

**PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP
DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Syari'ah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

ARIH MUSHOFA

NIM. 19.21.11.010

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN FILANTEROPI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA**

2023

**PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP
DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Disusun Oleh:

ARIH MUSHOFA

NIM. 19.21.11.010

Surakarta, 10 November 2023

Disetujui dan disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Muhammad Hanif Al Hakim, M.Phil.

NIP : 19900613 201908 001

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ARIH MUSHOFA
NIM : 19.21.11.010
PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARI'AH (MU'AMALAH)

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura).**

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

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 10 November 2023



Arih Mushofa

NIM. 19.21.11.010

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Arih Mushofa

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Syari'ah

Universitas Islam Negeri

Raden Mas Said Surakarta

Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Arih Mushofa NIM: 19.21.11.010 yang berjudul:

PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISALM (Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura).

Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah).

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 10 November 2023

Dosen Pembimbing



Muhammad Hanif Al Hakim, M.Phil

NIP. 19900613 201908 001

PENGESAHAN

PENGESAHAN

**PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP
DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura)**

Disusun Oleh:

ARIH MUSHOFA

NIM. 19.21.11.010

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah

Pada hari Kamis, 21 Desember 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)

Penguji I

Masjupri, S.Ag., M.Hum.

19701012 199903 1 002

Penguji II

Dr. Aris Widodo S.Ag., M.A.

19761113 200112 1 001

Penguji III

Oosim Khoiri Anwar, M.S.I

19860629 201903 1 003

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Mubtashirudin, S.Ag., M.A., M.Ag.

NIP. 19771202 200312 1 003

MOTTO

تَقْتُلُوا وَلَا مِّنْكُمْ تَرَاضٍ عَنِ تِجَارَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا آمَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا

رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ أَنْفُسَكُمْ

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

(Surat An-nisa Ayat 29)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, terwujudnya karya sederhana ini sebagai jawaban atas penantian dan do'a yang telah diberikan. Makadari itu, skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Mulyanto dan Ibu Sumiyati yang selalu memanjatkan doa terbaik dan memberikan semangat yang tak ada hentinya.
2. Adik saya tercinta Washiatul Khasanah dan Abdul Halim Amin semoga kebahagiaan dan kesuksesan selalu membersamai kita.
3. Angkatan 2019 HES A yang telah menemani perkuliahan selama ini dan sudah membersamaiku kurang lebih 4 tahun dalam berjuang untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum. Terimakasih atas do'a dan kasih sayang kalian selama dibangku perkuliahan.
4. Bapak Masjupri, S.Ag., M.Hum selaku dosen pembimbing akademik dan Bapak Muhammad Hanif Al Hakim, M.Phil selaku dosen pembimbing skripsi, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya dan semoga selalu diberikan kesehatan dan dilancarkan segala urusannya.
5. Bapak dan Ibu dosen fakultas syariah yang telah mendidik dan memberi ilmu hingga saya mendapat gelar sarjana hukum.
6. Untuk orang yang sekarang saya cintai yang telah membersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah senantiasa sabar menghadapi sikap penulis selama proses skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini.
7. Diri sendiri yang sudah berjuang hingga saat ini untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak mudah
8. Teman-teman yang ada di sekeliling saya yang sudah banyak sekali membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya.

PEDOMAN TRANSLITERASI

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

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...’...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	...’...	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Žukira
3.	يذهب	Yazhabu

b. Vokal Rangkap

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

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

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
----	------------------	---------------

1.	كيف	Kaifa
2.	حول	Ḥaula

3. Vokal panjang (Maddah)

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

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

Contoh:

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

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu :

- Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.

- c. Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Rauḍah al-aṭfāl / rauḍatul aṭfāl
2.	طلحة	Ṭalhah

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana
2.	نَزَّلَ	Nazzala

6. Kata Sandang

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

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

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرجل	Ar-rajulu
2.	الجلال	Al-Jalālu

7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أكل	Akala
2.	تأخذون	Ta'khużuna
3.	النؤ	An-Nau'u

8. Huruf Kapital

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

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

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	و ما محمد إلا رسول	Wa mā Muhammadun illā rasūl

2.	الحمد لله رب العالمين	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna
----	-----------------------	----------------------------------

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وإن الله هو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
2.	فأوفوا الكيل والميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa auful-kaila wal mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang Kartasura)”**.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syari'ah UIN Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Muh. Nashirudin, S.Ag., M.A., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah.
3. Bapak Masjupri, S.Ag., M.Hum selaku pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan studi perkuliahan.
4. Bapak Muhammad Hanif Al Hakim, M.Phil selaku pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak, ibu terimakasih atas do'a, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, serta kasih sayang yang tercurahkan selama ini.
7. Dewan penguji yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk mengujiskripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu yang telah

berjasa dan membantuku baik moril maupun spiritnya.

9. Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya do'a serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga Allah membalas kebaikan kalian semuanya. Aamiin.
10. Bagi diri saya pribadi, yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan guna menyempurnakan penelitian selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca, peneliti selanjutnya dan Almamater UIN Raden Mas Said Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 10 November 2023

Arih Mushofa
NIM. 19.21.11.010

ABSTRAK

ARIH MUSHOFA, NIM: 19.21.11.010 “PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM”

(Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura) Praktik pengembalian barang yang dilakukan oleh pembeli yang tidak menerima barang yang dipesan dan pengembalian barang yang tidak sesuai dengan pengiriman. Praktik ini sering terjadi saat melakukan proses transaksi jual beli secara online dengan sistem COD pada online shop. Praktik pengembalian ini tidaklah mudah untuk dilakukan oleh penjual/owner toko jika terdapat kekurangan pada suatu barang dikarenakan belum adanya kesepakatan antara pembeli dengan penjual pada saat awal bertransaksi. Hal ini menjadi penyebab timbulnya rasa kekecewaan dan kerugian oleh penjual yang posisinya sebagai penjual dan merasa dirugikan dari adanya praktik pengembalian barang yang tidak sesuai dengan barang yang dikirim oleh penjual dulu. Perlindungan Konsumen yang disingkat menjadi UUPK pada Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait pelanggaran terhadap hak-hak penjual. Dengan adanya UUPK tersebut, masyarakat memiliki payung hukum untuk melindungi haknya.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan untuk menganalisis praktik retur barang jual beli online di Tiktok Shop dengan metode pembayaran COD pada toko online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura berdasarkan pandangan hukum perlindungan konsumen. Menggunakan metode deskriptif dalam menganalisis data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi, peneliti menganalisis praktik retur barang yang terjadi di toko online distributor klambi dengan metode COD di Gumpang Kartasura jika ditinjau dalam pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999 dimana dilakukan penyelesaian melalui sengketa konsumen Setiap konsumen yang dirugika dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen tersebut dapat dikategorikan telah melanggar hak pelaku usaha karena telah beriktik tidak baik ketika melakukan retur barang, sebagaimana perbuatan tersebut juga tidak sesuai dengan asas-asas hukum dalam pasal 2 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi perlindungan konsumen berasaskan mangfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Jika dilihat dari etika bisnis Islam yang berlaku yaitu dengan Prinsip kebenaran/kejujuran dan tanggung jawab Berdasarkan praktik retur yang ada di toko online Distributor Klambi, penjual berupaya untuk menerima retur yang diajukan pembeli dalam jual beli pakaian sebagai bentuk tanggung jawabnya terhadap produk yang dijual. Meskipun penjual menerima pengembalian barang ini.

Kata Kunci : Retur, Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam

ABSTRACT

ARIH MUSHOFA, NIM: 19.21.11.010 “PRAKTIK RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”

(Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura) The practice of returning goods by buyers who do not receive the goods ordered and returning goods that do not match delivery. This practice often occurs when carrying out online buying and selling transactions using the COD system in online shops. This return practice is not easy for the seller/shop owner to carry out if there is a shortage of an item because there is no agreement between the buyer and the seller at the start of the transaction. This is the cause of feelings of disappointment and loss for sellers whose position is as a seller and who feel disadvantaged by the practice of returning goods that do not match the goods sent by the previous seller. Consumer Protection, which is abbreviated to UUPK in Article 45 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, relates to violations of sellers' rights. With the UUPK, the community has a legal umbrella to protect their rights.

This type of research uses qualitative research with field research to analyze the practice of returning online buying and selling goods at the Tiktok Shop using the COD payment method at the Klambi Distributor online shop in Gumpang, Kartasura based on the legal perspective of consumer protection. Using descriptive methods in analyzing data obtained from interviews and documentation, researchers analyzed the practice of returning goods that occurred in the Klambi distributor's online shop using the COD method in Gumpang Kartasura when viewed in Article 45 of the Consumer Protection Law number 8 of 1999 where resolution is carried out through disputes. Consumers: Every consumer who suffers a loss can sue a business actor through an institution tasked with resolving disputes between consumers and business actors or through courts within the general judiciary. And consumer dispute resolution can be reached through court or outside court based on the voluntary choice of the parties to the dispute.

The results of the research show that these consumers can be categorized as having violated the rights of business actors because they have bad intentions when returning goods, as these actions are also not in accordance with the legal principles in Article 2 of Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection which states: consumers are based on benefits, justice, balance, consumer security and safety, as well as legal certainty. If we look at the applicable Islamic business ethics, namely the principles of truth/honesty and responsibility. Based on the returns practice in the Klambi Distributor online shop, sellers try to accept returns submitted by buyers in buying and selling clothes as a form of responsibility for the products being sold. Although the seller accepts returns of this item.

Keywords: Returns, Consumer Protection Law and Islamic Business Ethics

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xiv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	6
F. Tinjauan Pustaka	8
G. Metode Penelitian	13
H. Sistematika Pembahasan	16
BAB II LANDASAN TEORI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM	17
A. Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
B. Etika Bisnis Islam	30
BAB III DESKRIPSI DATA PENELITIAN RETUR, JUAL BELI ONLINE, TIKTOK SHOP, DAN GAMBARAN UMUM TOKO	37

A. Retur	37
B. Jual Beli Online	39
C. TikTok Shop.....	47
D. Cash On Delivery (COD)	49
E. Gambaran Umum Toko Online Distributor Klambi di Gumpang Kartasura	53
F. Praktik Pelaksanaan Retur Jual Beli Online Di Toko Online Distributor Klambi.....	58
BAB IV ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP RETUR BARANG JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP DENGAN METODE COD PADA TOKO ONLINE DISTRIBUTOR KLAMBI DI GUMPANG, KARTASURA	63
A. Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Mengenai Praktik Retur Barang Jual Beli di Toko Online TikTok Shop Distributor Klambi Dengan Metode COD di Gumpang Kartasura.....	63
B. Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Mengenai Praktik Retur Barang Jual Beli di Toko Online TikTok Shop Distributor Klambi Dengan Metode COD di Gumpang Kartasura.....	66
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran-Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Toko Online Distributor Klambi
- Gambar 2 : Affiliate ditoko Online Tiktok Shop Distributor Klambi
- Gambar 3 : Barang yang diterima penjual

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Wawancara dengan Narasumber
- Lampiran 2 : Data Retur Barang di Aplikasi Toko Online Tiktok Shop
Distributor Klambi
- Lampiran 3 : Stok Barang dan Sample Toko Online Tiktok Shop Distributor
Klambi
- Lampiran 4 : Foto wawancara dengan Owner Toko
- Lampiran 5 : Foto wawancara dengan Mitra Kurir
- Lampiran 6 : Sejumlah Paket Retur di Toko Online Tiktok Shop Distributor
Klambi
- Lampiran 7 : Data Jumlah Retur dari Awal Buka Sampai Sekarang
- Lampiran 8 : Paket Retur Barang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini dengan berkembangnya teknologi khususnya menggunakan Internet itu wajar, hal ini disebabkan karena perdagangan media terus berkembang pesat demi kepentingan penjual dan konsumen menjadikan transaksi online semakin mudah dan cepat. Di era digital saat ini, khususnya Indonesia jual beli dilakukan secara online telah berkembang secara besar-besaran. Belanja online sangat memudahkan masyarakat dalam berbelanja hanya dengan memesan di olshop (toko online) melalui gadget-nya tanpa harus berbelanja ke swalayan-swalayan ataupun supermarket.¹

Jual beli online adalah tindakan jual beli dengan menggunakan handphone dan internet kemudian beriklan di jejaring sosial tentang produk kebutuhan masyarakat tersebut. Menurut *ijma'* para ulama, hukum adalah sumber segala sesuatu transaksi muamalah diperbolehkan selama tidak ada dalil Al-Qur'an atau hadist yang melarang hal itu.²

Sehingga di zaman yang canggih ini banyak orang yang lebih senang berbelanja di toko online. Yang menjadikan para penjual/pedagang pun harus memanfaatkan internet, alat komunikasi, untuk mempromosikan atau menjual

¹ Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2018): hlm 2-3.

² Miftakhul, Sinta. *Praktik Pengembalian Barang Sebagai Reseller Marketplace Yang Tidak Sesuai Ekspektasi (Studi Kasus di Toko Fashion Rumah Fadila Purwokerto)*. Diss. IAIN Purwokerto, 2021. hlm 4

produknya, salah satu toko online yang terkenal dan banyak digunakan oleh masyarakat saat ini ialah Aplikasi TikTok.³

Kemudahan penggunaan aplikasi TikTok Shop menjadikan konsumen meningkat, karena alasan praktis, sistem pembayaran waktu yang lebih mudah dan efisien yang bisa dibayarkan dengan bentuk transfer atau dengan Cash On Delivery (COD), serta promosi yang ditawarkan dari aplikasi konsumen melimpah. TikTok juga merupakan platform media sosial yang mayoritas berisi konten hiburan, jadi banyak kalangan masyarakat yang menggunakannya. Sedangkan aplikasi lain contohnya shoppe yaitu aplikasi yang sengaja di buat khusus untuk menjadi sebuah *e-commerce* untuk jual beli barang yang dibutuhkan penggunanya.⁴

Mengingat tujuan negara adalah untuk menjaga dan memelihara tata tertib, diharapkan negara memberi perhatian terhadap hukum perlindungan konsumen. Undang-Undang No. 08 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat menjadi UUPK. Dengan adanya UUPK tersebut, masyarakat memiliki payung hukum untuk melindungi haknya. Dilihat dari perkembangannya, seller bisa saja merasa diuntungkan atau dapat juga merasa dirugikan. Diuntungkan apabila barang tersebut sesuai dengan permintaan konsumen, dan dirugikan apabila barang tersebut di retur oleh konsumen.

³ Isnawati, *Jual Beli Online Sesuai Syariah*, (Yogyakarta: Lentera Islam, 2019). Hlm.6

⁴ Priyanto, I. Made Dedy, and Fakultas Hukum Univeristas Udayana. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidakesesuaian Kualitas Barang Yang Dibeli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop.". hlm 488-489.

Pada praktiknya, jual beli online tidak selalu berjalan sesuai dengan keinginan penjual maupun pembeli. Tidak jarang pula terjadi komplain sehingga mengakibatkan retur barang. Retur merupakan pengembalian barang dari pihak pembeli kepada penjual karena terdapat suatu alasan tertentu.⁵

Dalam aplikasi tiktok mengatur tentang penembalian barang/retur, bahkan toko online Distributor Klambi juga mengatur tentang retur barang tersebut. Ketentuan dan langkah-langkah retur sudah sesuai dengan peraturan yang ada, akan tetapi yang menjadi permasalahan disini paket yang di kembalikan kepada penjual tidak sesuai dengan isi paket yang di kirimkan penjual dulu.

Praktik pengembalian barang yang dilakukan oleh pembeli yang tidak menerima barang yang dipesan dan pengembalian barang yang tidak sesuai dengan pengiriman. Praktik ini sering terjadi saat melakukan proses transaksi jual beli secara online dengan sistem COD pada jual beli online. Praktik pengembalian ini tidaklah mudah untuk dilakukan oleh penjual jika terdapat kekurangan pada suatu barang dikarenakan belum adanya kesepakatan antara pembeli dengan penjual pada saat awal bertransaksi. Hal ini menjadi penyebab timbulnya rasa kekecewaan dan kerugian oleh penjual yang posisinya sebagai penjual dan merasa dirugikan dari adanya praktik pengembalian barang yang tidak sesuai dengan barang yang dikirim oleh penjual dulu.

⁵ Embun Fajar Wati dan Kiki Indayani, "Sistem Informasi Distribusi dan Retur Barang Berbasis Desktop Pada PT Milenia Berkat Abadi Jakarta", *Journal of Information System Applied Management Accounting and Research*, Vol. 1, No. 1, 2017, hlm. 25-29.m p

Pada praktik retur barang jual beli di toko online Distributor Klambi memiliki beberapa ketentuan yang dikeluarkan penjual atau marketplace, yaitu : pembeli harus memvideokan pada saat pembukaan barang atau *unboxing* jika tidak ada video maka penjual tidak menerima retur atau pengembalian, semua komplain kerusakan produk akibat pengiriman tidak akan dilayani. Pada ketentuan ini disebutkan jika barang pesanan yang dibeli terdapat kerusakan akibat pengiriman atau selama perjalanan tidak akan dilayani, artinya pihak penjual tidak mau menerima retur jika barang rusak akibat kesalahan pengiriman. Hal tersebut dikarenakan kerusakan bukan diakibatkan oleh penjual. Kemudian ketentuan selanjutnya, jika ingin melakukan retur barang maksimal satu kali dua puluh empat jam sejak barang diterima.

Pembeli yang tidak menerima barang yang dipesan karena adanya penolakan oleh pembeli ketika paket tiba. Mereka menolak dengan alasan pengiriman yang lama dan tidak sesuai dengan jadwal pengiriman yang seharusnya. Hal tersebut menimbulkan rasa kecewa dari pembeli. Dilain sisi, pihak penjual juga merasa dirugikan karena pembeli yang menolak paket tersebut. Penjual mendapati kerugian waktu, tenaga, bahkan material. Paket yang seharusnya sudah terjual justru harus diproses kembali.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti berusaha untuk mengkaji lebih mendalam terhadap praktik retur barang jual beli online melalui TikTok Shop apakah telah sesuai dengan Hukum Perlindungan Konsumen. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PRAKTIK**

RETUR BARANG PADA JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dirumuskan permasalahan yang akan dibahas nanti. Adapun yang menjadi rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana praktik retur barang jual beli online di TikTok Shop dengan metode pembayaran COD pada toko online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura?
2. Bagaimana analisis Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam terhadap praktik retur barang jual beli online di TikTok Shop dengan metode pembayaran COD pada toko online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk :

1. Mengetahui praktik retur barang jual beli online di TikTok Shop dengan metode pembayaran COD pada toko online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura.
2. Memahami Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam pada praktik retur barang jual beli online di TikTok Shop dengan metode

pembayaran COD pada toko online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini dapat mengembangkan khasanah penelitian hukum terutama terkait dengan praktik retur barang jual beli online di TikTok Shop dengan metode pembayaran COD menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam. Selain itu, dapat pula menjadi bahan dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktik

Peneliti mampu memahami praktik retur barang jual beli online dengan metode pembayaran COD. Serta peneliti mempunyai pengetahuan dan wawasan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam dalam praktik retur barang jual beli online dengan metode pembayaran COD.

E. Kerangka Teori

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat. Penyedia produk konsumen

bisa disebut dengan penjual dan pengguna produk konsumen tersebut bisa disebut dengan pembeli.

Dengan demikian Hukum Perlindungan Konsumen atau Hukum Konsumen itu dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan-peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999 telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha (misalnya penjual dan pembeli), sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya.⁶

2. Etika Bisnis Islam

Etika adalah komponen pendukung para pelaku bisnis terutama dalam hal kepribadian, Tindakan, dan perilakunya. Etika disebut juga sebagai rambu-rambu dalam suatu kelompok masyarakat akan dapat membimbing dan mengingatkan anggotanya kepada suatu Tindakan yang terpuji yang harus dipatuhi dan dijalankan. Adapun bisnis merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok orang untuk menyediakan barang dan jasa dengan tujuan memperoleh

⁶ Apandy, P. A. O., & Adam, P. Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, 2021, vol.3 no.1, hlm 14-15.

keuntungan. Orang yang berusaha menggunakan waktunya dengan menanggung resiko dalam menjalankan kegiatan bisnis bisa disebut *entrepreneur*. Sedangkan Islam adalah agama yang diturunkan oleh Allah Swt. Untuk mengatur hubungan manusia dengan Allah, dengan dirinya, dan dengan sesamanya.

Menurut Muhammad Saifullah dalam buku *Pasar Modal Syariah*, etika bisnis adalah seperangkat prinsip-prinsip etika yang membedakan yang baik dan yang buruk, harus, benar, salah, dan sebagainya dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan seseorang untuk mengaplikasikannya atas apa saja dalam dunia bisnis. Dalam arti lain, etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma yang mana para pelaku bisnis harus menjunjungnya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai tujuan-tujuan bisnis dengan selamat.⁷

F. Tinjauan Pustaka

Dalam suatu penelitian diperlukan dukungan penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang hampir serupa dengan penelitian ini. Namun, substansinya berbeda dengan permasalahan yang akan peneliti teliti. Seperti :

Skripsi Imam Safei yang berjudul “Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online di Marketplace Persepektif Hukum Islam (Studi Kasus Pengguna Marketplace Shopee di Desa wetan Kecamatan Kalibogor)”. Yang

⁷ Kurniasih Setyagustina, dkk. “*Pasar Modal Syariah*”. (Bandung, Widina Bhakti Persada Bandung, 2023). Hlm: 11.

mnggunakan jenis penelitian lapangan dalam hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa Praktik retur barang pada jual beli online pada pengguna marketplace shopee di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor adalah dibolehkan dengan syarat harus memenuhi prinsip-prinsip syariah yang ada. Terdapat kejelasan pada saat ijab qabul dalam retur atau *khiyar* didalam hukum Islam seperti syarat dan tatacara yang telah diberikam oleh penjual.

Semua aturan tersebut sudah disebutkan dan tertera didalam deskripsi yang dibuat oleh penjual secara jelas dan telah disepakati oleh keduanya baik penjual maupun pembeli. Oleh karenanya dalam pelaksanaan praktik retur barang pada jual beli online di marketplace shopee ini tidak ada paksaan dan dilakukan atas kemauannya sendiri dengan dasar suka sama suka dan keridhaan yang dilakukan oleh para pihak. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan peneliti teliti, yakni sama-sama membahas tentang retur barang. Adapun yang membedakan yaitu peneliti meneliti tentang retur barang perspektif *khiyar* sedangkan penelitian ini menggunakan pandangan hukum islam secara umum.⁸

Skripsi Sinta Miftakhul Jannah yang berjudul “Praktik Pengembalian Barang Sebagai Reseller Marketplace Yang Tidak Sesuai Ekspetasi (Studi Kasus di Toko Fashion Rumah Fadila Purwokerto). Praktik jual beli barang di Toko Rumah Fadila secara offline dan online marketplace sah karena adanya ijab kabul, orang yang berakad, serta objek akad kepemilikan barang

⁸ Imam safei, “Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online di Marketplace Persepektif Hukum Islam (Studi Kasus Pengguna Marketplace Shopee di Desa wetan Kecamatan Kalibogor)”, UIN PROF. KH SAIFUDDIN ZUHRI, 2022.

tersebut jelas. Proses transaksi jual beli tersebut telah memenuhi syarat dan rukun jual beli sehingga dinyatakan hukumnya boleh sesuai dengan ketentuan yang disyariatkan berdasarkan nash al-Qur'an, Hadis, dan ijma' para ulama.

Kemudian praktik pengembalian barang di Toko Rumah Fadila belum sesuai dengan persyaratan hak *khiyār*. Karena, akad jual beli telah terlanjur dilakukan, dan pembeli telah mengetahui adanya cacat pada barang tersebut melebihi 24 jam maka tidak ada lagi *khiyār* setelahnya. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yakni, sama-sama membahas tentang jual beli. Adapun yang membedakan yaitu platform jual belinya lebih luas, sedangkan peneliti lebih spesifik pada jual beli online di marketplace TikTok.⁹

Skripsi Teti, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar, yang berjudul “ Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek Pada Marketplace Shopee)”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa implementasi khiyar dalam jual beli online pada kasus ketidaksesuaian objek pada praktiknya telah menerapkan *khiyar* walaupun dari segi pengetahuan dan literasi mengenai *khiyar* baik dari pihak Shopee, penjual, maupun pembeli belum sepenuhnya mengerti atau paham mengenai *khiyar*. Persamaan pada penelitian yang akan peneliti kaji yaitu ketidaksesuaian objek dalam jual beli online menurut *khiyar*. Adapun

⁹ Sinta Miftakhu Jannah, “Praktik Pengembalian Barang Sebagai Reseller Marketplace Yang Tidak Sesuai Ekspektasi (Studi Kasus di Toko Fashion Rumah Fadila Purwokerto)”, IAIN Purwokerto, 2021

pembaharuan penelitian yang akan peneliti kaji yaitu dalam hal retur barang akibat ketidak sesuaian objek dalam jual beli online melalui TikTok Shop.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyawan Abd. Gafur dan Abdul Wahid Haddade, UIN Alauddin Makasar pada jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mahdzab Vol.1, No.3, 2020 yang berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Akad Jual Beli Online Atas Hak *Khiyar* Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di Kel. Pabringa Kec. Binamu Kab. Jeneponto)”. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan penerapan hak *khiyar* dalam skripsi ini membuat tentang perlindungan konsumen dalam akad jual beli secara online atas hak *khiyar* penulis melihat kurangnya penerapan konsep hak *khiyar*. Yang pada dasarnya hak *khiyar* mudah di terapkan dalam praktik jual beli secara langsung.

Sedangkan dalam jual beli secara online itu sulit untuk dapat diterapkan mengingat bahwa metode dengan belanja online dilakukan dengan pemesanan terlebih dahulu. Akan tetapi bahwasanya hak *khiyar* ini bukan hanya dapat dilakukan secara langsung, namun dapat juga diterapkan dalam jual beli secara online. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu konsep hak *khiyar* pada jual beli online. Perbedaannya penelitian tersebut lebih menfokuskan pada perlindungan konsumen dalam

¹⁰ Teti, “Implementasi *Khiyar* Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek Pada Marketplace Shopee)”, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makasar, 2022

akad jual beli online secara umum, sedangkan yang akan peneliti kaji lebih fokus pada retur barang jual beli online melalui tiktok shop.¹¹

Jurnal Dafiqa Hasanah, Mulyadi Kosim dan Suyud Arif, Universitas Ibn Khaldun Bogor pada jurnal *Istishoduna* vol.8 No.2 2019 yang berjudul “Konsep Khiyar Pada Jual Beli Pre Order Online Shop Dalam Perspektif Hukum Islam”. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa Praktek jual beli akad *pre order* pada online shop sama halnya dengan jual beli akad salam hanya saja dilakukan tanpa *face to face* tapi menggunakan internet.

Jual beli *pre order* dalam online shop menampilkan barang berupa display dan deskripsi barang tersebut kepada pembeli kemudian pembeli memesan dengan rincian ukuran dan warna dari barang yang diinginkan kemudian barang pesanan akan dikerjakan dengan perjanjian lama waktu pengerjaan yang telah disepakati kemudian setelah barang jadi maka barang akan dikirim kepada pembeli dengan jasa ekspedisi hingga diterimanya barang ditangan pembeli, kemudian *khiyar* dalam jual beli *pre order* online shop terjadi secara tidak langsung ketika pembeli memberikan testimonial kepada owner online shop berupa kepuasan pembeli, kekecewaan ataupun complain atas barang yang diterima dapat dikategorikan sebagai khiyar majlis karena pembeli dan penjual masih dalam satu ikatan transaksi.

¹¹ Mulyawan Abd. Gafur, Abdul Wahid Haddade, “Perlindungan Konsumen Dalam Akad Jual Beli Online Atas Hak *Khiyar* Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di Kel. Pabringa Kec. Binamu Kab. Jeneponto)”, jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mahdzab Vol.1, No.3, 2020

Apabila terdapat kekecewaan maka penjual akan menawarkan retur atau pengembalian barang atau uang apabila barang yang diterima rusak atau cacat, Dalam hal ini *Khiyar Aib* berlangsung. Oleh karena itu meskipun jual beli online dihalangi oleh keterbatasan internet tetapi justru tidak membuat nilai-nilai transaksi dalam islam yang diajarkan menjadi hilang, seperti praktek *khiyar* dalam transaksi *pre order* online shop ini yang terjadi secara tidak langsung. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu membahas sistem *pre order* dalam jual beli online Sedangkan peneliti yang akan diteliti yaitu retur barang. adapun persamaannya yaitu membahas tentang praktik *khiyar*.¹²

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan proses, prinsip dan prosedur yang digunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban, dengan ungkapan lain, bahwa metodologi penelitian merupakan suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian.¹³

1. Jenis Penelitian

Dari permasalahan yang didapat dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan pengalaman sebagai dasar analisis penyusunan teori. Penelitian ini juga bisa disebut penelitian kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif.¹⁴ Maka jenis

¹² Dafiqa Hasanah, Mulyadi Kosim, Suyud Arif, "Konsep Khiyar Pada Jual Beli Pre Order Online Shop Dalam Perspektif Hukum Islam", jurnal Istishoduna vol.8 No.2 2019

¹³ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Rodsa Karya, 2008), Hlm.145

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), Hlm.121.

penelitian ini yang menggunakan penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan, penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena tentang apa yang dialami oleh peneliti dalam konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai ilmiah.¹⁵

2. Sumber Data

Peneliti menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung dari tempat penelitian, dapat dikatakan bahwa data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian.¹⁶ Data tersebut diperoleh langsung dilapangan yaitu dari praktek retur barang dengan melakukan wawancara kepada Seller Toko Online TikTok Shop di Gumpang Kartasura.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat dan mendengarkan. Dan bisa dijadikan sebagai data pendukung, dapat dikatakan bahwa data sekunder yaitu data yang didapat tidak secara

¹⁵ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), Hlm.9.

¹⁶ Lila Pangestu Hadiningrum, *Metode Penelitian (Sebuah Pengantar Disiplin Keilmuan)*, (Malang: Ahlimedia Press, 2021) , Hlm.36.

langsung dari objek atau subjek penelitian.¹⁷ Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari catatan transaksi, buku, jurnal, artikel ilmiah, dan media lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk penelitian adalah Toko Online Distributor Klambi di Desa Gumpang Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo. Waktu pelaksanaan penelitian di rencanakan adalah pada bulan Agustus 2023 sampai September 2023.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik data yang riil (nyata) digunakan dalam penelitian adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada praktik retur barang jual beli online pada Tiktok Shop Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura sebagai berikut :

a. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung antara peneliti dan narasumber. Pemilihan narasumber menggunakan pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.¹⁸ Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

- a) Penjual di toko online Distributor Klambi Desa Gumpang Kecamatan Kartasura.

¹⁷ Ibid

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hlm.300.

- b) Pembeli di Toko Online Distributor Klambi. .
 - c) Mitra Kurir Toko Online Distributor klambi.
- b. Dokumentasi

Untuk melengkapi data ini, peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan dokumenter. Dalam penelitian ini penyusun mencari dan mempelajari beberapa dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu bukti-bukti retur barang dan foto.

5. Teknik Analisis Data

Yaitu upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara dan mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yaitu data berupa kata-kata lisan atau tentang tingkah laku manusia yang dapat diamati.¹⁹

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran komprehensif terkait dengan penelitian ini, maka sistematika pembahasan disusun sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

¹⁹ Ivanovich Agusta, "Teknik Pengumpulan & Analisis Data Kualitatif" *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi* (Bogor : Litbang Pertanian, 2003) hlm. 1

Bab II Landasan Teori, meliputi tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam.

Bab III Deskripsi Data Penelitian, berisikan tentang tinjauan umum tentang Retur, Jual Beli Online, TikTok Shop, Cash On Delivery (COD), Gambaran Umum dan Praktik Pelaksanaan Retur Jual Beli Online di Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura.

Bab IV Analisis Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam terhadap Retur Barang Jual beli Online di Tiktok Shop dengan metode COD pada Toko Online Distributor Klambi di Gumpang, Kartasura.

Bab V Penutup, berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN

ETIKA BISNIS ISLAM

A. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Sejarah gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai dikenal luas pada tahun 1970-an ketika Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia (YLKI), sebuah lembaga swadaya masyarakat, didirikan pada Mei 1973. Setelah YLKI, kisahnya juga bermula dari berdirinya Lembaga Pengembangan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang pada Februari 1988. Kedua lembaga tersebut tergabung dalam Consumer International (CI).

Selain kedua lembaga tersebut, saat ini telah banyak berdiri organisasi perlindungan konsumen di Indonesia, seperti Yayasan Pengembangan Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung, Asosiasi Konsumen Yogyakarta (LKY), dan Asosiasi Konsumen Surabaya. Berperan dalam gerakan perlindungan konsumen Indonesia untuk berkontribusi aktif dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Keberadaan kelompok konsumen ini berperan penting baik dalam advokasi maupun dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan perlindungan konsumen.

Selain munculnya rezim konsumen di Indonesia, perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia juga diwarnai dengan banyaknya

kajian yang bersifat ilmiah dan dimaksudkan untuk mempersiapkan dasar bagi lahirnya undang-undang perlindungan konsumen. Menurut UU Perlindungan Konsumen, karya tulis akademik yang patut diperhatikan adalah karya tulis akademik yang :

- a. Disusun oleh Badan Penegakan Hukum Nasional (BPHN) Departemen Kehakiman.
- b. Diedit oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)
- c. Disiapkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH UI) bekerja sama dengan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.

Pertimbangan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen di Indonesia dipermudah dengan terjadinya berbagai kasus yang merugikan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen yang tidak memuaskan konsumen. Kasus tersebut termasuk kasus keracunan biskuit beberapa tahun sebelumnya, yang seperti kasus mi instan 1994, terulang kembali hanya dari segi pidana dan administrasi. Saat itu, para korban/keluarga korban tidak mendapat ganti rugi apapun kecuali atas prakarsa Sudomo, Menteri Koordinator Politik, Hukum, dan Keamanan saat itu. Secara terpisah, kasus yang terjadi adalah kasus Janizal et al. versus PT. Kentamic Super International, yang dikenal dengan Insiden Perumahan Narragon Indah.

Dalam kasus ini, pengembang menang dan malah menggugat konsumen yang dituduh melakukan pencemaran nama baik. Selain faktor domestik, munculnya undang-undang perlindungan konsumen juga

karena perkembangan sistem perdagangan global yang dikemas dalam kerangka World Trade Organization (WTO) dan program International Monetary Fund (IMF). Program Bank Dunia Ia meminta pemerintah Indonesia melakukan harmonisasi hukum domestik dan internasional di bidang perdagangan, menyusul keputusan Indonesia untuk meratifikasi Perjanjian Perdagangan Dunia.¹

Namun, implementasi perlindungan konsumen masih menghadapi banyak tantangan baik di tingkat nasional maupun internasional. Berikut ini adalah pertanyaan hukum perlindungan konsumen :

a. Lemahnya posisi konsumen terhadap pelaku ekonomi

Hubungan antara pelaku ekonomi dan konsumen pada dasarnya saling bergantung. Karena pelaku ekonomi membutuhkan konsumen sebagai pembeli barang dan jasa yang dihasilkannya, maka keberadaan konsumen menjadi sangat penting bagi kelangsungan usaha pelaku ekonomi. Di satu sisi, konsumen bergantung pada pelaku ekonomi karena mereka juga membutuhkan barang dan jasa yang dihasilkannya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Hubungan pelaku ekonomi dengan konsumen idealnya memiliki posisi tawar yang seimbang.

Namun dalam praktiknya, daya tawar pelaku ekonomi konsumen berhadapan dengan kekuatan kapital/kapital dan seringkali lebih kuat daripada konsumen. Hal ini karena sumber daya

¹ Shofie, Y. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. (Citra Aditya Bakti, 2018). hlm 12-14.

manusia (SDM) pelaku ekonomi unggulan. Dalam banyak kasus, entitas ekonomi dengan kekuatan kapital untuk menjual produk selalu membebankan hak dan kewajiban yang tidak seimbang kepada konsumen.

Salah satunya diwujudkan dalam penggunaan bentuk kontrak baku dalam kegiatan bisnis. Pada prinsipnya perjanjian dibentuk berdasarkan negosiasi antara para pihak, namun dengan menggunakan perjanjian baku ini, isi perjanjian ditentukan secara sepihak oleh pelaku bisnis. Konsumen tidak memiliki posisi tawar yang setara dengan pelaku ekonomi. Dalam hal itu, konsumen hanya dapat menerima atau menolak (*accept or waive*) syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pelaku ekonomi.

Jika konsumen menolak kontrak dan mencari pelaku bisnis lain, mereka akan menghadapi kondisi yang sama. Oleh karena itu, konsumen yang rentan secara ekonomi dan psikologis (yang membutuhkan barang dan jasa) harus menerima persyaratan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam transaksi perdagangan, penggunaan kontrak model pada prinsipnya tidak dilarang, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum dan kesusilaan, karena merupakan pernyataan asas kebebasan berkontrak.

Selain keunggulan modal, pelaku ekonomi juga memiliki keunggulan manusia. Pelaku bisnis memiliki sumber daya manusia

yang relatif lebih baik dibandingkan konsumen ketika berhadapan dengan klaim konsumen terkait kerugian yang dialami konsumen. Para pelaku bisnis dengan mudah menolak permintaan dari konsumen karena keahlian dan pengetahuan mereka tentang barang yang mereka produksi atau tawarkan. Oleh karena itu, apabila konsumen tidak dapat membuktikan kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian pada konsumen, maka pelaku usaha tidak dapat menuntut ganti rugi.

Sebaliknya, pada sisi konsumen, keadaan konsumen yang tidak terdidik menyebabkan posisi konsumen melemah. Selain itu, dari sisi pelaku ekonomi, juga masih kurangnya rasa tanggung jawab terhadap barang dan jasa yang dihasilkannya. Ini adalah peringatan bahwa konsumenlah yang perlu berhati-hati sebelum membeli produk, bukan pelaku bisnis (vendor peringatan) ketika memproduksi barang atau jasa-pembeli sangat dipengaruhi oleh ideologi. Keuntungan lain dari pelaku ekonomi adalah bahwa mereka umumnya terorganisir baik secara internal maupun eksternal di antara para pelaku ekonomi. Konsumen, di sisi lain, cenderung menangani masalah yang berkaitan dengan hubungan konsumen dengan pelaku bisnis secara individual. Akibatnya, konsumen enggan untuk menuntut haknya kepada pelaku ekonomi.

b. Industrialisasi dan Kemajuan Teknologi

Perkembangan dan pertumbuhan penduduk selalu mempengaruhi pemenuhan kebutuhan manusia. Pada mulanya kebutuhan manusia telah dipenuhi dengan kegiatan produksi sederhana sesuai dengan kebutuhan manusia. Namun, dengan perkembangan permintaan komoditas yang meningkat, permintaan ini tidak dapat dipenuhi oleh kegiatan produksi sederhana atau kecil.

Dengan semakin meningkatnya permintaan barang dan kemajuan teknologi di bidang mesin produksi maka produksi barang dilakukan dengan menggunakan mesin pabrik canggih yang mampu memproduksi barang dalam jumlah banyak (*mass quantity*). Proses kegiatan produksi ini disebut industrialisasi. Di satu sisi, industrialisasi dapat menguntungkan konsumen. Karena konsumen dapat membeli berbagai macam produk. Di satu sisi juga dapat merugikan konsumen. Dalam produksi massal barang, penekanan ditempatkan pada kuantitas barang yang diproduksi daripada kualitas barang itu sendiri. Kelas konsumen menghadapi pilihan yang lebih rendah. Ini pada dasarnya adalah produk cacat dan dijual dengan harga murah.

Kegiatan industrialisasi juga dapat menyebabkan persaingan usaha yang tidak sehat di mana para pelaku usaha saling berlomba-lomba untuk menguasai pasar. Untuk menarik konsumennya para pelaku usaha senantiasa memberikan penawaran yang murah kepada

konsumen, yang pada akhirnya menurunkan kualitas barang agar dapat bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Kondisi demikian pada akhirnya akan merugikan konsumen, di mana konsumen akan mendapatkan barang-barang yang berkualitas rendah.

c. Globalisasi dan Perdagangan Bebas

Globalisasi dan perdagangan bebas telah meningkatkan sirkulasi barang dan jasa. Pada awalnya, barang dan/atau jasa hanya dapat dijual di dalam satu wilayah negaranya. Perkembangan saat ini menunjukkan bahwa peredaran barang dan jasa tidak dapat dihentikan di pasar dalam negeri, melainkan lintas batas. Hal ini ditopang oleh perkembangan teknologi dan sarana transportasi yang memudahkan penyeberangan lintas batas berbagai kegiatan ekonomi. Perdagangan bebas juga berarti bahwa semua barang dan/atau jasa yang berasal dari negara lain harus dapat diimpor ke negara lain.

Mengimpor barang dari negara lain tidak hanya lebih menguntungkan konsumen daripada barang impor, tetapi juga dapat berdampak negatif bagi konsumen. Pengawasan yang tidak memadai oleh pihak-pihak terkait seringkali mengakibatkan impor atau distribusi barang yang tidak sesuai atau berbahaya di negara tujuan. Kasus yang pernah terjadi antara lain kasus penyakit sapi gila, kasus kosmetik yang tidak aman, dan kasus barang pecah belah yang mengandung melamin.²

² Suwandono, A. *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen*. (2014). hlm 37-45

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan upaya hukum untuk melindungi konsumen (warga negara) dari perbuatan curang oknum pelaku usaha baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen merupakan upaya kongkrit yang dilakukan oleh negara dan pemerintah untuk melindungi konsumen (warga negara) sebagaimana amanah dari konsepsi negara hukum kesejahteraan yang termuat dalam amanah konstitusi UUD 1945.

Salah satu konsideran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, isu perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang ada keterkaitan ekspansi dunia usaha yang menglobal. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperoleh di pasar. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Semestinya korporasi harus mewujudkan perlindungan konsumen sebagai strategi untuk menarik simpati konsumen termasuk agar produk yang di hasilkan dapat diterima oleh konsumen. Apa yang terjadi selama ini di Indonesia justru bertolak belakang dari idealisme tersebut, setiap

kali kita menyaksikan tindakan-tindakan korporasi yang melanggar hukum dan merugikan rakyat banyak korporasi (pengusaha) hampir selalu tidak tersentuh oleh hukum, banyak kasus yang telah terjadi dan yang jelas-jelas telah mencuat kepermukaan, namun terkesan birokrasi pemerintah membiarkan dalam arti tidak mengambil tindakan terhadap korporasi yang merugikan masyarakat, bahkan membantah, tidak mengklarifikasi, menutupi, kurang bukti atau seakan-akan mengambil tindak namun tidak ada kelanjutannya.

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutu produksinya. Tingkah laku orang di masyarakat akan berorientasi kepada berbagai hal dan patokan.³

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat. Penyedia produk konsumen bisa disebut dengan penjual dan pengguna produk konsumen tersebut bisa disebut dengan pembeli.

³ Mansyur, A., & Rahman, I. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2016, 2(1), hlm 3-4

Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. “Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”.

Dengan demikian hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen itu dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan-peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999 telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha (misalnya penjual dan pembeli), sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya.⁴

Adapun kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 5 UU Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur.
- b. pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan.

⁴ Apandy, P. A. O., & Adam, P. Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, 2021, vol.3 no.1, hlm 14-15.

- c. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- d. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- e. Mengikuti Upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak - hak dan Kewajiban penjual

Perlindungan hukum bagi seller adalah melindungi hak-hak yang di atur dalam pasal 6 UU Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999 dibagi menjadi lima, yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang di perdagangkan.
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. empat adalah hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁵

⁵ Undang-undang republik indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 6

- f. Sedangkan kewajiban penjual di atur dalam pasal 7 UU Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999.⁶

4. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian Sengketa diatur dalam pasal 45 UU Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

⁶ Irlan Anugrah & Ichwan Setyawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online," *jurnal Kewarganegaraan* vol. 6 no. 2, 2022, hal. 2619

Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen.

B. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis

Etika adalah komponen pendukung para pelaku bisnis terutama dalam hal kepribadian, Tindakan, dan perilakunya. Etika disebut juga sebagai rambu-rambu dalam suatu kelompok masyarakat akan dapat membimbing dan mengingatkan anggotanya kepada suatu Tindakan yang terpuji yang harus dipatuhi dan dijalankan. Adapun bisnis merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok orang untuk menyediakan barang dan jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan. Orang yang berusaha menggunakan waktunya dengan menanggung resiko dalam menjalankan kegiatan bisnis bisa disebut *entrepreneur*. Sedangkan Islam adalah agama yang diturunkan oleh Allah Swt. Untuk mengatur hubungan manusia dengan Allah, dengan dirinya, dan dengan sesamanya.

Menurut Muhammad Saifullah dalam buku *Pasar Modal Syariah*, etika bisnis adalah seperangkat prinsip-prinsip etika yang membedakan yang baik dan yang buruk, harus, benar, salah, dan sebagainya dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan seseorang untuk mengaplikasikannya atas apa saja dalam dunia bisnis. Dalam arti lain, etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma yang mana para pelaku bisnis harus menjunjungnya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai tujuan-tujuan bisnis dengan selamat.⁷

⁷ Kurniasih Setyagustina, dkk. "*Pasar Modal Syariah*". (Bandung, Widina Bhakti Persada Bandung, 2023). Hlm: 11.

Dalam Islam, berbisnis juga diatur dalam etika bisnis Islam. Mengingat agama Islam bukan hanya sebuah agama yang dianut oleh manusia, tetapi juga bisa menjadi pedoman hidup bagi para manusia yang menganutnya. Termasuk didalam etika bisnis Islam, setiap aspek sudah diatur menurut hukum Islam yang berlaku.

Islam mengatur bahwa etika bisnis Islam adalah benar dan tidak bisa dipisahkan dengan hal-hal penting lainnya. Berbagai filosofi didalam agama Islam mengajarkan tentang bagaimana menjalankan bisnis didalam etika bisnis Islam.⁸

2. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Dalam etika bisnis Islam ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan oleh setiap orang dalam menjalankan bisnis, yaitu:

a. Kesatuan atau keesaan

Merupakan refleksi konsep tauhid yang memadukan seluruh aspek kehidupan baik ekonomi, sosial, politik budaya menjadi keseluruhan yang homogen, konsisten, dan teratur. Adanya dimensi vertikal (manusia dengan penciptanya) dan horizontal (sesama manusia).

b. Keseimbangan

Keseimbangan, kebersamaa, dan kemoderatan merupakan prinsip etis yang harus diterapkan dalam aktivitas maupun entitas bisnis.

⁸ Alfiani Usman, "*Konsep Bisnis Islam Menurut Muhammad Djakfar*", (Parepare: Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, 2022), hlm. 45-46

c. Kebebasan berkehendak

Kebebasan disini adalah bebas memilih atau bertindak sesuai etika atau sebaliknya. Sebagaimana didalam Al-Qur'an surat Al Kahfi ayat 29.

لِلظَّالِمِينَ أَعْتَدْنَا إِنَّا فَالْيَكْفُرُ شَاءَ وَمَنْ فَلْيُؤْمِنِ شَاءَ فَمَنْ رَبِّكُمْ مِنَ الْحَقِّ وَقُلِ
بِنَسِ الْوُجُوهُ يَشْوَى كَالْمُهَلِّ بِمَاءٍ يُعَاتُوا يَسْتَعِينُوا وَإِنْ سُرَادِفُهَا هُمْ أَحَاطَ نَارًا
مُرْتَفَعًا وَسَاءَتْ الشَّرَابُ

Artinya: “ dan katakanlah (Muhammad) kebenaran itu datang dari Tuhanmu, barang siapa yang menghendaki (beriman) hendaklah ia beriman dan barang siapa menghendaki (kafir) biarlah ia kafir”. (QS. Al Kahfi: 29).

d. Tanggung jawab

Merupakan bentuk pertanggungjawaban atas setiap Tindakan. Prinsip pertanggungjawaban menurut Sayid Quthb adalah tanggung jawab yang seimbang dalam segala bentuk dan ruang lingkupnya, antara jiwa dan raga, antara orang dan keluarga, antara individu dan masyarakat serta antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya.

e. Kebenaran

Kebenaran disini meliputi kebijakan dan kejujuran. Maksud dari kebenaran adalah niat, sikap dan perilaku benar dalam melakukan berbagai proses baik itu proses transaksi, proses memperoleh komoditas, proses pengembangan produk maupun proses perolehan keuntungan.⁹

⁹ Ahmad Syahrizal, “Etika Bisnis dalam Perspektif Islam”, Jurnal Aktualita, Vol 9 No 1, 2018, Hlm 111-114

3. Tujuan Etika Bisnis Islam

Melakukan etika bisnis Islam tentu memiliki tujuan yang memang sudah diatur dan ditentukan dengan sebaik mungkin. Dibawah ini adalah tujuan etika bisnis Islam:

a. Membangun kode etik bisnis yang islami

Kode etik ini nantinya akan bisa untuk mengatur, mengembangkan, dan mencanangkan metode berbisnis dalam kerangka ajaran agama. Kode etik ini juga menjadi simbol untuk melindungi pelaku bisnis dari resiko.

b. Menjadi dasar hukum

Kode ini dapat menjadi dasar hukum dalam menetapkan tanggung jawab para pelaku bisnis terutama bagi diri mereka sendiri, antara komunitas bisnis, masyarakat, dan diatas segalanya adalah pertanggungjawabannya oleh Allah Swt.

c. Menyelesaikan penyelesaian

Kode etik ini memiliki persepsi sebagai dokumen hukum yang dapat menyelesaikan konflik atau kerugian yang muncul, dari pada harus diserahkan kepada pihak peradilan.

d. Meningkatkan Ukhuwah Islamiyah

Kode etik ini dapat memberi kontribusi dalam penyelesaian banyak persoalan yang terjadi antara sesama pelaku bisnis dan masyarakat tempat mereka bekerja. Sebuah hal yang mampu

membangun persaudaraan atau Ukhuwah dan kerja sama antara mereka sesama yang terlibat.

4. Kelebihan Etika Bisnis Islam

Antara lain:

- a. Para pelaku bisnis bisa bekerja secara professional
- b. Persaingan antar pelaku bisnis semakin tinggi sehingga bisnis semakin maju
- c. Kepuasan konsumen menjadi hal yang diutamakan karena didalamnya diatur agar tidak egois
- d. Perusahaan akan memiliki kepercayaan tinggi di mata masyarakat
- e. Meminimalisasi sanksi dari pemerintah atau hukum yang lebih tinggi karena memiliki aturan yang memikat antara manusia dan Allah Swt.

5. Perilaku Bisnis yang Dilarang

- a. Mendatangkan riba
- b. Melakukan penipuan
- c. Mengambil secara bathil
- d. Curang
- e. Ikhtikar atau penimbunan
- f. Berkhianat

6. Manfaat Etika Bisnis Islam

Tujuan utama bisnis pada dasarnya adalah mengejar keuntungan. Keuntungan adalah pendapatan atau sesuatu yang diinginkan paling mendasar dari sebuah bisnis untuk keberlangsung usahanya, untuk

meningkatkan perkembangan bisnis. Keuntungan merupakan keuntungan yang baik dan dapat diterima oleh semua kalangan. Yang paling mendasar tujuan bisnis Islami adalah keberkahan dan manfaat bagi orang lain yang sangat memerlukan dari kegiatan yang dilakukan.

Alasan etika bisnis untuk membentuk kesadaran moral bagi para pelaku bisnis dan memberikan batasan-batasan atas tindakan yang dapat menghancurkan bisnis-bisnis yang baik. Tujuan dari etika bisnis adalah pengorganisasian perusahaan agar lebih efektif, menciptakan bisnis dalam persaingan yang sehat, menerapkan kinerja yang unggul, menerapkan sistem transparansi tanpa menutup-nutupi.

Etika bisnis penting karena demi kemakmuran ekonomi rakyat dan keberlangsungan peradaban manusia bagi kemajuan suatu bangsa. Etika islami melalui pendekatan Qur'ani mengandung beberapa kunci yaitu:

- a. Tauhid, tidak mempersekutukan Allah dengan apapun, hanya ada satu Tuhan yang Maha Esa tidak beranak dan tidak diperanakkan, dialah Allah.
- b. Iman, keyakinan dalam hati, diucapkan dengan perkataan lisan, diamalkan dengan anggota badan, bertambah dengan melakukan ketaatan.
- c. Islam, adalah menyerahkan diri sepenuhnya tunduk dan patuh pada perintah Allah serta pasrah menerima dengan ikhlas ketentuan dan hukum-hukum Allah

- d. Ihsan, kesempurnaan
- e. Taqwa, kepercayaan, dan meyakini sepenuh hati akan adanya Allah Swt, membenarkan dan takut akan Allah. ¹⁰

¹⁰ Alfiani Usman, “*Konsep Bisnis Islam Menurut Muhammad Djakfar*”, (Parepare: Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, 2022), hlm. 55-64

BAB III

DESKRIPSI DATA PENELITIAN RETUR, JUAL BELI ONLINE, TIKTOK SHOP, CASH ON DELIVERY (COD), GAMBARAN UMUM DAN PRAKTIK PELAKSANAAN RETUR JUAL BELI ONLINE DI TOKO ONLINE DISTRIBUTOR KLAMBI DI GUMPANG, KARTASURA.

A. Retur

1. Pengertian Retur

Retur yaitu mengirim kembali atau mengembalikan barang kepada penjual karena berbagai alasan.¹¹ Retur merupakan suatu kewajiban dari penjual sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap barang yang dijual kepada pembeli apabila terjadi kecacatan atau ketidak sesuaian barang yang telah di beli oleh pihak pembeli. Dengan adanya retur diharapkan baik penjual maupun pembeli tidak merasa saling merugikan.

2. Macam – Macam Retur

Dalam pengembalian barang bukan hanya dilakukan oleh pihak pembeli yang menukarkan kepada penjual namun bisa juga pihak penjual yang menukarkan barang kepada distributor, dalam hal ini retur dibagi menjadi dua macam yaitu :

a. Retur pembelian

Retur Pembelian adalah pembelian barang yang dilakukan perusahaan kepada pemasok terdapat beberapa barang yang rusak

¹ Peter Salim dan Yenny Salim, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Modern English Press, Jakarta, 1991, dalam penelitian Zuliyya Ariyanda, Skripsi: "Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur", UIN Raden Intan Lampung, 2017, hlm 54

atau tidak sesuai pesanan. Barang tersebut bisa ditukar dengan barang yang baru atau ditukar dengan uang jika pembelian atau penjualan secara tunai atau tidak di tukar dengan apapun jika kredit.

Dalam hal ini, biasanya retur tidak merupakan barang dengan jumlah yang sedikit melainkan jumlah yang besar. Retur ini memiliki dua jenis transaksi diantaranya retur tunai dan retur kredit. Retur pembelian tunai mengacu pada pembelian barang dagang kepada pemasok secara tunai. Jika ditemui barang rusak, penjual bisa mengembalikan barang kepada pemasok tanpa adanya tanggungan biaya secara kredit. Karena sudah dibeli tunai, pengembalian barang dapat dilakukan dengan uang tunai. Sementara itu, retur pembelian kredit adalah pembelian barang dagang kepada pemasok secara kredit.

Artinya, penjual belum melunasi pembelian barang. Jika ada barang rusak, penjual bisa mengembalikannya kepada pemasok sesuai dengan biaya barang tersebut. Pemasok akan memotong biaya pelunasan dari penjual dengan biaya barang yang diretur. Jadi, penjual hanya melunasi harga pembelian barang dagang setelah dikurangi kerugian akibat retur. Tak berbeda dengan retur penjualan, retur pembelian juga memerlukan bukti transaksi yang disebut nota debit.

b. Retur penjualan

Retur penjualan adalah pengembalian barang dari customer karena hal tertentu, mungkin karena rusak dalam perjalanan atau pengiriman barang yang tidak memenuhi spesifikasi yang diinginkan customer.

Retur penjualan adalah barang yang dikembalikan oleh pelanggan dan pemberian potongan penjualan yang diberikan atau penukaran barang tersebut untuk faktor-faktor, seperti kerusakan barang yang terjadi selama pengiriman, barang yang cacat pada saat setelah di jual dan diproduksi atau jenis barang yang tidak benar.²

Banyak terjadi retur di Toko Online Distributor Klambi, hampir ribuan paket yang yang terjadi di toko tersebut, jumlah retur sebanyak 1941 paket dari awal berdirinya usaha sampai saat ini. Alasan kenapa saya meneliti praktik retur barang hanya 2 karena dari ribuan paket retur tersebut, 2 paket itu yang bermasalah yaitu paket yang sampai ke penjual berkurang dan yang satu paketnya berbeda dengan yang dikirim dulu.

B. Jual Beli Online

1. Pengertian Jual Beli

Jual dan beli menurut Fiqh disebut dengan *al-bai'* yang artinya menjual, mengubah, dan menukarkan sesuatu dengan sesuatu yang lain.

Pengucapan Bahasa Arab *al-bai'* kadang-kadang digunakan untuk

² Sari, D. R. *Sistem Komputerisasi Penjualan Kredit Sepeda Motor Pada Dealer Central Motor Sandy Sakti Baturetno* (Doctoral Dissertation, STMIK Sinar Nusantara Surakarta, 2017).
Hlm 18

menyebut kebalikannya, khususnya kata *asy syira* (beli). Oleh karena itu, kata *al-bai'* berarti menjual, namun sekaligus juga berarti membeli. Menurut bahasa, jual beli berarti menukarkan sesuatu dengan sesuatu. Sedangkan menurut istilah yang dimaksud jual beli atau bisnis adalah:

- a. Tukar barang dengan barang atau tukar barang dengan uang, sarana peralihan hak milik dari seseorang kepada orang lain berdasarkan persetujuan bersama.
- b. Menurut syariat, makna jual beli yang paling tepat adalah memiliki sesuatu (uang) dengan menggantikan sesuatu atas dasar izin syari'ah, sekedar menikmati keuntungan yang selama-lamanya dibolehkan syariat. Hal ini harus dilakukan melalui pembayaran dalam bentuk uang.³

2. Pengertian Jual Beli Online

Jual beli online diartikan sebagai menjual dan membeli barang dan jasa melalui sarana elektronik, terutama melalui internet atau online. misalnya menjual produk online melalui internet seperti diproduksi oleh bukalapak.com, lazada.com, berniaga.com, tokobagus.com, kaskus, olx.com, shoppe, dan sebagainya.

Jual beli online yaitu kontrak penjualan yang dilakukan dengan menggunakan sarana perangkat elektronik (internet), khususnya produk atau sebagai layanan. Atau jual beli online adalah "kontrak yang dibuat

³ Wati Susiawati. "Jual beli dan dalam konteks kekinian." *Jurnal Ekonomi Islam* 8.2 (2017): 172-173.

dengan identifikasi karakteristik tertentu dengan bayar dimuka saat barang diantar”.

Berdasarkan definisi diatas, bisa disimpulkan bahwa jual beli online adalah jual beli yang terjadi dimedia elektronik, yang mana transaksi jual beli tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung atau saling menatap muka secara langsung, dengan menentukan ciri-ciri, jenis barang, sedangkan untuk harganya dibayar terlebih dahulu baru diserahkan barangnya. Sedangkan karakteristik jual beli online yaitu:

- a. Terjadinya transaksi antara dua belah pihak
- b. Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi
- c. Internet merupakan media utama dalam proses atau mekanisme akad tersebut.

Dari karakteristik diatas, bisa di lihat bahwa yang membedakan jual beli online dengan jual beli offline adalah proses transaksi (akad). Akad merupakan unsur penting dalam suatu bisnis.⁴

3. Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Online

Adapun kelebihan yang didapat oleh konsumen adalah:

- a. Pembeli tidak perlu datang ke toko untuk mendapatkan barang cukup dengan menggunakan internet, pilih barang, dan selanjutnya melakukan pemesanan barang, dan barang akan di antar kerumah.
- b. Menghemat waktu dan biaya transportasi belanja.

⁴ Tira Nur Fitria. "Bisnis jual beli online (online shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3.01 (2017): 55.

- c. Pilihan yang ditawarkan sangat beragam, sehingga sebelum melakukan pemesanan dapat membandingkan semua produk dan harga yang ditawarkan oleh perusahaan.
- d. Melalui internet pembeli dapat membeli barang di Negara lain secara online.
- e. Harga yang ditawarkan sangat kompetitif, karena tingkat persaingan dari pelaku usaha melalui media internet bersaing untuk menarik perhatian dengan cara menawarkan harga serendah-rendahnya cukup dengan melakukan pemasaran barang jualan melalui media online.
- f. Jual beli dapat dilakukan tanpa terikat pada tempat dan waktu tertentu.
- g. Modal awal yang di perlukan relatif kecil. Modal yang di perlukan adalah fasilitas akses internet dan kemampuan mengoperasikannya.
- h. Jual beli online dapat berjalan secara otomatis.
- i. Akses pasar yang lebih luas.
- j. Lebih mudah bagi pelanggan mendapatkan informasi yang diperlukan secara online.
- k. Meningkatkan efisiensi waktu terutama jarak dan waktu memberikan pelayanan kepada konsumen sebagai pembeli.
- l. Menghemat berbagai biaya operasional seperti transportasi, komunikasi, sewa, lokasi, gaji staf, dan pengeluaran lainnya akan lebih hemat.

Penjual juga mendapatkan keuntungan. Penjual tidak perlu susah payah dalam menyewa toko untuk menjual dagangannya, disamping itu penjual dapat memanfaatkan teknologi yang menjangkau kepada calon pembeli di seluruh dunia, sehingga biaya promosi akan lebih efisien. Pembeli dan penjual sama-sama memiliki tingkat kejujuran dan kepercayaan yang tinggi sehingga keduanya tidak pernah merasa dirugikan.⁵

Kekurangan jual beli online adalah:

- a. Kehilangan segi finansial secara langsung karena kecurangan.
- b. Pencurian informasi rahasia yang berharga.
- c. Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan pelayanan
- d. Penggunaan akses ke sumber oleh pihak yang tidak berhak.
- e. Kehilangan kepercayaan dari para konsumen.
- f. Kerugian-kerugian yang tidak terduga yang disebabkan oleh gangguan dari luar yang dilakukan dengan sengaja, ketidakjujuran, praktik bisnis yang tidak benar, kesalahan faktor manusia, kesalahan system elektronik, dan mengakibatkan kerugian.⁶

4. Rukun dan Syarat

Agar bisnis yang dilakukan halal, maka perlu memperhatikan rukun dan syarat jual beli. Rukun secara bahasa adalah yang harus dipenuhi

⁵ Zurohman, A., & Rahayu, E. Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2019, 5(1). Hlm 27-29

⁶ Riswandi, D. Transaksi on-line (e-commerce): peluang dan tantangan dalam perspektif ekonomi Islam. *Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis*, 2019, 1(1), hlm 7-8

untuk sahnya suatu pekerjaan. Sedangkan syarat adalah ketentuan (peraturan, petunjuk) yang harus diindahkan dan dilakukan. Menurut jumhur ulama rukun jual beli ada empat yaitu:

a. Akad (ijab qobul), pengertian akad adalah ikatan kata antara penjual dan pembeli. Jual beli belum dikatakan sah sebelum *ijab* dan *qabul* menunjukkan kerelaan (keridhaan). Syarat sahnya ijab qabul dalam kitab *fiqh* ada tiga yaitu:

- 1) Tidak diselingi dengan kata-kata lain antar ijab qabul
- 2) Orang-orang yang berakad (penjual dan pembeli)
- 3) Tidak ada yang memisahkannya, yaitu penjual dan pembeli masih ada interaksi tentang ijab qabul.

b. Orang yang berakad (subjek), dua pihak terdiri dari *bai'* (penjual) dan *mustari* (pembeli). Disebut juga *aqid*, yakni orang yang melakukan akad dalam jual beli, dalam jual beli tidak mungkin terjadi tanpa adanya orang yang melakukannya, dan orang yang melakukannya harus:

- 1) Beragama islam, syarat orang yang melakukan jual beli adalah orang islam, dan ini disyaratkan bagi pembeli saja dalam benda-benda tertentu.
- 2) Berakal, yaitu orang yang dapat membedakan atau dapat memilih mana yang baik. Maka orang gila atau bodoh tidak sah jual belinya sekalipun miliknya sendiri.

- 3) Dengan kehendaknya sendiri, yaitu dalam melakukan jual beli tidak dipaksa.
 - 4) Baligh atau telah dewasa dalam hukum Islam batasan menjadi seorang dewasa bagi laki-laki adalah jika sudah bermimpi atau berumur 15 tahun dan untuk perempuan sesudah haid.
 - 5) Keduanya tidak mubazir, yaitu para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian jual beli bukanlah manusia yang boros (mubazir).
- c. *Ma'qud 'alaih* (objek) yaitu barang menjadi objek jual beli atau yang menjadi sebab terjadinya perjanjian jual beli. Barang yang dijadikan objek jual beli harus memenuhi syarat yaitu:
- 1) Bersih barangnya, yaitu barang yang diperjual belikan bukanlah benda najis atau termasuk barang yang haram.
 - 2) Dapat dimanfaatkan
 - 3) Milik orang yang melakukan aqad, orang yang melakukan perjanjian jual beli atas sesuatu barang adalah pilihan sah barang tersebut dan telah mendapat izin dari pemilik sah barang tersebut.
 - 4) Mengetahui, barang yang diperjual belikan dapat diketahui oleh penjual dan pembeli dengan baik zatnya, bentuknya, sifatnya, dan harganya.
 - 5) Barang yang di aqadkan ada ditangan, perjanjian jual beli atas sesuatu barang yang belum ditangan (tidak berada dalam

kekuasaan penjual) adalah dilarang, sebab bisa jadi barang sudah rusak atau tidak dapat diserahkan sebagaimana telah diperjanjikan.

- 6) Mampu menyerahkan, keadaan barang haruslah dapat diserahkan terimakan.
- d. Ada nilai tukar pengganti barang, nilai tukar pengganti barang, yaitu sesuatu yang memenuhi tiga syarat; bisa menyimpan nilai (*store of value*), bisa menilai atau menghargakan suatu barang (*unit of account*) dan bisa dijadikan alat tukar (*medium of exchange*).⁷

5. Macam-Macam Jual Beli Online

Di Indonesia terdapat beberapa macam transaksi jual beli online yang sering dilakukan oleh konsumen, yaitu:

a. Cash On Delivery (COD)

Melakukan pembayaran secara tunai kepada penjual, dimana penjual dan pembeli sepakat untuk bertemu dilokasi yang telah disepakati untuk melakukan transaksi, sehingga pembeli dapat memverifikasi skondisi barang sesuai dengan deskripsi yang telah diberikan oleh penjual, dan penjual menerima pembayaran secara langsung. Menggunakan layanan kurir (*delivery service*) yaitu ketika penjual dan pembeli mendapat kesepakatan untuk mengirimkan

⁷ Shobirin, S. Jual Beli Dalam Pandangan Islam. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 2016, 3(2), hlm 245-252.

barang dari penjual ke pembeli melalui jasa kurir/delivery service, dan pembeli membayar harga barang melalui kurir tersebut.

b. Debit On Delivery atau Credit On Delivery

Selain COD terdapat juga metode transaksi yang dikenal sebagai Debit On Delivery di mana pembeli menggunakan kartu debit yang dibuat oleh bank untuk melakukan transaksi. Pembeli mempunyai pilihan untuk melakukan pembayaran tunai dengan menggesek kartu debit kepada agen pengiriman setelah menerima pesanan.

c. Transfer Rekening Bank

Pembayaran untuk pembelian barang dapat dilakukan melalui transfer antar bank menggunakan uang tunai. Pembeli dapat melakukan transfer uang tunai melalui mesin ATM atau menggunakan metode internet banking, dimana pembeli mentransfer uang ke rekening bank melalui internet. Selain itu juga ada pilihan pembayaran menggunakan dompet virtual.⁸

C. TikTok Shop

1. Pengertian TikTok Shop

TikTok Shop adalah salah satu toko online ini. Salah satu fitur dalam aplikasi TikTok yang memungkinkan pengguna untuk menjual dan membeli barang dari TikTok adalah TikTok shop. TikTok shop menjadi

⁸ Lailiyah, I. F. A. F., & Fageh, A. Jual Beli Online Melalui Market Place Tiktok Shop Dalam Perspektif Qowaid Fiqqiyah. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2023, 3(2), hlm 665

salah satu platform e-commerce yang banyak digunakan akhir-akhir ini karena harga lebih murah dibandingkan e-commerce lain.

TikTok shop memberi para pembelinya dengan voucher maupun gratis ongkir untuk setiap produk maupun setiap pembelian, pengiriman produk juga termasuk cepat dan respon penjual dinilai baik maka dari itu TikTok shop lebih diminati dibanding e-commerce lain. Bahkan hampir semua kalangan kini telah menggunakan TikTok shop dan melakukan pembelian barang apapun yang mereka inginkan melalui tiktok shop, karena pemilik aplikasi tik tok sudah mendapatkan kepercayaan oleh konsumen karena selalu memberikan barang yang berkualitas dan memberikan banyak manfaat bagi penjual maupun pembelinya. Cara pembayaran di TikTok shop hampir sama seperti e-commerce lain dengan pembayaran melalui transfer, e-wallet dan COD, tetapi jika pembayaran dengan COD (Cash On Delivery) TikTok shop tidak menambahkan biaya pengiriman maupun biaya layanan.⁹

Alasan peneliti kenapa memilih e-commerce Tiktok Shop yaitu retur atau pun pengembalian barang yang jumlahnya cukup banyak dibandingkan dengan e-commerce lain, dikarenakan pengguna aplikasi Tiktok ini bisa di akses oleh semua kalangan dari orang kecil bahkan sampai orang tua, jadi penyebab gunaan aplikasi Tiktok Shop sangat mungkin terjadi.

⁹ Rahmawati, W., Yuniarta, A., & Rahmawati, E. D. Minat Konsumen Membeli Produk Online Melalui Tik Tok Shop Ditinjau Dari Kepercayaan, Kualitas Dan Pengiriman Barang. *Journal of Student Research*, 2023, 1(3), hlm 40.

2. Kelebihan dan Kekurangan TikTok Shop

Kelebihan TikTok Shop yaitu:

- a. Ongkos kirim lebih murah dari E-commerce yang lain
- b. Gratis Ongkir dan Diskon
- c. Tersedia berbagai macam Metode Pembayaran
- d. Lebih Mudah berinteraksi antara penjual dan pembeli ketika Live Streaming
- e. Memiliki cara promosi yang lebih menarik
- f. TikTok Shop sudah melakukan penyaringan keamanan terkait produk untuk meminimalisir tindak penipuan.

Kelemahan pada TikTok Shop, yaitu :

- a. Tidak ada nya fitur beli Pay Later
- b. Belum ada nya Tab Tombol yang khusus untuk TikTok Shop
- c. Tidak Install Aplikasi khusus TikTok Shop
- d. Kurang cocok apabila Target Pasar nya orang dewasa berusia 25 tahun ke atas.¹⁰

D. Cash On Delivery (COD)

1. Pengertian Cash On Delivery (COD)

Perkembangan kemudahan berbelanja juga diimbangi dengan perkembangan metode pembayaran. Metode pembayaran adalah cara yang dapat digunakan oleh konsumen dalam membayar barang atau jasa

¹⁰ Jalaludin, E., Majdina, N., Fajrina, R., Camilla, N. S., Rinaldi, R., & Fadillah, F. Penyuluhan Optimasi Tiktok Shop Bagi Pelaku Ukm Di Kelurahan Ulujami. *Bisma: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2023, 1(1), hlm 55-56

dengan tujuan untuk mendapatkan manfaat dari produk. Metode pembayaran yang tersedia saat ini di antaranya melalui kartu kredit, kartu debit, dompet elektronik, paylater hingga COD atau pembayaran tunai ditempat.

Pembayaran COD adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai saat barang sudah sampai dirumah, pembayaran ini dinilai mudah karena tidak memerlukan edukasi bagi konsumen yang tidak memahami cara menggunakan metode pembayaran yang lain. Pembayaran COD banyak digunakan oleh konsumen karena dianggap mampu untuk menghindari tindak penipuan yang dilakukan oleh penjual. Dengan pembayaran COD konsumen tidak merasa khawatir jika barang tidak dikirim atau semacamnya karena yang terpenting belum mengeluarkan uang untuk membayar. Namun dibalik dari keunggulan pembayaran COD selalu ada sisi kekurangan yang menyertainya.¹¹

Sistem Cash On Delivery (COD) adalah metode pembayaran dengan membayar pesanan secara tunai (cash) ketika sampai di tujuan. Dalam hal ini pembayaran tidak langsung diberikan kepada si penjual tetapi melalui perantara kurir yang mengantarkan pesanan tersebut. Sayangnya berdasarkan analisis yang telah dilakukan terdapat beberapa isu yang menjadi problema di masyarakat. Salah satunya yaitu perlindungan konsumen dan pihak yang terlibat dalam sistem COD serta edukasi pada

¹¹ Kirana, I., & Ayunda, R. Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 2022, 13(1), hlm 71.

masyarakat pengguna e- Commerce. Kurir sering menjadi sasaran kekecewaan pembeli apabila barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang tertera pada situs, penjual pada market place yang kerap tidak rinci dalam melampirkan detail produk, kurangnya edukasi masyarakat mengenai sistem COD itu sendiri, lalu metode pengembalian barang yang tergolong rumit semakin memperparah isu ini.

Isu-isu tersebut harus dikerjakan bersama-sama dengan lembaga terkait agar menghasilkan kebijakan yang komprehensif dan tersinkronisasi. Para pemegang kebijakan juga dapat melakukan evaluasi terhadap sistem COD ini agar dapat meningkatkan kepastian hukum di masyarakat dan meminimalisir kerugian yang diterima dari masing-masing pihak.¹²

2. Pembagian Transaksi Cash On Delivery (COD)

Cash on delivery dibagi menjadi dua bagian dalam transaksi media elektronik yaitu sebagai berikut:

- a. Cash on delivery dengan membayar langsung ke penjual. Setelah kedua pihak antara penjual dan pembeli sepakat atas harga suatu barang. Kemudian mereka membuat kesepakatan lokasi dan waktu untuk melakukan akad jual beli.

¹² Nabil Abduh, A., Chelsea Mutiara, P., & Dinda, Y. Evaluasi Sistem Cash On Delivery: Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik DI Indonesia Evaluation Of Cash On Delivery System For Improvung Legal Certainty In The Development Of The Electronic Transactions In Indonesia. *IPMHI Law Journal*, 2022, 2 (2), hlm 253-254. file. In *E:/jurnal seminar proposal/jurnal fix/COD/55074-Article Text-156738-1-10-20220222.pdf*.

- b. Cash on delivery yang melalui kurir/delivery service. Alur transaksi ini sama seperti COD biasa namun yang menjadi perbedaan adalah penjual tidak bertemu langsung dengan pembeli. Dalam hal ini, penjual menitipkan barangnya kepada kurir untuk diantarkan ke pembeli.

Apabila terjadi kecacatan atau ketidaksesuaian barang yang dikirimkan maka pembeli dapat mengembalikan barang tersebut kepada penjual. Namun dalam proses pengembalian, pembeli terlebih dahulu harus memberitahukan langsung kepada kurir kemudian barang tersebut akan dikirimkan kembali ke penjual tanpa biaya tambahan. Pengembalian barang yang terjadi lebih dari 2 kali yang disebabkan oleh pembeli tidak berada ditempat ketika kurir mengirimkan barang, maka pembeli tersebut akan dimasukkan ke akun daftar blokir.

3. Indikator Sistem Cash On Delivery (COD)

Terdapat beberapa indikator dari sistem cash on delivery, sebagai berikut:

- a. Kepercayaan

Pembayaran dengan metode COD yang semakin baik dan sesuai produk yang datang maka konsumen akan semakin memberikan kepercayaannya.

- b. Kemudahan

Kemudahan dalam bertransaksi yang menjadi daya tarik utama pelaku jual beli online. COD yang memberikan kesempatan

pelanggan melakukan pembayaran setelah pihak penjual dan 20 pembeli bertemu sehingga memudahkan para pelaku jual beli online dalam bertransaksi.

c. Meminimalisirkan

Penipuan Metode pembayaran COD memberikan jaminan pembayaran yang dapat dilakukan saat barang sampai, sehingga pembeli dapat melihat dan memastikan barang yang dibelinya tidak cacat ataupun palsu. Hal tersebut dapat meminimalisirkan penipuan.

d. Adanya hak perlindungan konsumen

Adanya jaminan return barang ketika barang yang sampai tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka dalam hal ini hak perlindungan konsumen dapat diberikan kepada konsumen jual beli online.¹³

E. Gambaran Umum Toko Online Distributor Klambi

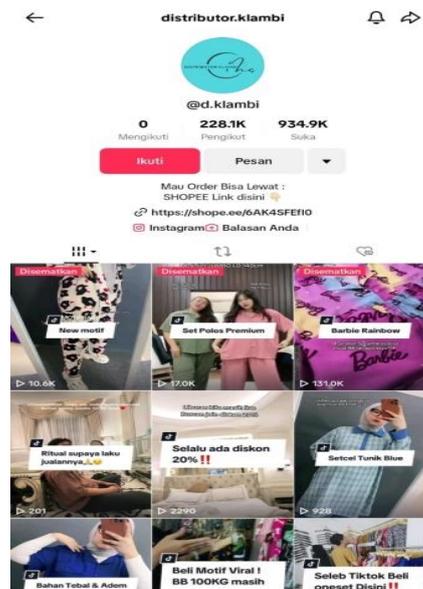
Toko online Distributor Klambi merupakan toko online yang beralamat di desa Gumpang Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah. Pada tanggal 19 Desember 2020 toko online Distributor Klambi yang dimiliki oleh pasangan Dwi Chandra dan Ema Noviana mulai berdiri dan mulai berjualan di toko online di Klaten lalu pindah tempat di Gumpang, Kartasura. Mereka memutuskan untuk berjualan di toko online karena dari awal mereka

¹³ Syafiqah, F. *Pemahaman Literasi Sistem COD (Cash On Delivery) Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Terhadap Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry, 2023). Hlm 18-20

memiliki bakat berjualan jadi memutuskan untuk memilih berusaha yaitu berjualan atau membuka toko online Distributor Klambi.

Gambar 3.1

Toko Online Distributor Klambi



Toko online Distributor Klambi ini memproduksi dan menjahit produk mereka sendiri. Dengan memproduksi sendiri mereka memiliki nilai lebih karena model, jenis bahan, dan lain-lain bisa berbeda dari toko atau produk orang lain. Toko online Distributor Klambi ini berjualan di aplikasi TikTok Shop dimana para konsumen dapat mengakses toko ini kapan saja dan dimana saja karena hanya melalui internet atau handphone. Sistem online yang berlaku pada toko Distributor Klambi adalah terbuka selama 24 jam, tetapi untuk memproses produk yang dipesan oleh pembeli akan di proses pada jam 8 pagi sampai jam 6 malam. Dan untuk memproses packing agar produk yang dipesan oleh pembeli aman dan baik untuk dikirim maka toko

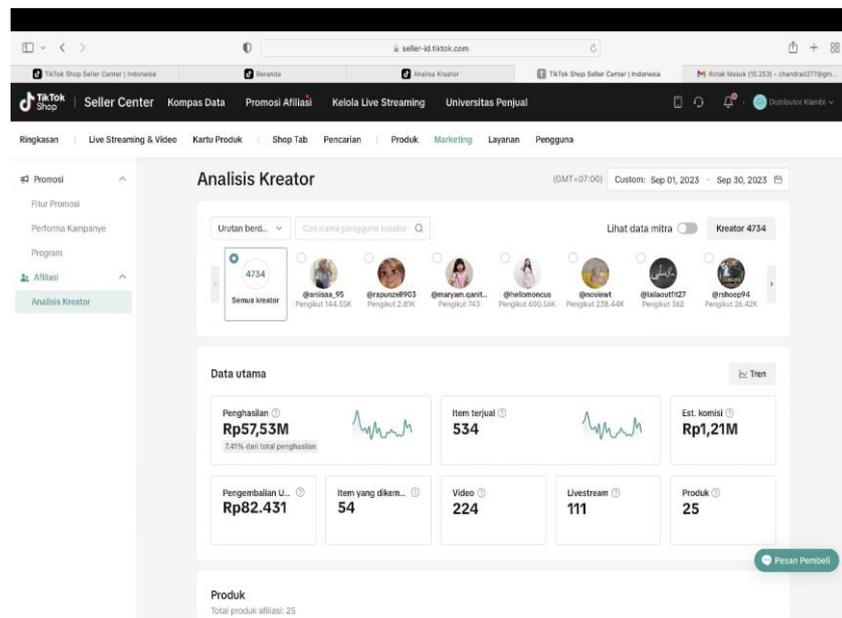
online Distributor Klambi ini memiliki tim khusus untuk mempacking produk tersebut.

Kemudian untuk pengiriman pada toko online Distributor Klambi ini menggunakan ekspedisi JNT. Kelebihan toko online Distributor Klambi ini adalah sebagai penjual selalu amanah berdasarkan produk yang di iklankan, kebanyakan seller lain barang yang di jual belikan tidak sesuai dengan iklan yang dipertontonkan, sehingga toko online Distributor Klambi ini selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.

Saat memutuskan untuk membuka toko online tersebut terdapat beberapa kendala yaitu awal mula jualan masih sepi tetapi seiring berjalannya waktu mulai banyak pembeli dan bisa tembus banyak orderan sehingga mereka dapat berdiri sampai saat ini. Dan juga awal pertama buka toko online ini susah untuk memasarkan produk dan sampai sekarang susah untuk mencari orang yang bisa live di Tiktok untuk memasarkan produk atau barang yang diperjual belikan sehingga kami melakukan live Tiktok setiap harinya. Waktu itu juga belum mempunyai kendaraan berupa mobil pribadi jadi untuk angkut atau angkat-angkat kain yang berukuran besar jadi susah. Kemudian kendala yang lain adalah modal, karena perputaran uang yang dihasilkan di Tiktok cairnya lumayan lama jadi menghambat untuk membeli kain yang akan diproduksi kembali.

Gambar 3.2

Affiliate di toko online TikTok Shop Distributor Klambi



Toko online Distributor Klambi juga memiliki affiliate yang membantu dalam memasarkan produknya. Affiliate merupakan strategi marketing yang dapat menghubungkan kreator dengan penjual atau seller. Afiliasi ini memungkinkan penjual untuk memberikan link konten video di Tiktok milik penjual kepada calon pembeli untuk membeli produk atau barang yang dijual oleh seller. Biasanya terdapat ikon keranjang kuning pada konten yang dibuat jika penjual mempromosikan sebuah produk.

Hal inilah yang disebut dengan affiliate, dimana para kreator seolah-olah menawarkan produk atau barang yang dipakai kepada para calon pembeli. Kemudian cara kerja affiliate ini adalah saat pengguna lain membeli produk yang dipromosikan melalui link atau tautan yang dibagikan oleh kreator. Maka produk yang berhasil terjual setelah dipromosikan, kreator atau affiliate akan mendapatkan komisi atau bagian dari seller. Di toko ini mempunyai

affiliate sebanyak 4754, dalam affiliate ini sudah ada sistem untuk komisi nya yaitu sebesar 2%, jadi semua affiliate di sini sudah tertata dengan rapi.

Di toko online Distributor Klambi juga pernah menggunakan sistem endors, yaitu meminta seseorang untuk mengiklankan produknya agar penjualannya lebih banyak dan memiliki rating yang tinggi, akan tetapi hanya melakukan endors satu kali dan hasilnya kurang memuaskan, jadi pihak toko tidak melakukan endors lagi dikarenakan tidak ada perubahan atas penjualannya yang ada malah merugi karena penjualan yang tidak naik.

Praktik jual beli yang dilakukan di toko online Distributor Klambi Kecamatan Kartasura yaitu pembeli memilih motif, warna, dan model serta jenis bahan yang sesuai keinginan pembeli. Dalam proses pembelian, pembeli bisa memilih model tersebut di dalam aplikasi TikTok Shop yang tersedia di etalase toko online distributor klambi. Didalam toko tersebut terdapat deskripsi tentang ukuran, bahan, dan peringatan dalam merawat bahan pakaian tersebut.

Barang yang di perjual belikan pada toko ini sangat banyak jenis dan model nya, pembeli tinggal memilih barang yang disukainya, kebanyakan yang menjadi produk unggulan yaitu one set, dimana produk tersebut banyak di minati oleh kalangan ibu-ibu karena model yang simple dan nyaman untuk dipake untuk berbagai kegiatan atau acara.

Cara pemesanannya juga sangat mudah, pembeli bisa membuka aplikasi tiktok, lalu cari akun resmi Distributor Klambi setelah itu terdapat etalase di profil distributor klambi tersebut, selanjut nya bisa memilih barang yang akan

di beli, jika sudah menemukan barang yang di sukai dan ingin membelinya bisa pilih icon “*buy now*”, pada halaman “*order summary*” isi alamat lengkap dan cek lagi apakah barang yang ingin beli sudah sesuai sama ukuran, warna dan jumlahnya atau belum. Lalu bisa menambahkan catatan missal mau request bonus atau motif lain, seta memilih sistem pembayarannya.

F. Praktik Pelaksanaan Retur Jual Beli Online di Toko Online Distributor Klambi

Pada praktik retur barang jual beli di toko online Distributor Klambi memiliki beberapa ketentuan yang dikeluarkan penjual atau marketplace, diantaranya :

Ketentuan yang pertama, pembeli harus memvideokan pada saat pembukaan barang atau *unboxing* jika tidak ada video maka penjual tidak menerima retur atau pengembalian. Pada bagian ini penjual memberikan ketentuan pembeli harus membuat video saat paket dibuka sebagai persiapan apabila nanti saat dibuka paket tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Jika paket tidak sesuai dengan apa yang dipesan dan ingin melakukan retur maka video tersebut bisa dijadikan bukti autentik ke penjual, namun jika pesanan sesuai video tersebut bisa dijadikan *review* atau penilaian barang pesanan.

Ketentuan yang kedua, semua komplain kerusakan produk akibat pengiriman tidak akan dilayani. Pada ketentuan ini disebutkan jika barang pesanan yang dibeli terdapat kerusakan akibat pengiriman atau selama perjalanan tidak akan dilayani, artinya pihak penjual tidak mau menerima

retur jika barang rusak akibat kesalahan pengiriman. Hal tersebut dikarenakan kerusakan bukan diakibatkan oleh penjual.

Kemudian ketentuan selanjutnya, jika ingin melakukan retur barang maksimal satu kali dua puluh empat jam sejak barang diterima. Pada ketentuan ini penjual memberikan batas waktu kepada pembeli yang hendak melakukan retur atau penukaran barang memiliki batas waktu satu kali dua puluh empat jam sejak barang yang dibeli sampai. Jika melebihi dari batas waktu yang ditentukan maka tidak bisa melakukan retur barang lagi.

Ketika akan melakukan retur barang yang dibeli, pembeli harus melakukan konfirmasi kepada penjual melalui chat atau pesan ke akun penjual bahwa akan melakukan retur. Pada ketentuan ini merupakan ketentuan yang penting karena pembeli harus melakukan konfirmasi bahwa akan melakukan retur barang kepada penjual. Konfirmasi ini melalui kolom chat atau pesan ke penjual yang sudah disediakan di aplikasi tiktok. Saat konfirmasi pembeli harus menunjukkan video pembukaan paket atau unboxing pada saat barang pesanan sampai dan alasan melakukan retur.

Ketentuan berikutnya, setelah konfirmasi pembeli yang akan melakukan retur barang harus mengirimkan kembali barang yang sudah dibeli ke alamat penjual. Toko Online Distributor Klambi melampirkan deskripsi pada toko online TikTok Shop, jadi pembeli sebelum membeli sudah ada ketentuannya di deskripsi yang bertuliskan :

buat kurir : tolong antarkan paket ini dengan Amanah, selamat sampai tujuan & jangan malas menghubungi penerima jika terjadi masalah pengiriman.

Buat customer : jika barang yang anda terima ada cacat/ripek silahkan hubungi kami via whatshap dengan mencantumkan video unboxing, rekam

video dengan jelas mujlai sebelum paket dibuka sampai selesai dengan memperlihatkan keseluruhan bagian paket {sisi depan, belakang, kanan dan kiri} tidak boleh putus – putus/ hasil editan, garansi hilang/hangus jika sudah memberikan ulasan/penilaian butuk terhadap toko kami.

Pada pelaksanaannya retur barang tidak sesuai dengan ketentuannya, seperti pada permasalahan berikut :

1. Pelaksanaan retur yang dikembalikan oleh pembeli kepada penjual tidak sesuai dengan barang yang dikirimkan oleh penjual

Retur barang yang di kembalikan kepada penjual tidak sesuai dengan barang yang dikirimkan kepada pembeli. Berdasarkan wawancara penulis dengan bapak Dwi Chandra selaku Pemilik Toko Online Distributor Klambi, di Gumpang Kartasura mengatakan bahwa:

“retur yang di ajukan oleh pembeli sudah sesuai dan saya acc, tetapi saat saya menerima retur barang dari pembeli itu tidak sesuai dengan barang yang saya kirimkan dulu, saya mengirim baju one set jumbo tapi yang datang barang lain yaitu sejenis obat-obatan, dan barang itu tidak dijual di produk saya.”¹⁴

Berdasarkan wawancara penulis dengan Melly Batavia Cafe selaku pembeli di Toko Online Distributor Klambi, di Gumpang Kartasura mengatakan bahwa:

“saya melakukan retur barang sudah sesuai dengan barang yang di kirim dari penjual dulu, jadi saya tidak tahu kalau barang tersebut berubah atau tidak sesuai dengan barang yang dulu.”¹⁵

¹⁴ Dwi Chandra, Pemilik Toko, wawancara pribadi, 5 September 2023 jam 09:00 – 10:00.

¹⁵ Melly, Pembeli di toko online Distributor Klambi, wawancara pribadi, 8 September 2023, jam 11:30 – 12:00.

Berdasarkan wawancara penulis dengan bapak Andi kurir selaku mitra kerja di Toko Online Distributor Klambi, di Gumpang Kartasura mengatakan bahwa:

“ya saya memang kurir mitra kerja di toko ini, untuk masalah tersebut saya tidak tau pastinya karena saya juga mengambil pakatnya dari lokasi transit hub terus lanjut di penyortiran, jadi saya selaku kurir mengirim apa adanya barang dan sesuai tujuannya.”¹⁶

2. Pelaksanaan retur yang dikembalikan oleh pembeli kepada penjual berkurang jumlahnya

Retur barang yang terjadi pada toko online distributor klambi berkurang jumlahnya, yang aslinya saat pengiriman barangnya berjumlah 2pcs akan tetapi pada saat di kembalikan berkurang menjadi 1pcs.

Berdasarkan wawancara penulis dengan bapak Dwi Chandra selaku Owner Toko Online Distributor Klambi, di Gumpang Kartasura mengatakan bahwa:

“ ada kasus lagi, barang yang di kembalikan pada saya jumlahnya berkurang 1pcs, dulu saya ngirim ke pembeli 2pcs dan semua itu menggunakan pembayaran dengan sistem COD.”¹⁷

Berdasarkan wawancara penulis dengan ibu Kasih selaku pembeli di Toko Online Distributor Klambi, di Gumpang Kartasura mengatakan bahwa:

“saya melakukan retur dikarenakan pengiriman yang lama jadi saya menolaknya, dan saya sudah riques untuk dikirim lebih awal karena

¹⁶ Andi mitra kurir di toko online Distributor Klambi, wawancara pribadi, 10 September 2023, jam 16:00 – 16:30

¹⁷ Dwi Chandra, Pemilik Toko, wawancara pribadi, 5 September 2023 jam 09:00 – 10:00.

mau dipake untuk acara kondangan tetapi malah pengirimannya terlambat.”¹⁸

Berdasarkan wawancara penulis dengan bapak Andi kurir selaku mitra kerja di Toko Online Distributor Klambi, di Gumpang Kartasura mengatakan bahwa:

“untuk permasalahan yang ini saya benar tidak tahu, kebetulan bukan jadwal saya yang mengantarkan, mungkin pihak toko bisa mengkonfirmasi pembelinya Kembali.”¹⁹

Pernyataan ini lah yang menjadi pembahasan yaitu, adanya pihak pembeli maupun kurir tidak mengetahui adanya barang tersebut bisa tertukar ataupun berkurang, dan bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usahanya.

Gambar 3.3

Paket yang di terima penjual



¹⁸ Kasih, pembeli di toko online Distributor Klambi, *wawancara pribadi*, 8 september 2023, jam 13:00 – 13:30

¹⁹ Andi, mitra kurir di toko online Distributor Klambi, *wawancara pribadi*, 10 September 2023, jam 16:00 – 16:30.

BAB IV

ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ONLINE TERHADAP RETUR BARANG JUAL BELI ONLINE DI TIKTOK SHOP DENGAN METODE COD PADA TOKO ONLINE DISTRIBUTOR KLAMBI DI GUMPANG, KARTASURA

A. Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Mengenai Praktik Retur Barang Jual Beli di Toko Online TikTok Shop Distributor Klambi Dengan Metode COD di Gumpang Kartasura

Jual beli merupakan hal yang tidak asing lagi bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sehari-hari. terlepas dari hal itu semakin hari semakin berkembang teknologi yang mewadahi antara penjual dan pembeli yang berupa marketplace diantaranya seperti tiktok dan lainnya. Dan semua marketplace itu memiliki kesamaan yaitu transaksinya fleksibel atau secara online, sehingga penjual dengan pembeli tidak saling bertemu dan mengenal akan tetapi transaksinya bisa berhasil.

Pada pertengahan tahun 2021 telah hadir online shop yakni tiktok shop yang pada awalnya ini adalah hanya sebagai aplikasi untuk share video-video penggunanya akan tetapi adanya inovasi sehingga tidak hanya dapat melihat video yang dibagikan saja melainkan juga sebagai ajang untuk transaksi jual beli. Penggunaanya juga sangat mudah sehingga bisa di akses oleh siapa saja tanpa memandang status sosial.

Dengan adanya jual beli online sebagai perantara yang bertujuan memberikan keamanan kepada pelaku usaha dan konsumen, dibandingkan

dengan jual beli online yang tidak melalui situs jual beli online atau marketplace lebih rentan terjadi kejahatan maupun penipuan. Tiktok merupakan marketplace yang banyak diminati oleh masyarakat karena berbagai macam pembayaran yang ditawarkan, salah satunya yang diminati masyarakat yaitu transaksi jual beli online melalui metode pembayaran Cash On Delivery (COD), yaitu metode pembayaran yang dilakukan saat barang yang di beli sudah sampai ke alamat yang dituju.

Menurut peneliti, menggunakan pembayaran dengan sistim COD mempunyai keuntungan dan kerugian pada pelaku usaha ataupun konsumen. Keuntungan yang didapat pelaku usaha yaitu mendapatkan lebih banyak pembeli, dan keuntungan yang di dapat konsumen yaitu memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online kaerena tidak perlu membayar terlebih dahulu sehingga timbul rasa aman. Kerugian yang didapat pelaku usaha ketika pembeli membatalkan pembelian atau ketika kurir tidak bertemu langsung dengan pembeli sehingga barang harus kembali kepada penjual, dan kerugian yang didapat pembeli yaitu walaupun metode pembayarannya COD artinya dibayar ketika barang sudah sampai, tetapi konsumen juga tidak boleh membuka bungkus atau melihat barangnya terlebih dahulu karena sistem COD memang begitu.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan di lapangan, penjual mengalami kerugian dan merasa tidak mendapatkan hak sebagaimana semestinya dalam jual beli tersebut yang ditimbulkan dari adanya pengembalian barang dari pembeli.

Praktik retur barang yang terjadi di toko online Distributor Klambi dengan metode COD di Gumpang Kartasura jika ditinjau dalam pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999 seperti yang telah dijelaskan pada bab dua dimana dilakukan penyelesaian melalui sengketa konsumen. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dalam hal ini penjual berhak mendapatkan perlindungan hukum yaitu sengketa konsumen, karena retur yang dikembalikan oleh pembeli kepada penjual tidak sesuai dengan barang yang dikirimkan oleh penjual.

Berdasarkan kasus yang telah dipaparkan di atas maka konsumen tersebut dapat dikategorikan telah melanggar hak pelaku usaha karena telah beriktikad tidak baik ketika melakukan retur barang, sebagaimana perbuatan tersebut juga tidak sesuai dengan asas-asas hukum dalam pasal 2 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan akibat pengembalian barang dalam jual beli online di toko online TikTok Shop Distributor Klambi yang menggunakan sistem COD tersebut dapat dijelaskan

dalam Undang-undang perlindungan konsumen karena telah melanggar hak pelaku usaha dalam Pasal 45 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam kasus ini peneliti mendapat pengakuan dari pihak penjual juga belum pernah melakukan tindakan hukum atau melaporkan tentang kasus ini ke ranah hukum, jadi toko online Distributor Klambi belum mendapatkan haknya. Selama ini pemerintah melakukan perlindungan hukum baik yang bersifat *repressif* yang di sebut tekanan dan *preventif* yaitu pencegahan kepada pelaku usaha menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih kurang efektif.

walaupun tidak ada perlindungan yang secara *preventif* (antisipasi) yang berarti upaya pengendalian sosial dengan bentuk pencegahan terhadap adanya gangguan kepada pelaku usaha untuk melindungi kepentingan-kepentingan pelaku usaha maka dapat menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukumnya.

B. Analisis Etika Bisnis Islam Mengenai Praktik Retur Barang Jual Beli di Toko Online TikTok Shop Distributor Klambi Dengan Metode COD di Gumpang Kartasura

Berdasarkan praktik retur yang ada di toko online Distributor Klambi Bisa di analisis dengan Etika bisnis yang berlaku yaitu dengan Prinsip kebenaran, Penjual berupaya untuk menerima retur yang diajukan pembeli dalam jual beli pakaian sebagai bentuk tanggung jawabnya terhadap produk yang dijual. Hal ini bertujuan merawat pembeli agar menjadi pelanggan tetap. Jika penjual

tidak melayani retur yang diajukan oleh pembeli, maka pembeli akan beralih ke penjual. Meskipun penjual telah berupaya menerima retur yang diajukan oleh pembeli apakah barang yang datang sesuai atau tidak, Pengembalian barang dalam jual beli Maka dalam hal ini merugikan salah satu pihak yaitu penjual. Hal ini melanggar etika dalam bisnis, dimana seharusnya bisnis itu dilakukan secara transparan dan tidak merugikan serta menzalimi pihak yang lain prinsip jujur kebanyakan tidak mengambil pusing tentang pengembalian barang ini karena mereka khawatir pembeli akan kecewa dan tidak lagi membeli di toko ini. Jika begitu keadaannya, berarti pengembalian barang dalam jual beli yang dilakukan pihak pembeli tidak memenuhi salah satu konsep bisnis / jual beli dalam Islam yaitu dilakukan secara suka sama suka dan tidak menzalimi salah satu pihak. Hal ini bertentangan dengan firman Allah SWT:

مِّنكُمْ تَرَاضٍ عَن تِجَارَةٍ تَكُونُ أَلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا

Artinya:“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka samasuka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (QS. An-Nisa 4: 29).

Dari ayat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi kriteria suatu transaksi yang hak dan sah adalah adanya unsur suka sama suka di dalamnya. Segala bentuk transaksi yang tidak terdapat padanya unsur suka sama suka, maka transaksi itu adalah bathil, yang berarti memakan harta

orang lain secara tidak sah. Harta kekayaan apapun yang diperoleh dengan cara yang bathil dan tidak halal tidak akan mendapatkan berkah dari Allah SWT. Berdasarkan pengamatan peneliti, praktik pengembalian barang yang dilakukan di pembeli tidak berdampak negatif terhadap Toko Online Distributor Klambi. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian, bahwa penjual menganggap hal ini sebagai sesuatu yang biasa dan tidak mempermasalahkan pengembalian ini. Meskipun penjual menerima pengembalian barang ini, akan tetapi pihak pembeli dan penjual seharusnya melakukan kesepakatan yang jelas mengenai barang seperti apa saja yang benar-benar bisa dikembalikan dan yang tidak, untuk menghindari adanya kezaliman dan perbuatan yang merugikan pihak lain serta menyimpang dari etika bisnis yang seharusnya ditaati.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Toko Online Distributor Klambi mempunyai praktik khusus dalam penerapan retur jual beli online. Mereka mewajibkan pembeli untuk membuat video saat membuka barang, dan jika paket rusak, pembeli harus menghubungi penjual melalui whatsapp dan memberikan video *unboxing*. Toko memiliki ketentuan pengembalian barang, antara lain batas waktu 24 jam sejak barang diterima, dan kewajiban untuk mengkonfirmasi pengembalian kepada penjual sebelum mengirimkan barang kembali.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik toko, pembeli, dan kurir, terungkap adanya kebingungan dan ketidakjelasan dalam proses pengembalian. Pemilik toko menerima retur yang tidak sesuai dengan barang asli yang dikirim, sedangkan pembeli mengaku telah mengembalikan barang sesuai dengan aslinya yang dikirim. Sebaliknya, pihak kurir menyatakan hanya mengirimkan barang apa adanya dan sesuai tujuan, tanpa mengetahui detail proses pengembaliannya.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan akibat pengembalian barang dalam jual beli online di toko online TikTok Shop Distributor Klambi yang menggunakan sistem COD tersebut dapat dijelaskan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen karena telah melanggar hak pelaku usaha dalam Pasal 45 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yaitu Setiap konsumen yang dirugika dapat menggugat pelaku

usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dalam hal ini penjual berhak mendapatkan perlindungan hukum yaitu sengketa konsumen, karena retur yang dikembalikan oleh pembeli kepada penjual tidak sesuai dengan barang yang dikirimkan oleh penjual.

Berdasarkan praktik retur yang ada di toko online Distributor Klambi dianalisis dengan Etika Bisnis Islam yang berlaku yaitu dengan Prinsip kebenaran, penjual berupaya untuk menerima retur yang diajukan pembeli dalam jual beli pakaian sebagai bentuk tanggung jawabnya terhadap produk yang dijual. Meskipun penjual menerima pengembalian barang ini, akan tetapi pihak pembeli dan penjual seharusnya melakukan kesepakatan yang jelas mengenai barang seperti apa saja yang benar-benar bisa dikembalikan dan yang tidak, untuk menghindari adanya kezaliman dan perbuatan yang merugikan pihak lain serta menyimpang dari etika bisnis yang seharusnya ditaati.

B. Saran-Saran

1. Bagi penjual : untuk memberikan informasi atau membuat perjanjian mengenai retur atau pengembalian barang yang tidak sesuai pesanan atau barang yang tidak sampai kepada pembeli pada saat terjadi pembelian di

awal agar tidak terjadi perselisihan atau kekeliruan saat pembeli ingin meretur barang.

2. Bagi pembeli : pada saat ingin meretur barang yang tidak sesuai pesanan atau barang cacat dan lain sebagainya. Maka sebaiknya mengembalikannya dengan benar-benar mengembalikan atau meretur barang sesuai dengan yang dipesan kepada penjual agar tidak terjadi perselisihan antara pembeli dan penjual karena barang retur yang tidak sesuai.
3. Bagi peneliti selanjutnya : dikarenakan penelitian tidak sempurna dan masih banyak keterbatasan maka apabila akan meneruskan penelitian yang dilakukan peneliti maka diharapkan melengkapi celah-celah dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Apandy, P. A. O., & Adam, P. (2021). Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, vol.3 no.1.
- Ahmad Syahrizal, “*Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*”, *Jurnal Aktualita*, Vol 9 No 1, 2018.
- Alfiani Usman, “*Konsep Bisnis Islam Menurut Muhammad Djakfar*”, (Parepare: Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, 2022),
- Azqia, H. (2022). Jual Beli Dalam Perspektif Islam. *Al-Rasyad*, 1(1).
- Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rodsa Karya, 2008).
- Defri, Doni. *Jual Beli Online Sistem Cash On Delivery (COD) Dalam Perpektif Muamalah (Tinjauan Terhadap Keberdaan Khiyar)*. Diss. UIN Ar-Raniry, 2021.
- Embun Fajar Wati dan Kiki Indayani, “Sistem Informasi Distribusi dan Retur Barang Berbasis Desktop Pada PT Milenia Berkat Abadi Jakarta”, *Journal of Information System Applied Management Accounting and Research*, Vol. 1, No. 1, 2017.
- Fitria, Tira Nur. "Bisnis jual beli online (online shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3.01 (2017).
- Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010).
- Hasanah Dafiqa, Kosim Mulyadi, Arif Suyud, “Konsep Khiyar Pada Jual Beli Pre Order Online Shop Dalam Perspektif Hukum Islam”, *jurnal Istishoduna* vol.8 No.2 2019
- Ibnu Majah. *Sunan Ibnu Majah* juz 2. (Kairo: Dar Al-Hadist. 1999).
- Isnawati, *Jual Beli Online Sesuai Syariah*, (Yogyakarta: Lentera Islam, 2019).
- Ivanovich Agusta, “Teknik Pengumpulan & Analisis Data Kualitatif” *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi* (Bogor : Litbang Pertanian, 2003).

- Jalaludin, E., Majdina, N., Fajrina, R., Camilla, N. S., Rinaldi, R., & Fadillah, F. (2023). Penyuluhan Optimasi Tiktok Shop Bagi Pelaku Ukm Di Kelurahan Ulujami. *Bisma: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1).
- Karinda, R. A. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM BISNIS PEMBIAYAAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999. *Lex Privatum*, 8(4).
- Kirana, I., & Ayunda, R. (2022). Sistem Belanja Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 13(1).
- Kurniasih Setyagustina, dkk. “*Pasar Modal Syariah*”. (Bandung, Widina Bhakti Persada Bandung, 2023).
- Lailiyah, I. F. A. F., & Fageh, A. (2023). Jual Beli Online Melalui Market Place Tiktok Shop Dalam Perspektif Qowaid Fiqqiyah. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(2).
- Lila Pangestu Hadiningrum, *Metode Penelitian (Sebuah Pengantar Disiplin Keilmuan)*, (Malang: Ahlimedia Press, 2021).
- Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2018).
- Mansyur, A., & Rahman, I. (2016). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1).
- Miftakhu Sinta Jannah, “Praktik Pengembalian Barang Sebagai Reseller Marketplace Yang Tidak Sesuai Ekspetasi (Studi Kasus di Toko Fashion Rumah Fadila Purwokerto)”, IAIN Purwokerto, 2021
- Mulyawan Abd. Gafur, Wahid Abdul Haddade, “Perlindungan Konsumen Dalam Akad Jual Beli Online Atas Hak *Khiyar* Perspektif Hukum Islam

- (Studi Kasus di Kel. Pabringa Kec. Binamu Kab. Jeneponto)”, jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mahdzab Vol.1, No.3, 2020
- Nabil Abduh, A., Chelsea Mutiara, P., & Dinda, Y. (2022). Evaluasi Sistem Cash On Delivery: Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik DI Indonesia Evaluation Of Cash On Delivery System For Improvung Legal Certainty In The Development Of The Electronic Transactions In Indonesia. *IPMHI Law Journal*, 2 (2). file. In *E:/jurnal seminar proposal/jurnal fix/COD/55074-Article Text-156738-1-10-20220222.pdf*.
- Peter Salim dan Yenny Salim, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Modern English Press, Jakarta, 1991, dalam penelitian Zuliyya Ariyanda, Skripsi: “Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Retur”, UIN Raden Intan Lampung, 2017.
- Priyanto, I. Made Dedy, and Fakultas Hukum Univeristas Udayana. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Kualitas Barang Yang Di beli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop."
- Rahmawati, W., Yuniarta, A., & Rahmawati, E. D. (2023). Minat Konsumen Membeli Produk Online Melalui Tik Tok Shop Ditinjau Dari Kepercayaan, Kualitas Dan Pengiriman Barang. *Journal of Student Research*, 1(3).
- Retno Dyah Pekerti dan Eliada Herwiyanti, “Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi’I”, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, Vol. 20, No. 02, 2018.
- Riswandi, D. (2019). Transaksi on-line (e-commerce): peluang dan tantangan dalam perspektif ekonomi Islam. *Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis*, 1(1).
- Safei Imam, “Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online di Marketplace Persepektif Hukum Islam (Studi Kasus Pengguna Marketplace Shopee di Desa wetan Kecamatan Kalibogor)”, UIN PROF. KH SAIFUDDIN ZUHRI, 2022.
- Sari, D. R. (2017). *Sistem Komputerisasi Penjualan Kredit Sepeda Motor Pada Dealer Central Motor Sandy Sakti Baturetno* (Doctoral Dissertation, STMIK Sinar Nusantara Surakarta).

- Shobirin, S. (2016). Jual Beli Dalam Pandangan Islam. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(2).
- Shofie, Y. (2018). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Citra Aditya Bakti.
- Sinta, Miftakhul. *Praktik Pengembalian Barang Sebagai Reseller Marketplace Yang Tidak Sesuai Ekspektasi (Studi Kasus di Toko Fashion Rumah Fadila Purwokerto)*. Diss. IAIN Purwokerto, 2021.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013).
- Susiawati, Wati. "Jual beli dan dalam konteks kekinian." *Jurnal Ekonomi Islam* 8.2 (2017).
- Suwandono, A. (2018). *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Syafiqah, F. (2023). *Pemahaman Literasi Sistem COD (Cash On Delivery) Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Terhadap Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Teti, “ Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek Pada Marketplace Shopee)”, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makasar, 2022
- Tusanputri, Alyasinta Viela, and Amron Amron. "Pengaruh iklan dan program gratis ongkir terhadap keputusan pembelian." *Forum Ekonomi*. Vol. 23. No. 4. 2021.
- Undang-undang republik indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 6

- Wati Susiawati, *Jual Beli dan dalam konteks kekinian*. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. 2017).
- Zuhri, K. S. (2021). Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online Di Marketplace Perspektif Hukum Islam.
- Zurohman, A., & Rahayu, E. (2019). Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1).

LAMPIRAN - LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Hasil Wawancara Dengan Narasumber

1. Wawancara dengan Bapak D.C selaku owner toko online distributor klambi Gumpang, Kartasura.
 - A : Assalamualaikum wr.wb
 - D.C : Waalaikumussalam wr.wb
 - A : Siapa nama Bapak?
 - D.C : Nama saya Dwi Candra
 - A : Apa kesibukan Bapak sekarang?
 - D.C : Kesibukan saya sekarang mengelola toko online distributor klambi.
 - A : Kapan memulai usaha ini pak?
 - D.C : Memulai usaha pada 19 Desember 2020 di Klaten kemudian pada 15 Desember 2022 pindah di Gumpang, Kartasura sampai saat ini
 - A : Kenapa memilih berjualan online?
 - D.C : Karena saya memiliki bakat berjualan, jadi saya memutuskan untuk berjualan secara online.
 - A : Apakah terdapat kendala saat pertama kali membuka toko online sampai sekarang.
 - D.C : Kendala yang saya alami pertama kali membuka toko online adalah sepi pembeli dan dalam memasarkan produk karena susah mencari orang untuk live di Tiktok Shop tetapi seiring berjalannya waktu ditoko saya sudah ada Affiliate di Tiktok Shop. Kendala yang kedua yaitu belum memiliki kendaraan berupa mobil untuk mengangkut barang besar seperti kain yang digunakan untuk produksi. Kendala yang terakhir yaitu perputaran uang di Tiktok Shop yang agak lama.

- A : Affiliate itu apa ya pak dan bagaimana cara kerja Affiliate tersebut?
- D.C : Affiliate merupakan strategi marketing yang dapat menghubungkan kreator dengan seller. Affiliate ini diberikan link konten video di Tiktok milik penjual kepada calon pembeli untuk membeli barang yang dijual oleh seller. Biasanya dikonten video affiliate nanti terdapat keranjang kuning
- A : Toko online ini beroperasi dari jam berapa sampai jam berapa pak?
- D.C : Toko saya buka selama 24 jam tetapi untuk memproses pesanan akan diproses pada jam 8 pagi sampai jam 6 malam
- A : Apakah dalam proses packing dan pengiriman dilakukan sendiri?
- D.C : Oh tidak, untuk packing saya memiliki tim dan untuk pengiriman sudah diambil dari pihak JNT
- A : Toko online ini memproduksi apa pak?
- D.C : Toko ini memproduksi pakaian wanita yang berukuran jumbo. Dan kami memproduksi pakaian Piama, one shet, celana, daster, blouse.
- A : Mengapa memilih produk itu?
- D.C : Karena itu pakaian sehari-hari kebanyakan ibu-ibu yang memakai dan membeli produk tersebut.
- A : Kelebihan toko ini apa pak?
- D.C : Kelebihan toko saya adalah sebagai owner selalu amanah berdasarkan produk yang diiklankan, karena kebanyakan ditoko lain tidak sesuai dengan yang diiklankan, dan toko saya selalu mengutamakan kepuasan pelanggan
- A : Apakah ada retur barang yang dikembalikan oleh pembeli pak?
- D.C : Ada banyak dan kebanyakan retur dengan pembayaran COD
- A : Apakah ada retur barang yang bermasalah pak?
- D.C : Ada, contohnya seperti barang yang diretur oleh pembeli tidak sesuai dengan barang yang saya kirim. Kemudian ada lagi barang

yang saya terima berkurang jumlahnya yang semula saya kirim 2 berkurang jadi 1.

A : apakah sudah pernah mengunggah kasus ini ke dalam ranah hukum pak?

D.C : saya belum pernah melaporkan atau mengunggah kasus ini karena karena pecuma kasus kecil nanti tidak akan di proses.

A : terus sampai sekarang yang dilakukan apa pak untuk permasalahan kasus ini

DC : ya saya cuma bisa mengikhhlaskan dan saya juga berdoa semoga kedepan tidak terjadi kembali

A : Baik pak terimakasih atas jawabannya

D.C : Sama-sama

2. Wawancara dengan Melly selaku pembeli

A : assalamualaikum wr. Wb

M : waalaikum salam wr. Wb

A : apakah benar dengan ibu melly?

M : iya benar

A : sebelumnya mohon maaf bu ini saya mau wawancara terkait pengembalian paket di toko online tiktok shop distributor klambi, apakah paket yang ibu kembalikan sesuai apa yang dikirimkan penjual dulu ya bu?

M : iya benar saya mengembalikan paket tersebut, dan saya juga mengembalikan sesuai denagn barang yang di kirimkan dulu, saya juga tidak merasa mengganti pakrt itu

A : terimakasih buk atas jawabannya

3. Wawancara dengan Ibu Kasih

A : assalamualaikum wr. Wb

K : waalaikum salam wr. Wb

A : apakah benar dengan ibu ?

K : iya benar

A : sebelumnya mohon maaf bu ini saya mau wawancara terkait pengembalian paket di toko online tiktok shop distributor klambi, apakah paket yang ibu kembalikan sesuai apa yang dikirimkan penjual dulu ya bu?

K : iya benar saya pernah mengembalikan paket di toko online tersebut, dulu saya pesan paket COD tetapi saat paket sampai saya tolak, jadi belum sempat membuka bahkan menerimanya juga belum.

A : terimakasih buk atas jawabannya

4. Wawancara dengan Bapak Andi selaku mitra kerja di toko online distributor klambi

A : assalamualaikum wr. wb

An : waalaikum salam wr. Wb

A : siapa nama bapak?

An : Andi

A : apakah bapak kerja di toko online ini?

An : tidak saya Cuma menjadi mitra kerja di toko ini, saya dari espedisi JNT untuk mengambil paket yang akan dikirimkan

A : apakah sudah lama menjadi mitra kerja di toko ini?

An : ya kurang lebih hampir satu tahun

A : apakah ada kendala selama menjadi mitra di sini?

- An : kendala pasti ada tetapi kita juga meminimalisir kendala tersebut dengan kemampuan kita.
- A : kemarin saya wawancara dengan owner katanya ada paket yang bermasalah, apakah benar?
- An : untuk permasalahan itu saya tau tetapi yang pasti saya tidak tau paket tersebut bisa berubah, yang pada intinya saya hanya mengantar paket tersebut sampai tujuan, selebihnya saya tidak tahu. Mungkin nanti pihak toko bisa mengkonfirmasi kepada pembeli.
- A : terimakasih atas jawabannya pak
- An : terimakasih Kembali.

LAMPIRAN 2

Data Retur Barang di Aplikasi Toko Online Tiktok Shop Distributor Klambi

1. Gambar data retur barang yang berkurang jumlahnya

The screenshot shows the TikTok Shop Seller Center interface. The main content area displays a return order for the product "(LD 120 & 140) IMPORT PREMIUM SETE...". The order status is "Dibatalkan" (Cancelled) with a reason of "Drop off". The total amount is Rp159.000. The return reason is noted as "RETUR 17.01.23 HILANG 1PCS".

ID Pesanan	Status Pesanan	Pengiriman	Pembayaran	Tindakan
576924615877626833	bellaarista5			07/01/2023 03:30:36

Dibatalkan oleh TikTok: Package delivery failed

	(LD 120 & 140) IMPORT PREMIUM SETE... F. XXL = JUMBO LD 120	x 1	= Dibatalkan Drop off	Standar J&T Express, IX20921712 47	Total: Rp159.000 Bayar di tempat	Lihat logistik edit catatan
	(LD120 & LD140) SETELAN PENDEK KE... Z.2, XL = LD110	x 1		Dikembalikan kepada pengirim		

Catatan penjual: RETUR 17.01.23 HILANG 1PCS

2. Gambar data retur barang yang berbeda dengan yang dikirimkan

The screenshot shows the TikTok Shop Seller Center interface. The main content area displays a return order for the product "(Ld 120 Dan 140) Baju One Set Setelan ...". The order status is "Dibatalkan" (Cancelled) with a reason of "Drop off". The total amount is Rp116.030. The return reason is noted as "RETUR 21.09.23 SALAH BARANG".

ID Pesanan	Status Pesanan	Pengiriman	Pembayaran	Tindakan
577985727576574280	user5007294022251			03/10/2023 18:58:27

Dibatalkan oleh TikTok: Package delivery failed

	(Ld 120 Dan 140) Baju One Set Setelan ... N.33, XXL = JUMBO LD120 SKU Penjual: N.33 - XXL Pre-order	x 1	= Dibatalkan Drop off	Standar J&T Express, IX20921712 47	Total: Rp116.030 Bayar di tempat	Lihat logistik edit catatan
--	--	-----	--------------------------	--	-------------------------------------	--------------------------------

Catatan penjual: RETUR 21.09.23 SALAH BARANG

LAMPIRAN 3**Gambar Stock Barang dan Sample
Toko Online Distributor Klambi**

LAMPIRAN 4**Gambar Wawancara dengan Owner Toko**

LAMPIRAN 5

Wawancara Mitra Kurir



LAMPIRAN 6**Gambar Sejumlah Paket Retur di Toko Online
Tiktok Shop Distributor Klambi**

LAMPIRAN 7

Gambar Data Jumlah Retur dari Awal Buka Sampai Sekarang

The screenshot displays the 'Kelola Pesanan' (Manage Orders) interface in the TikTok Seller Center. At the top, there's a navigation bar with 'Seller Center', 'Kompas Data', 'Promosi Afiliasi', 'Kelola Live Streaming', and 'Universitas Penjual'. A notification banner at the top right reads: 'Perhatian bagi para penjual: Pastikan keamanan paket agar Anda tidak mengalami kerugian karena paket rusak saat dikirim. Kami siap membantu Anda. Baca Pedoman Pengemasan TikTok Shop demi melindungi produk Anda, mencegah kerugian, dan memudahkan pengajuan banding terhadap klaim logistik.' Below this, there are tabs for 'Semua', 'Belum Dibayar', 'Untuk Dikirim', 'Dalam Pengiriman', 'Selesai', and 'Dibatalkan 16.6K'. A filter dropdown menu is open, showing options: 'Dikembalikan kepada pengirim' (checked), 'Paket hilang', 'Paket rusak', and 'Paket dimusnahkan'. Below the filter, a table of canceled orders is visible. The first row shows an order ID '577990013272689560', a reason 'Dibatalkan oleh TikTok: Package delivery failed', and a timestamp '04/10/2023 13:33:36'. The product details for this order are '(Ld 120 Dan 140) Import Premium Baju ... x 1', status 'Dibatalkan', shipping 'Standar', total 'Total: Rp189.554', and location 'Bayar di tempat'.

LAMPIRAN 8

Paket Retur Barang

1. Gambar paket barang yang berbeda dengan yang dikirimkan



2. Gambar paket yang berkurang jumlahnya



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Arih Mushofa
2. NIM : 19.21.11.010
3. Tempat, Tanggal lahir : Sragen, 19 September 2001
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Alamat : Nyaen, Rt 04/ Rw 01 Trobayan, Kalijambe,
Sragen
6. Nama Ayah : Mulyanto
7. Nama Ibu : Sumiyati
8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD MIN Trobayan Lulus tahun 2013
 - b. SMP Islami Bina Insani Lulus tahun 2016
 - c. SMA Islam Plus Bina Insani Lulus tahun 2019
 - d. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Masuk Tahun 2019

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Surakarta, 11 November 2023

Arih Mushofa

NIM. 19.21.11.010