

Terkait 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.⁹⁰

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. Dengan demikian penerapan paling baik untuk menangani masalah *khiyar ru'yah* dan *khiyar aib* ini adalah dengan *khiyar syarat* yang menjadi pengikat kedua *khiyar* tersebut.⁹¹ 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.⁹²

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*, kecuali *khiyar majelis* yang dapat digunakan sebelum transaksi dilakukan.

2.3. *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.⁹³ Menurut Jonathan Levin dan Paul Milgrom, dalam pandangan standar, pilihan

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

91 Ghofur dan Munif, "Problematika Perdagangan Online."

92 Masputra dan Akbar, "Assessing the Compliance of Online Marketplace Mechanism with Shari'ah Law (Case Study of Bukalapak)."

rasional didefinisikan sebagai proses menentukan pilihan apa yang tersedia dan kemudian memilih yang paling disukai menurut beberapa kriteria yang konsisten dengan tujuan utilitas maksimal dan bernilai nyata.⁹⁴ Elemen kunci dari pilihan rasional adalah preferensi individu, keyakinan, dan kendala. Preferensi menunjukkan evaluasi positif atau negatif yang disampaikan oleh individu pada kemungkinan hasil dari tindakan yang telah dipilih.⁹⁵ Seorang konsumen dikatakan rasional jika yang bersangkutan berusaha memaksimalkan fungsi utilitasnya yang ditentukan oleh banyaknya barang yang dikonsumsi dan banyaknya barang tahan lama (*durable goods*) yang dikuasai pada tingkat pendapatan tertentu.⁹⁶

Konsumsi individual menjadi landasan perkembangan teori ekonomi lainnya. Adiwarman A. Karim menyebutkan tiga sifat atau prinsip dasar konsumsi individual,⁹⁷ sementara Muhammad Ngasifudin dengan mengutip Rianto dan Amalia menyebutkan satu prinsip tambahan yang biasa digunakan dalam rasionalitas ekonomi.⁹⁸ Sifat-sifat tersebut adalah:

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

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

94 Levin dan Milgrom, "Introduction to Choice Theory."

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

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

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

98 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).

- ◆ Kesenambungan (*continuity*), bahwa individu menyukai produk yang keadaannya mendekati produk yang disukai tersebut. Sifat ini bermakna “tidak ada rotan, akar pun jadi.”
- ◆ 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 berlandaskan 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.⁹⁹ Islam lebih menekankan pada konsep *need* dari pada *want* dalam menuju *masalah*.¹⁰⁰

Setelah pilihan ditentukan, konsumen akan melakukan evaluasi terhadap produk pilihannya, mengalami kepuasan atau bahkan ketidakpuasan tertentu.¹⁰¹ 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).¹⁰² Sesudah pembelian suatu produk, mungkin akan terdeteksi adanya cacat. Pembeli tidak menginginkan produk cacat, yang lain akan bersikap netral dan beberapa lainnya

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

100 Ngasifudin, “Rasionalitas Dalam Ekonomi Islam.”

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

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

bahkan mungkin melihat cacat produk sebagai sesuatu yang meningkatkan nilai dari produk.¹⁰³

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

- ◆ Signifikansi peristiwa konsumsi (kepentingan produk, harga, visibilitas sosial, waktu yang diperlukan dalam konsumsi).
- ◆ Pengetahuan dan pengalaman (banyaknya pembelian sebelumnya, pengetahuan tentang suatu produk, persepsi mengenai kemampuan sebagai konsumen, pengalaman keluhan sebelumnya).
- ◆ Kesulitan menuntut ganti rugi (waktu, gangguan pada kegiatan rutin, biaya).
- ◆ Peluang keberhasilan dalam mengajukan keluhan.¹⁰⁴

2.4. *Shariah Compliance*

Tujuan ekonomi Islam adalah mewujudkan kesejahteraan umat manusia. Inilah hakikat yang dimaksud oleh *maqasid syariah* yang secara etimologis maknanya adalah tujuan hukum. Hukum Islam dalam konsep secara normatif maupun aplikatif harus mampu diwujudkan dan selaras dengan tujuan hukum Islam yaitu mewujudkan kemaslahatan, kebaikan, ketentraman dan kesejahteraan.¹⁰⁵ Adapun kesesuaian syariah atau *shariah compliance*, yaitu menunjukkan kepatuhan pada

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

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

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

hukum syariah.¹⁰⁶ Karena itu, *shariah compliance* merupakan pengaplikasian nilai-nilai syariah, dan *shariah compliance* linier dengan *maqasid syariah*.¹⁰⁷

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.¹⁰⁸ 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.¹⁰⁹

Menurut hukum di Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, mengatur mengenai masalah kepatuhan syariah (*shariah compliance*), bahwa kewenangan tersebut berada pada MUI.¹¹⁰ Kesesuaian syariah terkait dengan *khiyar* dapat ditinjau menggunakan fatwa-fatwa DSN-MUI.¹¹¹ Fatwa menawarkan solusi atas masalah-masalah hukum Islam yang muncul dengan wujudnya sebagai penjelasan hukum atau pendapat hukum. Fatwa merupakan jawaban yang tepat atas kegelisahan umat Islam di Indonesia

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

107 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.

108 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.

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

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

111 DSN-MUI, “Fatwa DSN-MUI,” 14 Juni 2021, <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/>.

yang ingin berada di koridor yang sesuai dengan syariat Islam.¹¹²

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

- ◆ Fatwa DSN-MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, ringkasnya sebagai berikut:
 - Diktum keempat poin 5, jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau kualitasnya lebih rendah sedangkan pembeli tidak rela menerimanya, maka pembeli boleh membatalkan kontrak dan meminta kembali uangnya atau jika mau, dapat menunggu sampai barang tersedia.
 - Diktum kelima, pembatalan akad boleh dilakukan selama tidak merugikan kedua belah pihak.
 - Diktum keenam, diselesaikan secara musyawarah, jika tidak tercapai dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah.¹¹³
- ◆ Fatwa DSN-MUI Nomor 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna', sebagai berikut:
 - Diktum kedua poin 7, jika barang ada yang cacat atau tidak sesuai kesepakatan, pemesan boleh melanjutkan atau membatalkan akad.
 - Diktum ketiga poin 3, mengutamakan musyawarah untuk mengatasi perselisihan, apabila tidak sepakat maka akan diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah.¹¹⁴

112 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>.

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

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

Sementara itu, pengaturan tentang jual beli *salam* dan *istiṣna'* serta *khiyar* juga terdapat pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia, yaitu pada Pasal 100 sampai dengan Pasal 108¹¹⁵ dan Pasal 271 sampai dengan Pasal 294.¹¹⁶ Adapun standar syariah internasional yang ditetapkan oleh AAOIFI terkait *khiyar* setidaknya ada pada tiga standar yang berbeda yaitu: a) Standar 48, *khiyārāt al-amānāt*, yaitu pada *khiyar gabn*,¹¹⁷ b) Standar 51, *khiyārāt as-salāmāt*, yaitu pada *khiyar aib*,¹¹⁸ dan c) Standar 52, *khiyārāt at-tarawwiy*, yaitu pada *khiyar syarat*.¹¹⁹ []

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

116 *Ibid.*, h.73-79.

117 AAOIFI, *Shari'ah Standards*, h.1152.

118 *Ibid.*, h.1202.

119 *Ibid.*, h.1218.

Bagian 3

Gambaran Umum

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,¹²⁰ di mana status inilah yang biasa disebut dengan *marketplace*.¹²¹ Sebagai penunjang bisnis sekaligus penyedia platform perdagangan dengan sistem elektronik, Bukalapak menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para Pengguna.¹²²

Para Pendiri Bukalapak mengumumkan ada perubahan komposisi di level C-Suite terhitung efektif tanggal 6 Januari 2020. Perubahan komposisi meliputi peran Chief Executive

120 Bukalapak, "Tentang Bukalapak."

121 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>.

122 Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com."

Officer (CEO) yang sebelumnya dijabat oleh Achmad Zaky, salah satu dari tiga pendiri Bukalapak, kepada Rachmat Kaimuddin sebagai CEO baru. Suksepsi ini menyusul peran baru Achmad Zaky sebagai Penasihat dan Pendiri Bukalapak, Tech Startup Mentor, dan Ketua pada Yayasan Achmad Zaky yang akan segera didirikan.¹²³ Visi Bukalapak adalah menjadi *online marketplace* nomor 1 di Indonesia, dengan misinya yaitu memberdayakan UMKM yang ada di seluruh penjuru Indonesia.¹²⁴ Situs web Bukalapak sendiri dapat diakses pada alamat <https://www.bukalapak.com>.

Fasilitas yang diberikan oleh Bukalapak bagi penjual (pelapak) cukup banyak. Jangkauan pasar yang luas, gratis dan tanpa biaya tambahan, aman nyaman terpercaya. Pelapak mendapatkan edukasi kewirausahaan *online* dalam bentuk tips dan trik bagaimana berjualan *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 memberi *feedback* saat transaksi.¹²⁵

Adapun bagi pembeli, Bukalapak menyediakan fasilitas pencarian barang, memberi rekomendasi barang berdasarkan kata kunci dalam pencarian. Tersedia pula fasilitas untuk menyimpan informasi barang melalui fitur favorit, sehingga

123 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>.

124 Bukalapak, "Tentang Bukalapak."

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

dapat memudahkan pembeli menemukan barang tersebut kembali.¹²⁶ Pembeli dapat meyakinkan diri untuk membeli setelah membandingkan barang pada beberapa pelapak dan dapat melakukan cek ulang detail barang. Pembayaran tidak langsung kepada pelapak tetapi melalui rekening 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.¹²⁷ Setelah pembeli melakukan pembayaran transaksi, Bukalapak memberi notifikasi kepada pelapak agar segera menyiapkan dan mengirimkan barang yang dipesan oleh pembeli. Pembeli diberikan kemudahan melakukan pembelian banyak produk pada lapak yang sama¹²⁸ atau pada beberapa lapak yang berbeda.¹²⁹

3.1. Panduan Belanja

Panduan cara berbelanja di Bukalapak dibagi menjadi dua macam yaitu pembelian pada lapak yang sama dan pembelian pada lapak yang berbeda. Cara pembeliannya tetap sama, hanya perhitungan ongkos kirim yang berbeda karena akan diterapkan sesuai dengan berapa jumlah lapak yang

126 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>.

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

128 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>.

129 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>.

transaksinya akan dibayar. Adapun cara belanja di Bukalapak secara umum adalah sebagai berikut:

- ◆ *Login*, dan pilih produk, lalu klik tombol **Tambahkan ke Keranjang**.



Gambar 3.1. Memilih dan memasukkan produk ke dalam keranjang.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Cari barang lain jika masih ada yang diinginkan, lalu klik tombol **Tambahkan ke Keranjang**.
- ◆ Jika barang yang pembeli inginkan sudah lengkap, klik *icon* **Keranjang Belanja** di bagian kanan atas.



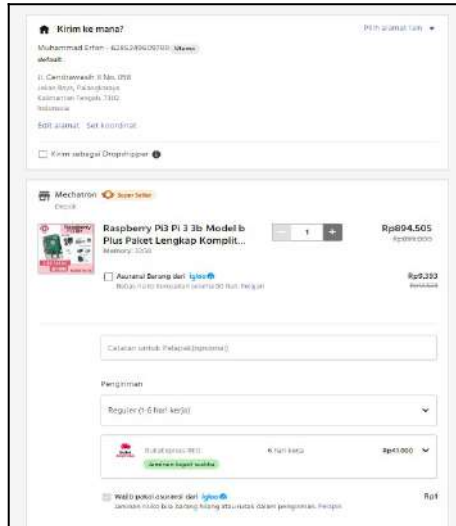
Gambar 3.2. *Icon* keranjang belanja.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Jika ada produk yang dibatalkan, pilih produk tersebut kemudian klik Hapus. Jika sudah selesai memilih barang, pilih transaksi, lalu klik tombol **Lanjut ke Pembayaran**.



Gambar 3.3. Halaman keranjang belanja.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Pastikan alamat tujuan pengiriman, atau menambahkan alamat tujuan baru. Perhatikan jumlah barang dan beri catatan seperti warna apa yang diinginkan, ukuran dan sebagainya. Pilih kurir untuk pengiriman sekaligus untuk menghitung ongkos kirim, selanjutnya klik tombol **Pilih Metode Pembayaran**.



Gambar 3.4. Menentukan alamat, catatan dan metode pembayaran.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Pilih Metode Pembayaran, kemudian klik tombol **Bayar**.



Gambar 3.5. Pilihan metode pembayaran.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Selanjutnya lakukan pembayaran sesuai metode yang telah dipilih sebelumnya.
- ◆ Tunggu produk diproses dan dikirim oleh pelapak.
- ◆ Produk sampai di alamat tujuan, pembeli memiliki pilihan menerima atau ingin komplain.¹³⁰

Bukalapak menawarkan keleluasaan dalam memilih dan menentukan barang yang akan dibeli. Ada beberapa tips yang dapat dijadikan referensi ketika berbelanja di Bukalapak, yaitu dengan melihat dan memperhatikan gambar barang dari berbagai sisi, membaca dengan teliti deskripsi dan informasi barang, menghindari barang yang memuat keterangan *no-complain* atau *no-retur* dan sejenisnya yang tentunya ini berpotensi mengandung unsur penipuan, membaca kolom diskusi tentang barang yang akan dibeli dan membaca ulasan serta komentar dari pembeli lain yang telah membeli barang tersebut.

3.2. Fasilitas Pembatalan Pesanan

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

- ◆ Jika ingin membatalkan pesanan untuk transaksi yang belum dibayar, maka pesanan langsung dapat dibatalkan dan tidak membutuhkan persetujuan dari pelapak.
- ◆ Jika ingin membatalkan pesanan kurang dari 15 menit setelah pembayaran terverifikasi oleh sistem Bukalapak, maka dana akan otomatis kembali.
- ◆ Jika transaksi sudah dibayar dan diproses oleh pelapak, maka pembeli tidak bisa membatalkan pesanan tersebut.

130 Bukalapak, "Panduan Belanja."

- ◆ Tidak dapat membatalkan pesanan untuk kategori seperti *e-voucher*, tiket dan BukaEmas atau BukaReksa.¹³¹

Adapun langkah membatalkan pesanan adalah sebagai berikut (sumber dari Bukalapak¹³² dengan sedikit penyesuaian gambar oleh penulis berdasarkan tampilan terbaru):

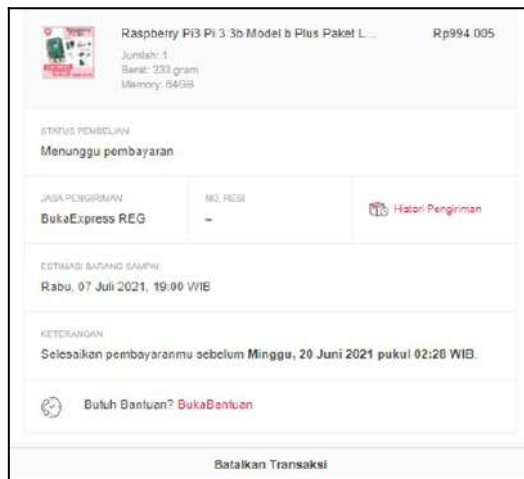
- ◆ Klik *icon* **Transaksi** di bagian atas, pilih transaksi yang ingin dibatalkan.



Gambar 3.6. Menu *dropdown* transaksi.

Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Transaksi yang belum dibayar, bisa langsung dibatalkan. Klik tombol **Batalan Transaksi**.



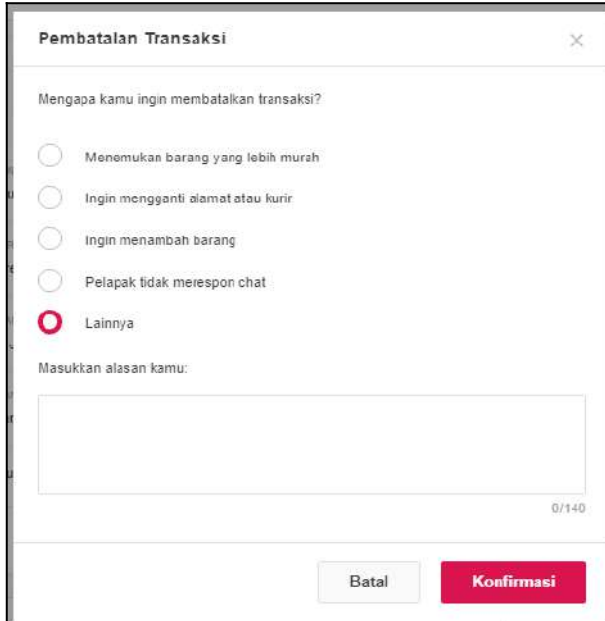
Gambar 3.7. Tombol Batalan Transaksi.

Sumber: Bukalapak, diolah.

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

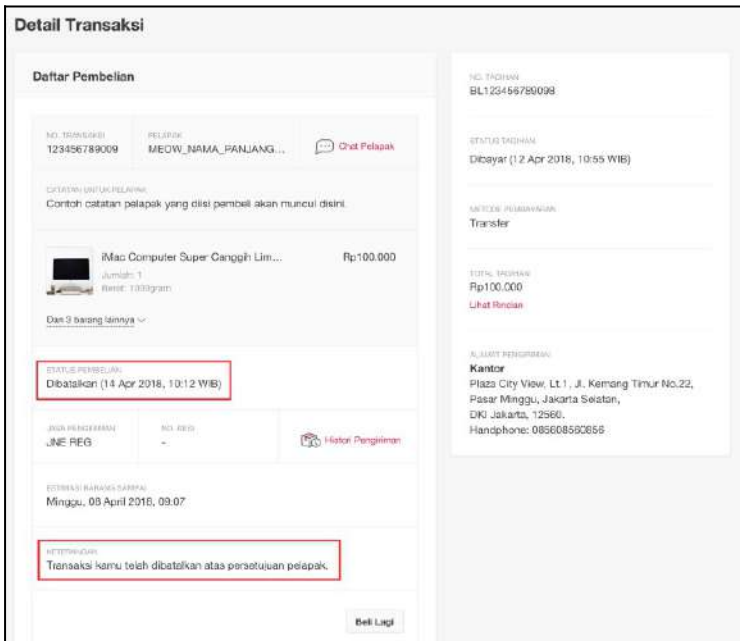
132 Ibid.

- ◆ Pilih alasan pembatalan, lalu klik tombol **Konfirmasi**.



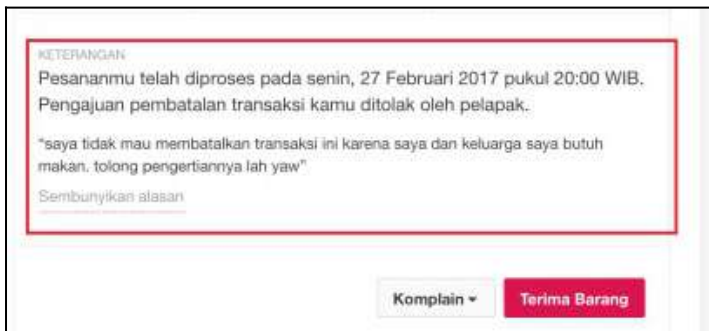
Gambar 3.8. Memilih alasan pembatalan transaksi.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Transaksi berhasil dibatalkan.
- ◆ Pembeli yang telah membayar dan status transaksi belum diproses pelapak dan pembatalan pesanan kurang dari 15 menit setelah pembayaran diverifikasi 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 3.9. Pembatalan transaksi disetujui pelapak.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Jika pelapak menolak pembatalan, status transaksi akan dilanjutkan menjadi **Diproses** atau **Dikirim**. Pelapak akan memberikan alasan penolakan pembatalan pesanan. Pembeli dapat menunggu barang sampai ke tujuan.



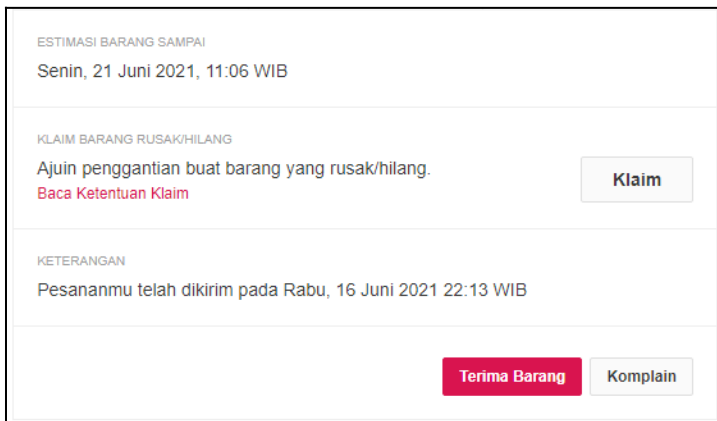
Gambar 3.10. Pembatalan transaksi ditolak pelapak.
Sumber: Bukalapak, diolah.

3.3. Prosedur Komplain

Bukalapak memberikan fasilitas komplain atas barang yang dikirimkan oleh pelapak. Jenis penyelesaian atau solusi komplain yang dilayani oleh Bukalapak yaitu pengembalian uang, penggantian barang, dan 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 dianggap menerima dan uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak.

Langkah-langkah mengajukan komplain barang (retur) adalah sebagai berikut (sumber Bukalapak,¹³³ langkah dan gambar telah disesuaikan dengan tampilan terbaru):

- ◆ Klik *icon* **Transaksi**, pilih transaksi yang akan diajukan komplain.
- ◆ Klik tombol **Komplain** pada halaman **Detail Transaksi**.



Gambar 3.11. Pengajuan komplain oleh pembeli.
Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Pilih alasan pengajuan komplain, lalu klik **Lanjutkan**.

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

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 3.12. Pilihan permasalahan komplain.

Sumber: Bukalapak, diolah.

- ◆ Unggah foto yang jelas dari barang yang dikomplain, lalu pilih solusi komplain dan klik tombol **Kirim Komplain**.

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 3.13. Pilihan jenis penyelesaian komplain.

Sumber: Bukalapak, diolah.

3.4. Prosedur Menanggapi Komplain

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:

- ◆ **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.
- ◆ Pelapak diharapkan aktif berdiskusi agar permasalahan cepat selesai.
- ◆ Jika pelapak tidak memberikan balasan dalam **3 x 24** jam sejak komplain diajukan pembeli, uang pembayaran akan dikembalikan kepada pembeli.
- ◆ 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.
- ◆ 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.
- ◆ Jika diskusi menemui jalan buntu (tidak bisa menemukan kesepakatan), pelapak bisa menekan tombol **Panggil Admin**.

- ◆ Setelah pelapak dan pembeli telah mencapai kesepakatan, atau setelah solusi diskusi disetujui Admin, pelapak bisa melanjutkan penyelesaian komplain sesuai tipe retur yang disetujui Admin.¹³⁴

3.5. Peran Admin dalam Diskusi Komplain

Bukalapak membantu menyelesaikan masalah komplain yang tidak mendapatkan kesepakatan dalam penyelesaian komplain. Bukalapak diwakili oleh Admin dapat dipanggil sebagai penengah dan pengarah dalam diskusi komplain. Tugas Admin dalam diskusi komplain sebagaimana terdapat pada halaman tanya jawab Bukalapak¹³⁵ adalah:

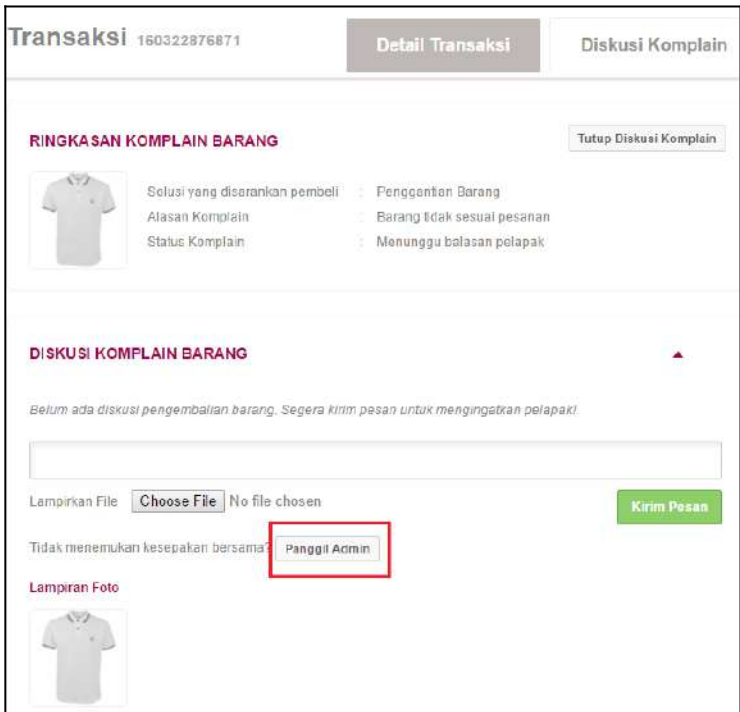
- ◆ Admin akan mengawasi jalannya diskusi komplain.
- ◆ Pembeli diharuskan memantau jalannya proses diskusi dan mengikuti arahan dari Admin.
- ◆ **Diskusi Komplain** retur dianggap valid oleh Admin Bukalapak untuk menengahi diskusi, selama diskusi tersebut berlangsung di fitur **Kirim Pesan** dan atau di halaman **Diskusi Komplain**.
- ◆ Jika diskusi dengan pelapak tidak menemui kata sepakat, maka pembeli dapat meminta bantuan Admin untuk menengahi jalannya diskusi dengan cara klik **Panggil Admin**.
- ◆ 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

134 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>.

135 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>.

detail yang diminta dalam waktu **2 x 24 jam**, maka uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak (remit).

- ◆ Jika barang yang diterima oleh pembeli mengalami kerusakan fungsi, maka pembeli diharuskan untuk mengirimkan bukti kerusakan melalui video dengan melampirkan *link* video pada kolom diskusi.
- ◆ Jika pelapak tidak memberikan balasan dalam waktu **3 x 24 jam** sejak komplain diajukan, maka uang pembayaran akan dikembalikan oleh Admin ke pembeli.
- ◆ 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*).
- ◆ Jika pelapak membalas diskusi, namun pembeli tidak membalas lagi diskusi tersebut dalam jangka waktu yang sudah ditentukan oleh Admin, maka uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak (*remit*).
- ◆ Jika komplain tidak disetujui Admin karena barang yang dibeli sudah sesuai deskripsi pelapak atau kerusakan disebabkan kesalahan pembeli, maka uang pembayaran akan langsung diteruskan ke pelapak (*remit*).
- ◆ Pembeli dapat membatalkan diskusi kapanpun dan meneruskan uang pembayaran ke pelapak dengan klik **Tutup Diskusi** yang ada di halaman **Diskusi Komplain**.
- ◆ Pelapak dapat menekan tombol **Panggil Admin** pada halaman **Diskusi Komplain** jika diskusi dengan pembeli menemui jalan buntu (tidak menemukan kesepakatan). Admin Bukalapak akan membantu menengahi diskusi agar dapat mencapai kesepakatan.



Gambar 3.14. Fasilitas Panggil Admin dalam diskusi komplain.
Sumber: Bukalapak, diolah. []

Khiyar dalam Jual Beli Online

(Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)

Muhammad Erfan, S.Kom., M.E.

Dr. H. Mazrur, M.Pd.

Dr. Hj. ST. Rahmah, M.Si.

Bagian 4

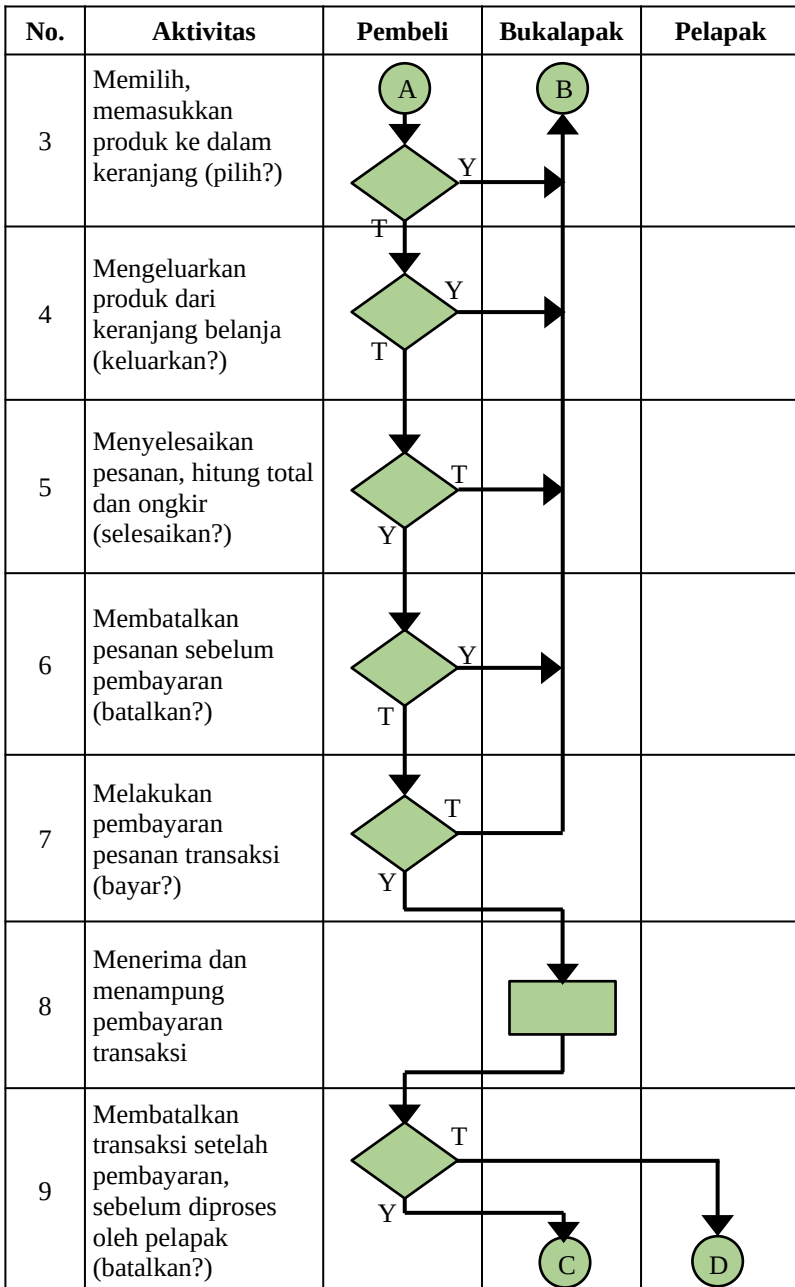
Eksistensi *Khiyar*

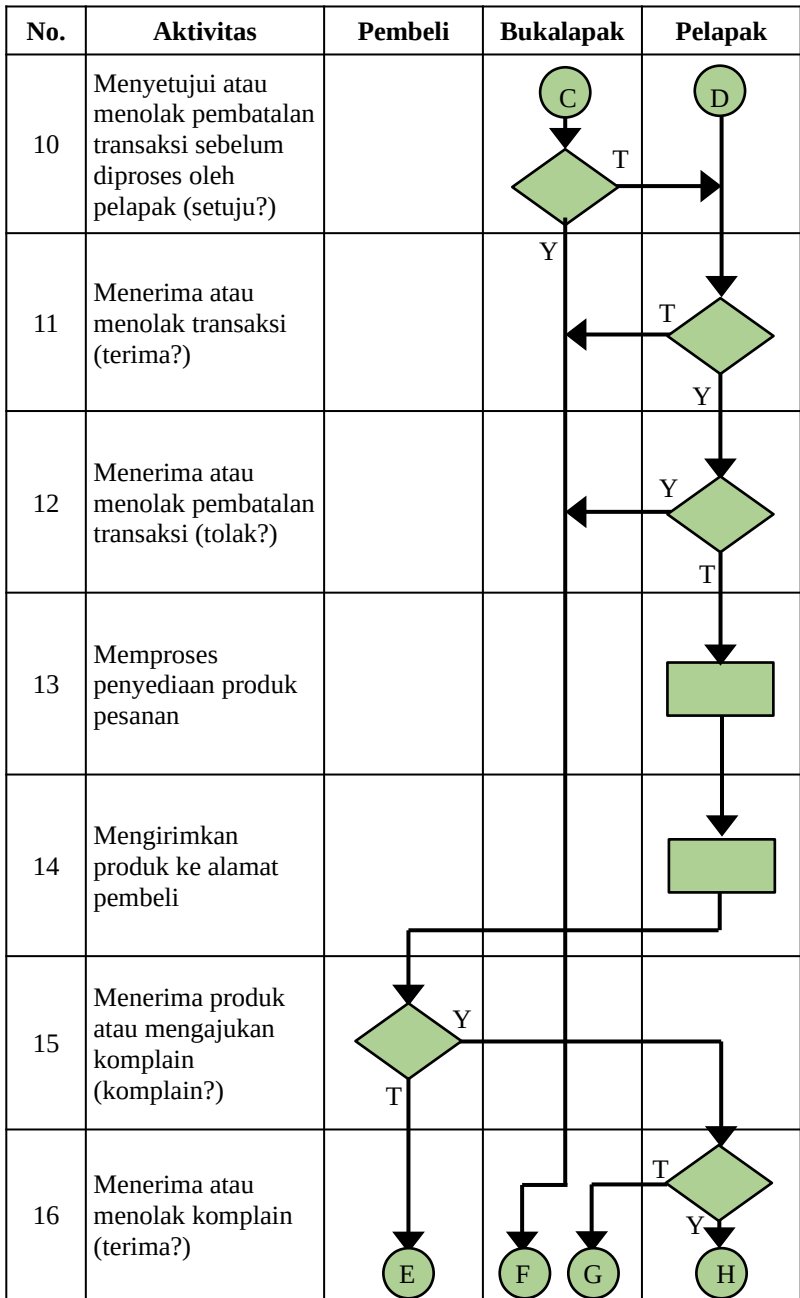
4.1. Diagram Alir

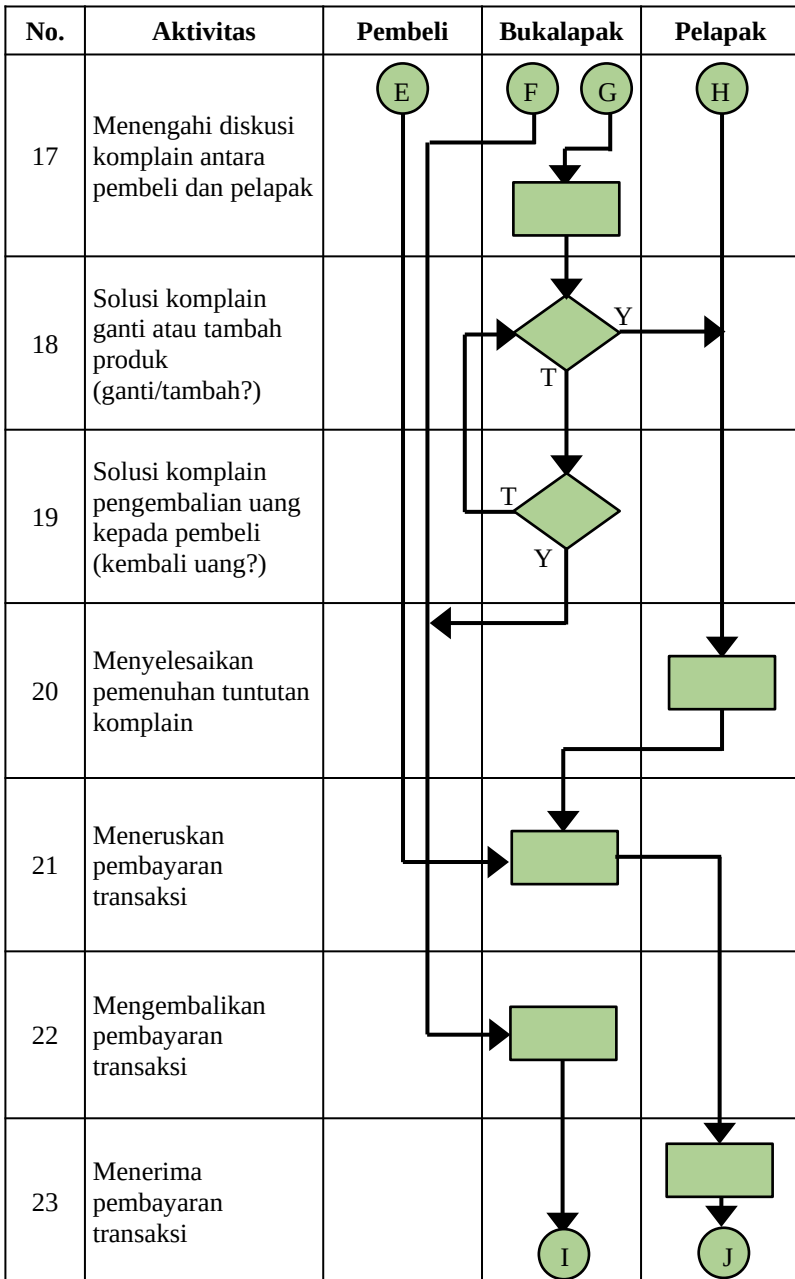
Hasil reduksi dan verifikasi data proses transaksi yang telah dipaparkan pada bagian 3 sebelumnya dirangkum dalam bentuk diagram alir (*flow chart*). Tujuan dibuatnya *flow chart* ini adalah untuk memudahkan dalam menemukan titik-titik eksistensi *khiyar* dan jenis *khiyar* yang terimplementasi pada titik-titik tersebut. Rangkuman proses transaksi dimaksud tampak pada Tabel 4.1. berikut ini.






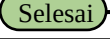
Tabel 4.1. Proses transaksi jual beli di Bukalapak.

No.	Aktivitas	Pembeli	Bukalapak	Pelapak
1	Lihat foto, baca deskripsi dan komentar pembeli, lihat nilai pada produk	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Process[] Process --> Decision{ } </pre>		
2	Beralih pada produk lain di lapak yang berbeda (beralih?)	<pre> graph TD Decision{ } -- Y --> Bukalapak[] Decision -- T --> A((A)) </pre>	<pre> graph TD Bukalapak[] --> Step1_Process[] </pre>	<pre> graph TD B((B)) --> Bukalapak[] </pre>







No.	Aktivitas	Pembeli	Bukalapak	Pelapak
24	Proses transaksi jual beli selesai			
25	Memberikan penilaian untuk pelapak			
26	Membuat ulasan atau penilaian terhadap masing-masing produk yang telah diterima	 		

Sumber: Diadaptasi dari Bukalapak.

4.2. Titik *Khiyar*

Tabel 4.1. di atas menunjukkan adanya keadaan dalam prosesnya yang mirip dengan pelaksanaan *khiyar* pada jual beli menurut ajaran Islam. Proses transaksi tersebut ternyata tidak semuanya dapat dianggap sebagai hak meneruskan atau membatalkan jual beli, karena tidak semua saling berkaitan atau beririsan secara langsung antara pembeli dan pelapak. Sebagai contoh, memilih dan memasukkan produk ke dalam keranjang lalu mengeluarkannya bahkan menghapus daftar produk yang telah dipilih, lalu berpindah ke lapak lain, tidak ada kaitan secara 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 baru mengetahui ada transaksi pemesanan setelah mendapat notifikasi otomatis dari sistem Bukalapak tentang adanya pembayaran terverifikasi yang dilakukan oleh pembeli untuk

pemesanan produk.¹³⁶ 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.

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

1. Nomor 9, membatalkan transaksi setelah pembayaran (oleh pembeli),
2. Nomor 10, menyetujui atau menolak pembatalan transaksi (oleh Bukalapak),
3. Nomor 11, menerima atau menolak transaksi (oleh pelapak),
4. Nomor 12, menerima atau menolak pembatalan transaksi (oleh pelapak),
5. Nomor 15, menerima produk atau mengajukan komplain (oleh pembeli), dan
6. Nomor 16, menerima atau menolak komplain (oleh pelapak).

Berdasarkan Tabel 4.1. *khiyar* yang merupakan hak bagi kedua belah pihak yang bertransaksi¹³⁷ 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 perusahaan yang berbasis syariah, tetapi terlihat adanya eksistensi nilai-nilai *khiyar* di dalam proses transaksi jual beli di situs Bukalapak.[]

136 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>.

137 Baharun, *Fiqh Muamalat (Kajian Fiqh Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, h.61.

Bagian 5

Implementasi *Khiyar*

Fitur atau fasilitas di sistem Bukalapak tampak dibuat agar dapat sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, berdasarkan pernyataan dalam halaman Aturan Penggunaan Bukalapak.¹³⁸ Salah satunya adalah fitur untuk membatalkan atau menerima transaksi, agar hak konsumen dapat terpenuhi dan terlindungi. Fitur untuk menerima atau membatalkan transaksi pada sistem Bukalapak tampak ada kemiripan dengan eksistensi nilai-nilai *khiyar*.

Eksistensi nilai-nilai *khiyar* Bukalapak terimplementasi pada proses transaksi sebagaimana disajikan pada Tabel 4.1. yaitu pada proses nomor 9 sampai 12 dan proses nomor 15 sampai 16. Implementasi nilai-nilai *khiyar* tampak setelah adanya pembayaran transaksi oleh pembeli. Implementasi nilai-nilai *khiyar* ini menjadi sarana bagi pembeli dalam bentuk kebebasan memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi, atau mengajukan komplain atas produk yang dirasa tidak sesuai oleh pembeli.

138 Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com."

5.1. Pembatalan Transaksi

Secara umum pada *khiyar* majelis dikehendaki adanya pertemuan secara langsung dan berada pada satu tempat yang sama saat dilaksanakannya akad atau transaksi. Hak *khiyar* dilakukan pada saat terjadinya majelis akad. Sedangkan pada jual beli secara 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 satu pihak menggugurkan haknya memilih, maka pihak lain masih berhak untuk membuat pilihan meneruskan atau membubarkan akad selagi kedua pihak tersebut belum meninggalkan majelis akad.¹³⁹ Penulis mengartikan bahwa majelis dimaksud tidak selalu bermakna tempat secara lahir berupa ruang fisik, tetapi majelis akad yaitu pihak yang bertransaksi sedang terikat dalam suatu akad.

M. Rif'an Humaidi mengambil pemahaman bahwasanya majelis akad yang terbentuk (dengan *ijab* dan *qabul*) tidak harus terjadi pada satu tempat yang sama maupun masa yang sama.¹⁴⁰ 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 tertentu. Dafiqah Hasanah dkk., menyebutkan lama waktu selama berlangsungnya transaksi daring dapat diartikan masih berada di dalam satu majelis transaksi dan belum berpisah karena keduanya masih terikat akad dari awal

139 Nor Izham Bin Subri dkk., "Pendekatan Khiyar dalam Pembelian Atas Talian (Online Shopping): Analisa Kritis," 29 Oktober 2020, <https://oarep.usim.edu.my/jspui/handle/123456789/6951>.

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

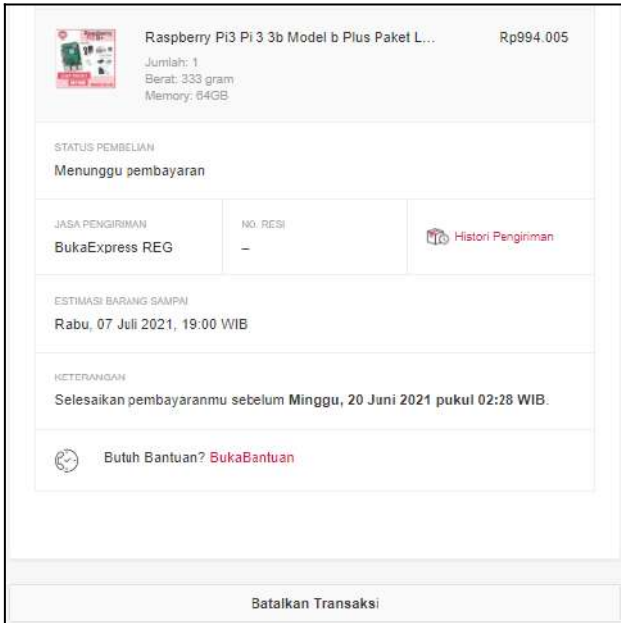
pemesanan sampai barang diterima.¹⁴¹ Demikian pula Orin Oktasari, menyebutkan bahwa menurut ulama Hanafiyah dan Malikiyah, yang dimaksud berpisah adalah berpisah dari segi ucapan, bukan badan. Bagi yang menyatakan *ijab*, ia boleh menarik ucapannya sebelum dijawab *qabul*.¹⁴² Adapun pada jual beli daring, tidak ditemukan adanya *ijab* dan *qabul* dalam bentuk ucapan. Karena itu ucapan *ijab* dan *qabul* dapat dimaknai dengan simbol dalam bentuk kode program yang terapkan ke dalam sistem berupa fungsi klik pada tombol tertentu sebagai implementasi yang mewakili suatu ucapan penerimaan atau pembatalan transaksi.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, *khiyar* majelis tampak pada proses transaksi nomor 9 sampai dengan 12 sebagaimana tampak pada Tabel 4.1. 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 bisa menerima atau setuju pembatalan atau menolak pembatalan yang diajukan pembeli jika produk telah diproses pelapak. *Khiyar* majelis berakhir jika pembeli membatalkan transaksi segera setelah pembayaran dan belum diproses pelapak, atau jika pelapak setuju pembatalan transaksi yang diminta oleh pembeli, atau pelapak telah memproses pesanan dan menolak pembatalan.

Gambar 5.1. menunjukkan tombol pembatalan transaksi muncul dan dapat digunakan oleh pembeli setelah melakukan pembayaran sebelum pesanan diproses oleh pelapak.

141 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>.

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



Gambar 5.1. Tombol batalkan transaksi.
Sumber: Bukalapak, diolah

Contoh transaksi yang dibatalkan dengan disetujui oleh pelapak atas permintaan pembeli ditunjukkan Gambar 5.2.



Gambar 5.2. Pembatalan transaksi disetujui pelapak.
Sumber: Bukalapak, diolah.

Penolakan pembatalan transaksi oleh pelapak terhadap pengajuan pembatalan oleh pembeli disertai dengan alasan penolakan, ditunjukkan pada Gambar 5.3.



Gambar 5.3. Penolakan pembatalan oleh pelapak.
Sumber: Bukalapak, diolah.

Berdasarkan uraian di atas, tampak bahwa *khiyar* majelis terimplementasi di dalam sistem *marketplace* jual beli daring Bukalapak, yang mulai berlaku setelah adanya akad atau transaksi berupa pembayaran oleh pembeli. Adapun memilih produk, memasukkan produk atau mengeluarkannya dari keranjang, pindah lapak, itu semua belum ada transaksi atau akad sehingga belum ada *khiyar* pada kondisi tersebut.

5.2. Pengajuan Komplain

Pembeli dan pelapak terikat pada perjanjian yang diatur di dalam Aturan Penggunaan Bukalapak.com.¹⁴³ Ringkasan aturan yang berkaitan dengan transaksi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* di sistem Bukalapak tampak disajikan pada Tabel 5.1. berikut.

143 Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com."

Tabel 5.1. Ringkasan aturan penggunaan Bukalapak.com.

No.	Poin Aturan	Nilai Khiyar (syarat)			
		Syarat	Aib	Ru'yah	Gabn
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	V	-	-	-

No.	Poin Aturan	Nilai <i>Khiyar</i> (syarat)			
		Syarat	Aib	<i>Ru'yah</i>	<i>Gabn</i>
	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.				
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	-	-	-

No.	Poin Aturan	Nilai <i>Khiyar</i> (syarat)			
		Syarat	Aib	<i>Ru'yah</i>	<i>Gabn</i>
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,¹⁴⁴ diolah.

Aturan lain yang berkaitan dengan implementasi nilai-nilai *khiyar* ini adalah pada halaman tanya jawab (FAQ):

- ◆ Halaman pembatalan pesanan.¹⁴⁵
- ◆ Halaman cara mengajukan komplain barang (retur).¹⁴⁶
- ◆ Halaman cara menanggapi komplain retur yang diajukan oleh pembeli.¹⁴⁷
- ◆ Halaman penjelasan pembeli dan pelapak tidak mencapai kesepakatan retur.¹⁴⁸

Nilai-nilai *khiyar* yang tampak pada proses pengajuan komplain sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.1. yaitu proses transaksi nomor 15 dan 16 adalah nilai-nilai *khiyar* syarat. Komplain yang diajukan oleh pembeli menjadi awal

144 Ibid.

145 Bukalapak, "Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan."

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

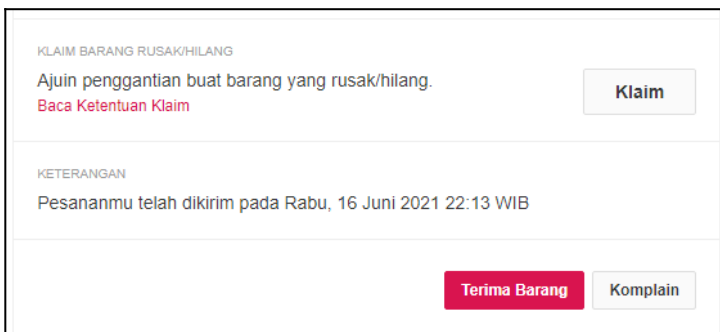
147 Bukalapak, "Tanya Jawab - Cara Menanggapi Komplain Retur dari Pembeli."

148 Bukalapak, "Tanya Jawab - Pembeli dan Pelapak Tidak Mencapai Kesepakatan Retur."

dimulainya *khiyar* syarat pada transaksi tersebut. Tabel 5.1. 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.

Khiyar aib dan *khiyar ru'yah* tidak mungkin dilakukan sebelum produk sampai ke pembeli. Meskipun gambar produk bisa dilihat dan diketahui spesifikasinya, tetap tidak dapat menjamin kesesuaian antara gambar dan deskripsi dengan produk yang sampai ke tangan pembeli. Demikian pula *khiyar gabn*, baru dapat diketahui harga sebenarnya setelah produk sampai ke pembeli. Oleh karenanya 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.¹⁴⁹

Sistem *marketplace* Bukalapak memberi fasilitas kepada pembeli untuk memilih menerima atau mengajukan komplain atas produk yang sampai melalui tombol seperti ditunjukkan pada Gambar 5.4.



Gambar 5.4. Tombol terima dan tombol komplain.

Sumber: Bukalapak, diolah.

149 Ghofur dan Munif, "Problematika Perdagangan Online."

Selama pembeli dan penjual berada pada proses transaksi nomor 15 dan 16 sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.1. 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 yang diajukan oleh pembeli baik dengan solusi mengembalikan uang, mengganti atau menambah produk oleh penjual.

Uraian di atas menunjukkan berlakunya nilai-nilai *khiyar* syarat yang terimplementasi pada sistem Bukalapak melalui fasilitas pengajuan komplain dan penanganan komplain. []

Bagian 6

Khiyar sebagai Sebuah Rational Choice

Proses transaksi yang terjadi di Bukalapak sebagaimana peneliti sajikan pada Tabel 4.1. diatas, 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,¹⁵⁰ 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, kesinambungan dan kuantitas produk yang lebih banyak.

150 Levin dan Milgrom, "Introduction to Choice Theory."

Pembatalan transaksi dan pengajuan 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. Di antara pembatasan tersebut adalah pilihan solusi komplain yang hanya ada tiga: a) pengembalian uang, b) penggantian barang, dan c) penambahan barang.¹⁵¹ Meskipun terbatas, pilihan rasional ini sejalan dengan implementasi nilai-nilai *khiyar* di Bukalapak.

Pembeli menginginkan produk yang sesuai preferensinya dengan tujuan utilitas maksimal,¹⁵² 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 respon¹⁵³ 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.¹⁵⁴ Pembeli akan mempertimbangkan sisi kepentingan produk tersebut, pengalaman pengajuan komplain sebelumnya, perhitungan terhadap waktu dan biaya yang dikeluarkan jika melakukan komplain, dan peluang keberhasilan pengajuan komplain.

Tampak bahwa pertimbangan ini sebagai bentuk *rational choice* pembeli. Pertimbangan *rational choice* akan semakin

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

152 Levin dan Milgrom, "Introduction to Choice Theory."

153 Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)*, h.51.

154 *Ibid.*, h.52.

kuat kepada pelapak yang secara jelas dan tegas menyatakan tidak melayani komplain, tidak ada retur, dan sejenisnya pada produk-produk yang dijualnya. Hal ini dapat terjadi karena secara logika pembeli mungkin saja akan mencari produk lain sejenis dari pelapak lain yang menawarkan layanan yang lebih baik. Selain itu, karena dalam jual beli daring produk tidak dapat dilihat secara langsung dengan pembayaran yang dilakukan diawal transaksi, sedangkan produk akan dikirim kemudian, maka pembeli akan memikirkan dan membuat berbagai pertimbangan-pertimbangan untuk mendapatkan produk dengan kualitas yang maksimal. []

Khiyar dalam Jual Beli Online

(Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)

Muhammad Erfan, S.Kom., M.E.

Dr. H. Mazrur, M.Pd.

Dr. Hj. ST. Rahmah, M.Si.

Bagian 7

Tinjauan *Shariah* *Compliance*

Tinjauan *shariah compliance* terhadap sistem Bukalapak dilakukan bukan pada pelaksanaan *khiyar* tetapi terhadap nilai-nilai *khiyar*. 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 dilakukan adalah meninjau kesesuaian terhadap nilai-nilai syariah, terutama fokus pada pelaksanaan nilai-nilai *khiyar* dalam proses transaksi jual beli daring di Bukalapak. Tinjauan *shariah compliance* ini menggunakan 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* 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, ada kemungkinan pelapak maupun pembeli dari luar negeri yang menggunakan Bukalapak. Oleh karena itu perlu pula ditinjau

menggunakan standar syariah global untuk menganalisisnya yaitu dengan Standar Syariah yang dikeluarkan oleh AAOIFI, khususnya yang berkaitan dengan standar tentang *khiyar*.

7.1. Tidak Menerima Komplain, Tidak Melayani Retur

Transaksi jual beli dengan pembayaran dilakukan diawal dan produk dikirim kemudian, sebagaimana yang terjadi pada *marketplace* Bukapalapak menggunakan dua jenis akad yaitu akad *salam* dan atau akad *istiṣna'*. Perbedaan antara akad *salam* dengan akad *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*, produk akan dibuatkan atau disediakan berdasarkan spesifikasi tertentu setelah transaksi disepakati. Jual beli *salam* maupun *istiṣna'*, sebagaimana tercantum dalam fatwa DSN-MUI, menyebut bahwa *khiyar* berlaku setelah adanya transaksi atau akad telah disepakati.¹⁵⁵ KHES menyebutkan hal yang sama pada Pasal 108, bahwa setelah akad disepakati dan bersifat mengikat, jika objek tidak sesuai pesanan maka pembeli berhak untuk *khiyar*.¹⁵⁶

Hak *khiyar* dalam praktiknya kadang-kadang dihilangkan atau dihapus oleh penjual. Gambar 1.1 sebagaimana tampak pada bagian pendahuluan memperlihatkan sebuah contoh produk yang dijual dengan tegas dan jelas tidak menerima komplain dan tidak menerima pengembalian. Ini hanya satu

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

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

contoh 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 lain-lain dengan maksud atau makna serupa. Segaf Hasan Baharun menyebutkan bahwa tidak boleh membuat syarat tidak ada *khiyar* antara pelapak dan pembeli.¹⁵⁷ Aturan terkait dengan ini disebutkan oleh Bukalapak sebagai sesuatu yang dilarang 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 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.”¹⁵⁸

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 5.4. menunjukkan tombol terima barang dan komplain tetap aktif pada semua transaksi di Bukalapak. Kondisi ini mirip dengan jual beli konvensional yang tampak pada nota atau kuitansi bahwa barang atau produk yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan kecuali ada perjanjian. Menurut Ammi Nur

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

158 Bukalapak, “Aturan Penggunaan Bukalapak.com.”

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.¹⁵⁹ Sama dengan di 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 untuk *khiyar* bagi pembeli yang dilakukan oleh pelapak tidak sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan penyediaan tombol terima dan komplain oleh Bukalapak, mengandung nilai-nilai *khiyar* sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, telah memenuhi prinsip-prinsip dan kesesuaian syariah.

7.2. *Khiyar* Pembatalan Transaksi

Eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* majelis tampak pada sistem Bukalapak sebagaimana telah diuraikan di atas yaitu sejak dilakukannya pembayaran sampai dengan dibatalkannya atau diteruskannya transaksi jual beli. Adapun proses sejak dimulai hingga berakhirnya nilai-nilai *khiyar* majelis, merujuk pada Tabel 4.1 yaitu:

- ◆ Proses nomor 7, melakukan pembayaran pesanan (oleh pembeli).
- ◆ Proses nomor 8, menerima dan menampung pembayaran transaksi (oleh Bukalapak).
- ◆ Proses nomor 9, membatalkan transaksi setelah dilakukan pembayaran, sebelum diproses pelapak (oleh pembeli).
- ◆ Proses nomor 10, menyetujui atau menolak pembatalan transaksi sebelum diproses pelapak (oleh Bukalapak).

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

- ◆ Proses nomor 11, menerima atau menolak transaksi (oleh pelapak).
- ◆ Proses nomor 12, menerima atau menolak pembatalan transaksi (oleh pelapak).
- ◆ Proses nomor 13, memproses penyediaan produk pesanan (oleh pelapak).
- ◆ Proses nomor 22, mengembalikan pembayaran transaksi (oleh Bukalapak).

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

Pertama. Proses nomor 7 pembeli membayar transaksi pemesanan. Setelah pembayaran diterima oleh Bukalapak (proses nomor 8), maka sistem secara otomatis memberikan notifikasi kepada pelapak tentang adanya pemesanan produk. Setelah pembayaran tersebut *khiyar* mulai berlaku karena akad atau transaksi mulai berjalan. Pembayaran diterima dan ditampung di rekening Bukalapak sebagaimana proses nomor 8. Berdasarkan fatwa DSN-MUI tentang Akad Jual Beli, ditegaskan bahwasanya *Ṣigat Al-'Aqd* boleh dilakukan secara elektronik,¹⁶⁰ sehingga pembayaran transaksi pemesanan oleh pembeli telah memenuhi prinsip-prinsip syariah. Selanjutnya berdasarkan fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam diktum pertama, pembayaran harus dilakukan pada saat kontrak disepakati,¹⁶¹ maka pembayaran yang dilakukan oleh pembeli di Bukalapak menjadi awal mulainya akad atau transaksi dan proses ini juga sesuai dengan prinsip syariah. Demikian pula dalam fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Istishna', bahwa pembayaran dilakukan sesuai dengan kesepakatan.¹⁶² Sistem

160 DSN-MUI, "Fatwa No. 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli" (2017).

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

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

Bukalapak mengatur untuk produk *pre-order* (akad *istiṣna'*) memiliki prosedur yang sama dengan transaksi biasa (*salam*), yaitu pembayaran harus dilakukan diawal, sehingga sistem Bukalapak sesuai dengan prinsip syariah.

Adapun fatwa DSN-MUI tentang Akad Jual Beli tidak menyebutkan perihal *khiyar* secara khusus tetapi menegaskan pemberlakuan *dhawabith* dan *hudud* sesuai fatwa tentang Jual Beli Salam dan fatwa tentang Jual Beli *Istishna'*.¹⁶³ 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.¹⁶⁴ Hal ini menunjukkan 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 *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 melewati dari waktu tersebut maka perlu verifikasi oleh Bukalapak (proses nomor 10).¹⁶⁵ Ditinjau dari kesesuaian proses tersebut terhadap nilai-nilai syariah, maka proses ini boleh dilakukan karena kemungkinan informasi atau notifikasi 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 bahwa “*Pada dasarnya pembatalan salam boleh dilakukan, selama tidak merugikan kedua belah pihak.*”¹⁶⁶ Selain itu aturan pembatalan ini telah dipublikasikan oleh Bukalapak yang tentu harus dan sudah

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

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

165 Bukalapak, “Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan.”

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

dibaca serta diketahui baik oleh pembeli maupun pelapak. Ini artinya pembatalan dapat dimaklumi oleh kedua belah pihak, dan hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Ketiga. Proses nomor 11 (pilihan 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 dilakukan oleh pembeli, pelapak berhak untuk menerima pesanan tersebut atau menolaknya. Demikian pula terhadap permintaan pembatalan transaksi yang diajukan 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.¹⁶⁷ 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 memberikan respon terhadap pemesanan yang dilakukan pembeli. Pelapak memiliki waktu maksimal hingga dua hari terhitung sejak pembayaran, jika pelapak tidak menanggapi pesanan pembeli maka uang dikembalikan ke pembeli dan transaksi dianggap selesai. Proses ini sesuai nilai-nilai syariah karena pelapak dianggap telah melakukan *khiyar* yaitu 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 proses-proses berikutnya akan dilanjutkan dengan berlakunya *khiyar* syarat.

167 Bukalapak, "Tanya Jawab - Pembatalan Pesanan."

7.3. *Khiyar* Pengajuan Komplain

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 hak *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-aturan yang telah disyaratkan oleh Bukalapak.

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 ringkasan yang disajikan pada Tabel 5.1. 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* lainnya¹⁶⁸ seperti *khiyar* aib, *khiyar ru'yah* dan *khiyar gahn*, bahkan termasuk juga *khiyar* majelis yang telah diuraikan sebelumnya.

Tujuan pembuatan aturan yang dilakukan oleh Bukalapak tersebut dapat dipahami sebagai bentuk usaha agar proses jual beli yang terjadi pada sistem Bukalapak berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu tentu agar tidak merugikan semua pihak yang terlibat di dalamnya dan mencegah usaha-usaha yang mungkin diperbuat oleh pelapak

168 Ghofur dan Munif, "Problematika Perdagangan Online."

maupun pembeli untuk melakukan tindakan yang mengandung unsur kecurangan dan penipuan. Penyediaan atau penetapan aturan atau “syarat” tersebut bersesuaian dengan prinsip-prinsip syariah yang menghendaki kebaikan dalam proses jual beli dan tidak merugikan pihak yang bertransaksi. Selain itu syariah juga menghendaki transaksi tersebut bebas dari hal-hal yang dilarang, salah satunya adalah *garar* (tidak jelas atau mengandung unsur penipuan). Oleh karena itu nilai-nilai yang terkandung dalam aturan-aturan tersebut patut untuk 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 5.1. diuraikan berdasarkan bagiannya yaitu bagian transaksi penjualan dan bagian transaksi pembelian.

7.3.1. Bagian Transaksi Penjualan

Poin-poin aturan pada bagian transaksi penjualan lebih menekankan 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 nilai *khiyar gahn*. Pelapak wajib membuat judul produk secara jelas, harga sesuai yang sebenarnya, menyebutkan deskripsi produk sesuai kondisi nyata, dilarang memanipulasi harga dengan tujuan apapun. Fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam pada diktum kedua menyebutkan bahwa barang harus jelas ciri-cirinya dan harus dapat dijelaskan spesifikasinya.¹⁶⁹ Demikian pula keterangan yang sama ditemukan dalam fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Istishna’, pada diktum kedua.¹⁷⁰ Sedangkan dalam KHES Pasal 101 terkait dengan jual beli *salam* disebutkan bahwa kuantitas dan kualitas barang sudah jelas, dapat diukur dan spesifikasinya harus diketahui secara sempurna oleh para

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

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

pihak.¹⁷¹ Demikian pula dalam Pasal 106 terkait dengan jual beli *istiṣna'* bahwa identifikasi dan deskripsi barang yang akan dijual harus sesuai permintaan pemesan.¹⁷² Berdasarkan kedua fatwa tersebut dan KHES, poin A1 sampai A4 sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pemenuhan empat aturan ini oleh pelapak akan mencegah terjadinya *garar* bahkan *gabh*.

Khiyar gabh 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 KHES, terkait *khiyar gabh*, Pasal 287 menyebutkan bahwasanya pembeli berhak *khiyar* karena penjual memberi informasi yang salah terkait kualitas benda yang dijualnya.¹⁷³ Bahkan dalam Pasal 292 ayat (1) dinyatakan bahwa pihak yang merasa tertipu dapat membatalkan transaksi tersebut.¹⁷⁴ Sementara dalam Standar Syariah AAOIFI, *khiyar gabh* dibahas pada standar nomor 48, tepatnya pada statemen poin 4 yang menyebutkan bahwa *khiyar gabh* dilakukan karena pertimbangan harga yang terlalu mahal dan tidak wajar menurut kebiasaan pada suatu produk tertentu dan pembeli tidak menyadarinya.¹⁷⁵ Oleh karenanya mungkin saja terjadi produk yang dikirim pelapak tidak sesuai dengan harga yang sebenarnya. Keadaan ini (yaitu merasa tertipu harga) menjadi alasan atau sebab bagi pembeli 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 *gabh* seperti harga yang mahal dan di luar kewajaran atau jauh di atas rata-rata harga pasar pada produk yang sama merek, jenis dan tipenya.

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

172 *Ibid.*, h.38.

173 *Ibid.*, h.78.

174 *Ibid.*, h.79.

175 AAOIFI, *Shari'ah Standards*, h.1152-1153.

Aturan pada poin nomor A3 selain terkait dengan *khiyar gahn*, 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 dari produk. Poin ini dapat menjadi alasan atau dasar untuk menggunakan *khiyar aib* dan *khiyar ru'yah*.

Terkait *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.*”¹⁷⁶ 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).*”¹⁷⁷ Ketentuan dalam poin A3 memang tidak secara eksplisit menjelaskan seperti kedua fatwa tersebut, tetapi dalam rangka mencegah pelanggaran yang akan merugikan pembeli (dan ini sesuai dengan prinsip-

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

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

prinsip syariah) sehingga poin A3 ini dapat dijadikan dasar melakukan *khiyar* (komplain) jika ditemukan 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 dijelaskan sebelumnya.*”¹⁷⁸ 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 5.1. nomor A3 tampak sejalan dengan Pasal 279 ini, sehingga dapat dikatakan bahwa poin A3 sesuai prinsip-prinsip syariah. Selanjutnya pada Pasal 280 KHES disebutkan hak *khiyar*, “*Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual-beli yang objeknya aib tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual*”,¹⁷⁹ tampak jelas menunjukkan adanya syarat bahwa jika terdapat cacat harus dijelaskan terlebih dahulu, jika tidak dijelaskan maka pembeli berhak *khiyar*. Keadaan ini dapat digunakan sebagai dasar menggunakan hak *khiyar* sehingga sejalan dengan poin A3 dan sesuai dengan prinsip syariah.

Adapun 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.¹⁸⁰ 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. Sementara

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

179 *Ibid.*, h.79.

180 *Ibid.*, h.75.

berkaitan dengan *khiyar* aib pada Standar Syariah AAOIFI, terdapat dalam Standar 51 poin 2 yang menyebutkan bahwa pembeli berhak untuk *khiyar* atas cacat yang membuat barang tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya atau berkurang nilainya, atau cacat pada barang itu tidak dapat diperbaiki kecuali menimbulkan biaya.¹⁸¹ 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 pada Tabel 5.1. 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, ...”¹⁸² 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” ini sangat membuka peluang bagi pelapak untuk berlaku curang dalam bentuk bermacam-macam. Kalimat tersebut seolah-olah meniadakan atau menghilangkan pilihan atau hak *khiyar* bagi pembeli. Segaf Hasan Baharun menyebutkan bahwa jika disyaratkan tidak ada *khiyar* maka tidak sah jual belinya.¹⁸³ Oleh karena itu, aturan Bukalapak ini menjadi syarat pelapak saat menjual produk dagangannya agar semua pihak tidak ada yang dirugikan. Ditinjau dari kesesuaian syariah, usaha pencegahan terhadap terjadinya kemungkinan-kemungkinan pelanggaran ini sejalan dengan prinsip-prinsip syariah untuk mencapai *maqasid al-syari'ah*.

181 AAOIFI, *Shari'ah Standards*, h.1202.

182 Bukalapak, “Aturan Penggunaan Bukalapak.com.”

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

7.3.2. 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 pada Tabel 5.1. 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 dapat bertahan lama. Poin B2 menegaskan waktu maksimal untuk melakukan konfirmasi penerimaan produk, apabila produk sampai menurut *tracking* jasa pengiriman tetapi tidak dikonfirmasi oleh pembeli, 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 diakibatkan konfirmasi sendiri oleh pembeli atau konfirmasi otomatis oleh sistem menjadi tanggung jawab pembeli dan tidak dapat dilakukan retur terhadap produk tersebut. Poin B2 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 konfirmasi atau komplain 2 x 24 jam yang ditetapkan oleh Bukalapak tidak bertentangan dengan tinjauan prinsip-prinsip syariah dan dapat diterima sebagai bagian pemenuhan 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.¹⁸⁴ Fatwa DSN-MUI menyebutkan jika barang tidak lengkap (semua atau sebagian) pada saat waktu penyerahan

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

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.¹⁸⁵ Pada fatwa ini tidak disebutkan 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 pula perihal yang sama, sebagaimana disebutkan dalam diktum ketiga poin 2 yaitu “*semua ketentuan dalam jual beli salam yang tidak disebutkan di atas berlaku pula pada jual beli istiṣna’*.”¹⁸⁶ Sementara KHES pada Pasal 271 ayat (2) menyebutkan bahwa “*Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad.*”¹⁸⁷ 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 batas waktu untuk melakukan *khiyar* harus ditentukan dengan jelas dan dicantumkan dalam kontrak.¹⁸⁸ Selanjutnya juga dinyatakan bahwa tidak ada batasan minimum atau waktu maksimum untuk *khiyar* selama tidak menyelisihi kebiasaan pada tempat transaksi.¹⁸⁹ Keterangan yang sama didapatkan dalam Standar Syariah AAOIFI standar nomor 48 bahwa *khiyar* menjadi gugur jika telah melewati periode *khiyar* yang disepakati.¹⁹⁰ Demikian pula dalam Standar Syariah AAOIFI nomor 51, bahwa *khiyar* harus dilakukan dalam jangka waktu

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

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

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

188 AAOIFI, *Shari'ah Standards*, h.1218.

189 *Ibid.*, h.1218-1219.

190 *Ibid.*, h.1153.

yang telah disepakati.¹⁹¹ Oleh karena itu, poin B2 ini sejalan dengan ketentuan dalam Standar Syariah AAOIFI nomor 48, 51 dan 52. Ditegaskan pada Pasal 272 KHES bahwa apabila masa *khiyar* telah lewat dan tidak ada pihak yang menyatakan *khiyar*, maka jual beli berlaku secara sempurna.¹⁹² 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 memilih untuk *khiyar* atas kesalahan pelapak. Sebagaimana telah diuraikan pada bagian transaksi penjualan, jika terjadi ketidaksesuaian 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* aib¹⁹³ atau *khiyar ru'yah*.¹⁹⁴ Demikian pula pada Pasal 288 ayat (1) pembeli dapat melakukan *khiyar gabn* jika terdapat indikasi kecurangan atau unsur penipuan yang disengaja oleh penjual pada barang yang dibelinya.¹⁹⁵ Adapun pada keadaan yang tidak disengaja oleh penjual maka menurut KHES Pasal 291 ayat (2) bahwa "*Pembelian benda yang disertai keterangan yang salah yang dilakukan tidak sengaja, adalah sah.*"¹⁹⁶ Tampak adanya kesesuaian antara poin B3 dengan keterangan yang ada pada pasal-pasal KHES, sehingga ditinjau menurut syariah maka poin B3 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

191 Ibid., h.1203.

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

193 Ibid., h.76.

194 Ibid., h.75.

195 Ibid., h.78.

196 Ibid., h.79.

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.*” 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 sebaliknya, yaitu penjual tidak menjelaskan cacat dan kekurangan produk pada deskripsi, maka hak *khiyar* dapat diambil oleh pembeli.

Berkaitan dengan poin B3 ini, pada fatwa tentang Jual Beli Istishna' diktum kedua poin 7 disebutkan pembeli dapat melakukan *khiyar* 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 secara lengkap atau kualitasnya yang lebih rendah dari kesepakatan. Selanjutnya pada kedua fatwa tersebut juga dicantumkan kalimat “*Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan.*” Poin B3 sejalan dan sesuai prinsip syariah dan mengakomodasi nilai *khiyar*, terutama pada kasus barang tidak sesuai deskripsi atau ada kesalahan pengiriman yang dilakukan oleh penjual.

AAOIFI mengatur berkaitan poin B3 yaitu barang yang tidak sesuai deskripsi atau keterangan yang tidak diketahui pembeli harus dilayani proses pengembaliannya oleh penjual. Penjual harus melayani pengembalian baik itu karena cacat,¹⁹⁷ atau disebabkan adanya unsur penipuan berupa harga yang terlalu mahal melebihi standar harga yang wajar.¹⁹⁸ Pembeli tidak berhak untuk melakukan *khiyar* jika telah mengetahui dan menyadari adanya cacat kemudian menerimanya¹⁹⁹ atau

197 AAOIFI, *Shari'ah Standards*, h.1202.

198 *Ibid.*, h.1152.

199 *Ibid.*, h.1202.

pembeli mengetahui dan rela dengan harga yang diminta oleh penjual.²⁰⁰ Esensi utama pada standar ini adalah kesalahan bukan dilakukan oleh pembeli. Maka, ditinjau dari *shariah compliance*, nilai-nilai *khiyar* pada poin B3 sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

7.3.3. Pelaksanaan *Khiyar* Syarat

Titik nilai-nilai *khiyar* di sistem Bukalapak, 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 nilai-nilai *khiyar* syarat sejak dimulai hingga berakhir, merujuk pada Tabel 4.1. dan mengikuti ketentuan pada Tabel 5.1. yaitu sebagai berikut.

Pertama. Pembeli harus melakukan konfirmasi apakah menerima 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 pembeli telah melakukan *khiyar* dengan melanjutkan dan menyelesaikan

200 Ibid., h.1153.

transaksi, sehingga dana transaksi pembelian akan diteruskan kepada pelapak secara otomatis oleh sistem Bukalapak.

Banyak kasus terjadi di mana produk yang sampai ke alamat pembeli tidak sesuai harapan atau deskripsi produk, baik karena cacat (aib), 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).*”²⁰¹ Apabila pembeli secara sadar dan rela mengkonfirmasi menerima produk bermasalah tersebut, berarti telah melakukan *khiyar* menerima dan secara otomatis pembayaran akan diteruskan kepada pelapak. Pada proses ini, baik konfirmasi penerimaan otomatis oleh sistem atau konfirmasi manual oleh pembeli (baik produk yang diterima sesuai atau tidak), telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

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 5.4. Komplain sendiri harus diajukan maksimal 2 x 24 jam terhitung sejak produk diterima oleh pembeli berdasarkan *tracking* jasa pengiriman. Pembeli difasilitasi mengajukan komplain dengan mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh Bukalapak, sebagaimana dirangkum dan disajikan pada Tabel 5.1. DSN-MUI dalam fatwanya memberikan dua pilihan kepada pembeli (batal kontrak dan minta uang kembali atau tunggu barang tersedia)

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

jika penjual tidak dapat menyediakan semua atau sebagian barang pada waktunya atau kualitasnya lebih rendah dari yang disepakati.²⁰² 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 yang diajukan oleh pembeli dan memenuhi tuntutan atau menolak komplain tersebut (proses nomor 16). Ukuran atau standar aturan yang menjadi patokan hak penerimaan dan penolakan komplain oleh pelapak sama dengan hak menerima atau mengajukan komplain oleh pembeli, yaitu aturan sebagaimana Tabel 5.1. dengan rincian prosedur seperti pada halaman tanya jawab cara mengajukan komplain barang atau retur.²⁰³ Saat pembeli mengajukan komplain diikuti tuntutan solusi, 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. Dilihat dari proses yang terjadi dan tujuan yang diinginkan dari fasilitas ini, telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Demikian pula syarat yang ditetapkan Bukalapak seperti tampak 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.²⁰⁴ Tenggat waktu bagi pelapak merespon komplain pembeli sesuai dengan tinjauan syariah seperti pada KHES Pasal 271 ayat (2) bahwa waktu *khiyar* adalah “... tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad”²⁰⁵ atau Standar Syariah

202 Ibid.

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

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

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

AAOIFI nomor 52 bahwa tidak ada batasan waktu yang tetap untuk *khiyar* selama tidak menyelisihi kebiasaan pada tempat transaksi.²⁰⁶

Ketiga. Admin dapat menengahi diskusi komplain jika tidak disepakati solusi yang diinginkan antara pembeli dan pelapak (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 sehingga 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 diselesaikan melalui Badan Arbitrasi Syariah jika tidak memperoleh kesepakatan melalui musyawarah. 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 yaitu Admin Bukalapak yang dijadikan penengah dalam diskusi komplain.

7.4. Pilihan Alasan Komplain

Pengajuan komplain atau pelaksanaan nilai-nilai *khiyar* pada Bukalapak diatur sedemikian rupa dan disediakan enam kategori alasan yang harus dipilih salah satunya, sebagaimana tampak pada Gambar 3.12., dengan pilihan sebagai berikut:

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

- ◆ Barang belum saya terima;
- ◆ barang rusak/cacat/pecah;
- ◆ jumlah barang kurang;
- ◆ komponen barang tidak lengkap;
- ◆ barang tidak sesuai pesanan; dan
- ◆ lainnya (dengan memasukkan kondisi atau alasan).

Pembagian atau penyediaan enam pilihan kategori alasan tersebut tampaknya untuk memudahkan bagi pihak pembeli dan pelapak agar nanti dapat memperoleh atau menyepakati solusi komplain yang tepat dan tidak merugikan semua pihak. Pilihan alasan komplain ini juga tentunya akan memudahkan Bukalapak yang diwakili Admin untuk membantu menengahi diskusi komplain jika kehadiran Admin diperlukan oleh pihak yang bersengketa.

Adapun pilihan keenam tampak mengakomodasi alasan selain lima pilihan sebelumnya. Pilihan lainnya ini membuka ruang pengajuan komplain yang lebih luas, sehingga tidak terbatas pada pilihan yang disediakan saja. Tampak bahwa pilihan-pilihan tersebut sesuai dengan tinjauan prinsip-prinsip syariah khususnya pada nilai-nilai *khiyar* yang terkandung di dalamnya. Semua pilihan kategori alasan komplain tersebut secara umum termasuk dalam nilai-nilai *khiyar* syarat, dan ada beberapa pilihan yang mengakomodasi nilai-nilai *khiyar* secara khusus.

Pilihan alasan **barang belum diterima** mengakomodasi nilai-nilai *khiyar* syarat, karena pembeli dibatasi oleh waktu konfirmasi penerimaan 2 x 24 jam. Pembeli harus melakukan konfirmasi sebelum habis waktu tersebut terhitung sejak *tracking* pengiriman menyatakan produk yang dibeli telah sampai tujuan. Kemungkinan terjadi kasus di mana produk belum diterima 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,²⁰⁷ 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.²⁰⁸ 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 diterima ini sesuai dengan nilai-nilai *khiyar*, yang mengharuskan barang diserahkan pada waktu yang telah disepakati.

Pilihan **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.²⁰⁹ Fatwa DSN-MUI juga menyatakan bahwa apabila barang cacat atau tidak sesuai, pemesan berhak untuk *khiyar*.²¹⁰ Adapun dalam Standar Syariah AAOIFI diatur jika ada cacat tersembunyi yang tidak diketahui pembeli saat transaksi,²¹¹ maka pembeli berhak mencabut transaksi dan mengembalikan barang atau melanjutkan transaksi. Pilihan alasan komplain bahwa barang cacat/rusak/pecah ini sesuai dengan nilai-nilai *khiyar* aib pada tinjauan kesesuaian syariah.

Pilihan komplain sebab **jumlah barang kurang** atau **komponen barang tidak lengkap** atau **barang tidak sesuai**

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

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

209 Ibid., h.76.

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

211 AAOIFI, *Shari'ah Standards*, h.1202.

pesanan termasuk dalam kategori nilai-nilai *khiyar ru'yah*, karena ketiga alasan tersebut baru diketahui setelah produk diterima dan dilihat oleh pembeli. Disebutkan dalam fatwa DSN-MUI bahwa “*jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, ...*”²¹² dan juga “*... atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, ...*”²¹³ 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.²¹⁴ Oleh karena itu, pengajuan komplain (*khiyar*) dengan dasar tiga alasan tersebut dapat dibenarkan dan sesuai dengan tinjauan prinsip-prinsip syariah.

Pilihan alasan komplain **barang tidak sesuai pesanan**, dapat dimasukkan ke dalam kategori nilai-nilai *khiyar gabn* 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 dengan keterangannya.²¹⁵ Ditegaskan pula bahwa transaksi dapat dibatalkan, seperti tercantum pada Pasal 290 bahwa “*Penjualan benda yang didasarkan keterangan yang salah yang dilakukan dengan sengaja oleh penjual atau wakilnya, dapat dibatalkan.*”²¹⁶ AAOIFI menyebutkan dalam Standar Syariah nomor 48 poin 4 bahwa pembeli memiliki hak mencabut atau menerima transaksi jika ditemukan harga yang dibayarkan ternyata melebihi perkiraan tertinggi berdasarkan harga yang wajar di pasaran.²¹⁷ Secara tidak langsung keterangan ini dapat pula diartikan bahwa jika ada produk yang harganya tidak wajar,

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

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

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

215 *Ibid.*, h.78.

216 *Ibid.*

217 AAOIFI, *Shari’ah Standards*, h.1152.

atau harga tidak sesuai dengan produk, maka pembeli berhak untuk *khiyar*. Sementara dalam fatwa DSN-MUI disebutkan “... atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, ...”²¹⁸ dan “... atau kualitasnya lebih rendah...”,²¹⁹ maka pembeli berhak untuk menggunakan hak *khiyar* apakah ingin membatalkan pesanan atau meneruskannya. 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**, jika dipilih maka pembeli diharuskan menjelaskan poin-poin apa yang menjadi permasalahan yang menjadi sebab mengajukan komplain dengan mengisi kolom isian. Pilihan ini karena bersifat umum maka berlaku untuk semua nilai-nilai *khiyar*. Pilihan ini sesuai prinsip syariah dan tidak berbeda dengan tinjauan syariah terhadap nilai-nilai *khiyar* pada pilihan alasan sebelumnya.

Tabel 7.1. 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.

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

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

7.5. Pilihan Solusi Komplain

Penggunaan hak *khiyar* di Bukalapak dilakukan dengan memilih alasan komplain sekaligus memilih salah satu solusi komplain yang diinginkan. Gambar 1.3. dan Gambar 3.13. menunjukkan tiga buah solusi yang dapat dipilih pembeli pada pengajuan komplain kepada pelapak. Pilihan solusi ini berlaku untuk semua alasan komplain (*khiyar*). Tiga pilihan solusi komplain tersebut adalah:

- ◆ Pengembalian uang;
- ◆ penggantian barang; dan
- ◆ penambahan barang.

Pilihan solusi komplain tersebut telah 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.²²⁰*

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

220 Ibid.

sesuai dengan solusi pertama yang ditawarkan oleh fatwa DSN-MUI. Selanjutnya pilihan solusi komplain penggantian barang atau penambahan barang juga diakomodasi oleh solusi kedua yang ditawarkan fatwa. Tampak jelas pada 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 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’.*”²²¹ Poin tersebut menegaskan bahwa aturan dalam Jual Beli Salam berlaku pula pada Jual Beli Istishna’, dengan demikian pilihan solusi komplain Bukapalak 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 uang pengembalian kepada pembeli,²²² dan Pasal 285 ayat (2) menyebutkan bahwa pembeli “... *berhak mengembalikan benda itu kepada penjual dan berhak memperoleh seluruh uangnya kembali.*”²²³ Selanjutnya pada Pasal 286 ayat (2) juga dinyatakan “... *dan berhak menerima kembali seluruh uangnya.*”²²⁴ Pilihan solusi pengembalian uang yang disediakan Bukalapak ini sesuai dengan apa yang diatur dalam KHES dan sesuai menurut tinjauan syariah. Adapun pilihan solusi penggantian barang dan penambahan barang, diakomodasi dalam KHES pada Pasal 288 ayat (1) yang berbunyi “*pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangannya.*”²²⁵

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

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

223 Ibid., h.77.

224 Ibid.

225 Ibid., h.78.

Pasal ini dapat dimaknai bahwa 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 menerima tanpa meminta pengembalian dana.²²⁶ Demikian pula dalam standar nomor 51 poin 2 bahwa pembeli dapat mencabut kontrak dengan memberitahukan kepada penjual dan berhak atas pencabutan pengembalian seluruh harga dengan persetujuan bersama.²²⁷ 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.²²⁸

Tabel 7.2. 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.

226 AAOIFI, *Shari'ah Standards*, h.1153.

227 Ibid., h.1203.

228 Ibid.

Keterangan-keterangan yang telah disajikan sebagaimana tampak di atas, menunjukkan bahwa pilihan solusi komplain yang disediakan oleh Bukalapak telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pilihan solusi komplain tersebut merupakan bagian dari eksistensi dan implementasi nilai-nilai *khiyar* di sistem Bukalapak. []

Khiyar dalam Jual Beli Online

(Eksistensi, Implementasi & Shariah Compliance)

Muhammad Erfan, S.Kom., M.E.

Dr. H. Mazrur, M.Pd.

Dr. Hj. ST. Rahmah, M.Si.

Bagian 8

Penutup

Berdasarkan pembahasan sebelumnya tentang nilai-nilai *khiyar* pada sistem Bukalapak, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- ◆ 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.
- ◆ Nilai-nilai *khiyar* yang terimplementasi di Bukalapak adalah *khiyar* majelis dan *khiyar* syarat. *Khiyar* majelis berlangsung sejak pengajuan pembatalan transaksi oleh pembeli setelah pembayaran sampai 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 penerimaan atau diajukan komplain sampai dengan persetujuan atau penolakan komplain atau sampai disepakatinya solusi komplain antara pembeli dan penjual.

- ◆ Tinjauan syariah (*shariah compliance*) terhadap nilai-nilai *khiyar* di Bukalapak menggunakan tiga aturan yaitu fatwa DSN-MUI dan 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. Pelaksanaan atau implementasi nilai-nilai *khiyar* pada sistem Bukalapak, pilihan alasan komplain dan pilihan solusi komplain yang ditawarkan sesuai dengan prinsip-syariah, baik itu ditinjau berdasarkan fatwa DSN-MUI, KHES maupun Standar Syariah AAOIFI. []

Daftar Rujukan

- AAOIFI. *Al-Ma'ayir Al-Syar'iyyah*. 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 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>.
- . “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,” 14 Juni 2021.

<https://dsnemui.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, 10 Juni 2021.

<https://www.britannica.com/topic/rational-choice-theory>.

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>.

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 Majelis.” 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>.
- Karim, Adiwarman 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: Direktur 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.
- 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 Tahrir, dan Noorshellah 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: BPFE-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>.
- 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.
- Ribadu, Mohammed Bashir, dan Wan Nurhayati Wan Ab. Rahman. “An Integrated Approach towards Sharia Compliance E-Commerce Trust.” *Applied Computing and Informatics* 15, no. 1 (1 Januari 2019): 1–6.
<https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.09.002>.

- 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 Maslahah.” *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 Dhaiyudeen Helmy W. M, dan Rozana Binti Mohd Jamil. “Pendekatan Khiyar dalam Pembelian Atas Talian (Online Shopping): Analisa Kritikal,” 29 Oktober 2020.
<https://oarep.usim.edu.my/jspui/handle/123456789/6951>.
- Sugiyono, Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018.

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

Tentang Penulis dan Editor



Muhammad Erfan, S.Kom., M.E., dilahirkan pada hari Jumat, tanggal 30 Muharram 1402H atau 27 November 1981M di Alabio, HSU, Kalimantan Selatan. Tahun 2011 menyelesaikan S1 prodi Sistem Informasi di STMIK Palangkaraya. Tahun 2019 melanjutkan studi S2 di IAIN Palangka Raya dan selesai 2021 pada prodi Magister Ekonomi Syariah. Penulis bekerja di STMIK Palangkaraya sebagai Staf Teknis dan aktif dalam pembuatan aplikasi berbasis komputer dan mobile, pengelolaan website, konfigurasi OJS, aktif menulis buku dan artikel bidang teknologi, komputer dan ekonomi syariah. Penulis dapat dihubungi melalui Twitter, Telegram, Instagram [@banghajidotcom](https://www.instagram.com/banghajidotcom), posel muhammad651@gmail.com atau blog www.banghaji.com.



Dr. H. Mazrur, M.Pd., lahir pada tanggal 8 Juni 1962 di desa Rantau Keminting Kecamatan Labuan Amas Utara Kota Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah (HST) Kalimantan Selatan. Pendidikan tinggi penulis dimulai dari Program Sarjana Muda tahun 1985 dan Program Sarjana Lengkap Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin tahun 1987, melanjutkan studi program S2 Jurusan Teknologi Pembelajaran di Universitas Negeri Malang selesai pada tahun 2001 dan Doktoral (S3) di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2015. Sejak tahun 1989 sampai sekarang menjadi dosen tetap di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Palangkaraya. Mata kuliah yang dibina

berkaitan dengan Teknologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. Penulis pernah menjabat Kepala Lembaga Penelitian tahun 2001-2003, Ketua Jurusan Tarbiyah tahun 2003-2004 dan Pembantu Ketua Bidang Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya tahun 2004-2008 dan sejak tahun 2017 sampai sekarang sebagai Ketua Senat IAIN Palangka Raya. Penulis juga mengajar di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR). Selain menulis artikel dan editor buku, penulis pernah memimpin jurnal HIMMAH STAIN Palangka Raya dan Jurnal TARBIYATUNA yang mulai terbit tahun 2011. Judul buku yang sudah diterbitkan diantaranya Strategi Pembelajaran Fiqih, Teknologi Pembelajaran, Psikologi Agama dan Pokok-pokok Ajaran Islam.



Dr. Hj. ST. Rahmah, M.Si., dilahirkan pada tanggal 25 Juli 1956 di Ujung Pandang, Sulawesi Selatan. Selesai program sarjana tahun 1982 pada Fakultas Syariah IAIN Alauddin Ujung Pandang. Sejak tahun 1990 aktif sebagai dosen IAIN Antasari Palangka Raya yang kemudian berubah menjadi STAIN Palangka Raya dan saat ini menjadi IAIN Palangka Raya. Melanjutkan studi S2 pada prodi Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar dan selesai tahun 2002. Tahun 2003 sampai 2007 menjabat sebagai Ketua Jurusan Syariah dan Ketua prodi AHS di STAIN Palangka Raya. Tahun 2016 menyelesaikan program doktoral (S3) di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta prodi *Islamic Studies*. Selain sebagai dosen penulis juga aktif pada berbagai organisasi di Kalimantan Tengah dan aktif menulis buku dan artikel ilmiah. Penulis dapat dihubungi melalui posel sitirahmah16@gmail.com.



Dr. Hj. Muslimah, S.Ag., M.Pd.I., lahir pada tanggal 02 Mei 1972 di Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara, Provinsi Kalimantan Tengah. Anak kedua dari lima bersaudara. Sebagai Dosen di IAIN Palangka Raya dan mengelola beberapa lembaga pendidikan Islam. Selain aktif mengajar, juga aktif menulis buku dan menulis artikel pada jurnal ilmiah. Publikasi ilmiahnya dapat dilihat di alamat: <https://scholar.google.co.id/citations?user=1LeWAKwAAAAJ&hl=id&oi=ao>