

HAK REFUND JUAL BELI ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH

Rani Badarudin

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

email: ranibadarudin91@gmail.com

Fatah Hidayat

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

email: fatahhidayat_uin@radenfatah.ac.id

Husin Rianda

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

email: husinrianda_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak: Penelitian ini berjudul Hak Refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Permasalahan pada penelitian ini karena adanya pembatalan yang dilakukan dengan berbagai faktor penyebab diantaranya, dalam praktik jual beli online, sering menimbulkan masalah seperti pembelian produk baju gambar yang dipromosikan tidak sesuai dengan warna, ukuran dan kualitas pesanan pembeli. Pelaku usaha dikenai sanksi dan ganti rugi kepada pembeli yang sudah merasa dirugikan, yang pada akhirnya menyebabkan cacatnya rasa saling rela dan tidak adanya kesesuaian antara sifat atau kriteria barang yang disampaikan penjual pada pembeli. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode jenis penelitian Field Research adalah penelitian secara langsung, yaitu sebuah penelitian yang bersifat kualitatif berupa informasi yang terjadi dilapangan berupa dokumen tertulis maupun hasil wawancara. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) Hak Refund pada jual beli online pada Aplikasi Shopee terjadi karena adanya kesalahan yang dilakukan pelaku usaha (seller), dishopee kepada konsumen, konsumen merasa kecewa atas ketidaksesuaian barang yang diterima dan mengandung unsur gharar. (2) Menurut Hukum Ekonomi Syariah Hak Refund Jual Beli Online di Aplikasi Shopee yaitu sudah sesuai dengan syariah dengan menggunakan Kaidah *al Kharraju Bidhaman* ialah pemanfaatan barang yang telah dilakukan pembeli sehingga akan menjadi sebuah bentuk pertimbangan atas kewajiban mengganti barang yang telah dijual kepadanya, ketika terjadi kerusakan atau hilang, selama barang masa khayar dan juga sudah sesuai prosedur yang sudah ditetapkan oleh Aplikasi Shopee.

Kata Kunci: transaksi, refund, shopee, hukum ekonomi syariah

Abstract: This research is entitled Online Buying and Selling Refund Rights on the Shopee Application from the Perspective of Sharia Economic Law. The problem in this study is due to cancellations made with various causal factors including, in the practice of buying and selling online, often causing problems such as the purchase of promotional image clothing products that do not match the color, size and quality of the buyer's order. Business actors are subject to sanctions and compensation to buyers who already feel disadvantaged, which ultimately leads to defects in mutual willingness and the absence of conformity between the nature or criteria of the goods conveyed by the seller to the buyer. In this study, the author used the Field Research type method of direct research, which is a qualitative study in the form of information that occurs in the field in the form of written documents and interview results. The results of this study concluded that: (1) Refund rights in online buying and selling on the Shopee Application occurred due to mistakes made by business actors (sellers), dishopee to consumers, consumers felt disappointed at the discrepancy in the goods received and contained elements of gharar. (2) According to Sharia Economic Law, the Right to Refund Online Buying and Selling on the Shopee Application is in accordance with sharia by using the *Al Kharraju Bidhaman* Rules, which is the use of goods that have been carried out by the buyer so that it will be a form of consideration for the obligation to replace the goods that have been sold to him, when there is damage or loss, during the khiyar period of the goods and also in accordance with the procedures set by the Shopee Application.

Keywords: transaction, refund, shopee, sharia economic law

Pendahuluan

Kemajuan teknologi dewasa ini telah membawa perubahan yang sangat signifikan, terhadap perkembangan dan gaya hidup, termasuk perubahan yang terjadi dalam sistem transaksi jual beli (Muhammad, 2010: 317). Dewasa ini jual beli tidak hanya bertemu langsung antara penjual dan pembeli, melainkan telah berkembang sistem jual beli online, yang tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertemu langsung dalam pelaksanaan transaksinya.

Jual beli secara online merupakan suatu transaksi yang dilakukan oleh kedua belah pihak tanpa bertemu langsung, untuk melakukan negoisasi dan transaksi jual beli yang dilakukan melalui alat komunikasi seperti chat, telepon, sms, web dan sebagainya.

Jual beli online diklasifikasikan, termasuk dalam jual beli non tunai. Kebiasaan dalam sistem jual beli online ini, pada saat terjadi kesepakatan antara penjual dan pembeli, penjual meminta untuk dilakukan pembayaran terlebih dahulu, setelah itu barang yang telah di pesan akan segera dikirim.

Transaksi dalam jual beli online sangat menjanjikan dan memberikan keuntungan yang besar, tidak hanya bagi pelaku usaha melainkan juga bagi konsumen. Pelaku usaha dapat memasarkan produk yang dimilikinya, melalui berbagai sistem online, yang kemudian konsumen dapat memilih produk-produk yang dinginkannya (Isnawati, 2018: 8).

Sejalan dengan itu, Islam telah mengatur seluruh aspek kehidupan manusia. Sebagai makhluk sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, yang secara material maupun spiritual selalu berhubungan dengan orang lain.

Contohnya, bahwa Islam telah mengajarkan kepada umatnya untuk senantiasa berinteraksi dengan manusia salah satunya, yaitu dengan cara berdagang, atau yang sering dikenal dengan muamalah (Nawawi, 2010: 37).

Muamalah merupakan akad yang mengatur suatu transaksi, yang membolehkan manusia untuk memiliki harta benda dengan cara tukar menukar manfaat berdasarkan syariat Islam (Soemitra, 2019: 2).

Dalam Pasal 1 Kompilasi Hukum Ekonomi syariah disebutkan bahwa ekonomi syariah adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh orang per orang, badan usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum dalam rangka memenuhi kebutuhan yang bersifat komersial dan tidak komersial menurut prinsip syariah (Soebani, 2018: 17).

Dalam Islam, jual beli terjadi karena adanya penjual dan pembeli yang saling tukar menukar, yaitu dimana penjual menyerahkan barang yang diperjualbelikan dan pembeli menerima harga sebagai imbalan dari penyerahan tersebut dengan syarat dan rukun yang telah ditentukan oleh hukum Islam (Siddiq, 2005: 14). Bisnis Islam, dimulai dengan adanya pelaksanaan transaksi (akad/aqd) yang sesuai dengan Alquran dan Hadits. Segala pelaksanaan transaksi memiliki sebuah tujuan untuk meniadakan angka penipuan, persengketaan, ataupun segala macam dampak negatif yang timbul dalam suatu transaksi (Fauziah, 2013: 15).

Dalam pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”) yaitu transaksi Elektronik adalah perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik

lainnya. Tetapi Undang-Undang ini telah mengalami perubahan menjadi Undang-Undang 19 Tahun 2016 (“UU ITE”) tentang Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atau penyadapan atas informasi elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dalam suatu computer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik Orang lain. UU ini merupakan perubahan UU ITE dan lahir sebagai solusi konstitusional dari negara guna mengatur etika bagi pengguna media dalam menjalankan kebebasannya di media sosial (<https://ejurnal.peraturan.go.id/index.php/jli/article/download/128/pdf>).

Transaksi jual beli dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan PP No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Terjadikeseepakatan dalam jual beli barang secara online dengan cara sebagai berikut:

- a. Melakukan klik setuju atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dan kesepakatan pada transaksi elektronik.
- b. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli online yang dapat kami katakana juga sebagai salah satu bentuk kontrak elektronik (<http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/SLCon/article/download/770/272>)

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan, bahwa transaksi pembatalan biaya dari pembelian suatu barang tertentu, yang kemudian dibatalkan dengan sebab-sebab tertentu, disebut dengan *refund*.

Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 huruf H, yang menyatakan *refund* merupakan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaifmana mestinya.

Terkait dengan penjelasan, diatas ada beberapa kasus yang pernah terjadi, dalam transaksi online, diantaranya kasus jual beli online melalui Akun Shopee.

Shopee termasuk *marketplace* yang banyak digemari berbagai kalangan masyarakat karena shopee merupakan sebuah aplikasi mobile, aplikasi ini merupakan wadah belanja online yang lebih fokus pada *Platform Mobile* sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan bejualan langsung di ponselnya saja. *Platform* ini menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman serta inovatif (Miftakul: 2020).

Transaksi online yang sering menimbulkan suatu ketimpangan karena pada dasarnya transaksi jual beli harus memiliki hal alamiah yang dilakukan oleh pembeli terhadap penjual (Mardani, 2017: 103). Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dijelaskan, bawah hadirnya Akun shopee ini, telah memberikan kemudahan dan sekaligus keuntungan yang sangat menggiurkan bagi penyedia jasa, maupun pengguna dari akun tersebut. Akan tetapi kehadiran akun seperti shopee ini, yang telah banyak memberikan kemudahan- kemudahan, termasuk dalamnya banyak keuntungan yang didapat, ternyata tidak sedikitpula permasalahan yang muncul dari transaksi seperti ini, diantaranya, permasalahan Uang *Refund*. Adapun, *Refund* shopee adalah pengembalian biaya yang telah dibayarkan oleh konsumen kepada akun shopee, yang diterima oleh seseorang yang mengajukan pembatalan atas pembelian barang dan jasa pada aplikasi yang digunakan penjual untuk memfasilitasi pembeli. Apabila barang yang dijual tidak sesuai,

pembeli boleh melakukan pengembalian barang kepada penjual, dan untuk alokasi waktu bervariasi ada yang 7 (tujuh) hari atau bahkan sampai 30 (tiga puluh hari) hari sejak tanggal pengajuan diterima.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang Hak *Refund* Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah.

Metode

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif, yaitu penelitian lapangan yang datanya diperoleh langsung dari lapangan, baik berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan maksud dari kualitatif adalah penelitian lapangan menggunakan teori-teori dengan tanpa menggunakan rumus statistik. (Moleong, 2019)

Teknik analisis data adalah proses mengambil dan menyusun data dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen, mengelompokkan data ke dalam kategori, menggambarkannya dalam unit, dan memilih konten penting yang dapat anda dan orang lain pahami. Reduksi data adalah kegiatan meringkas dimana hanya yang penting saja yang dipilih. Untuk mereduksi data dengan memberikan shading yang jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan penelitian selanjutnya. Setelah masalah ditemukan tahap observasi, masalah dimasukkan dalam tahap ini, sehingga penelitian lebih terarah.

Informan penelitian merupakan orang yang diyakini memiliki pengetahuan luas tentang permasalahan yang sedang diteliti. Menurut proses penelitian kualitatif dimulai dengan menetapkan orang yang menjadi informan kunci dan informan pendukung yang merupakan informan yang dipercayai. (Rukin, 2019)

Dengan mempelajari data, mengatur dan menyusunnya dengan cara yang mudah dipahami dan menarik kesimpulan. Langkah terakhir dalam proses analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Selanjutnya, kesimpulan dari proses penelitian kualitatif adalah mengklasifikasikan hasil wawancara yang tidak penting dengan hasil informasi tentang penelitian dilakukan oleh peneliti, dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang diperlukan untuk penelitian.

Pembahasan

1) Hak Refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee

Secara sederhana E-commerce dapat dimaknai sebagai suatu transaksi perdagangan yang dilakukan menggunakan sistem elektronik dan jaringan internet. E-commerce adalah sebagai proses pengembalian, penjualan, mentransfer atau bertukar produk, jasa atau informasi melalui jaringan computer melalui internet, bentuk transaksi seperti ini yakni online *marketplace*. *Marketplace* itu sendiri merupakan suatu wadah komunitas bisnis secara elektronik yang menyediakan pasar bagi pelaku usaha dalam *bussines to bussines* dan/atau kegiatan *electronic bussines*. Dalam hal ini, marketplace merupakan suatu wadah atau sarana bagi penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi bisnis dengan menggunakan media online dan teknologi elektronik.

Transaksi merupakan kejadian ekonomi yang dilakukan orang atau lembaga yang menyebabkan perubahan harta atau kekayaan. Bukti transaksi sangat dibutuhkan untuk memperjelas suatu jual beli, jika transaksi dilakukan oleh masyarakat secara tunai maka hal ini

tidak akan terjadi permasalahan ketika penjual dan pembeli memegang syariat islam secara benar dan baik. Sebaliknya apabila suatu transaksi dilakukan oleh masyarakat secara kredit/piutang maka Islam mengatur secara jelas agar tidak terjadi ketimpangan. Penjual dan pembeli juga harus memiliki kemampuan dalam memahami hukum jual beli, berakal, tidak dipaksa, kesadaran sendiri untuk melakukan suatu transaksi jual beli. Jika pembeli dan penjual masih anak-anak maka harus ada walinya dikarenakan anak-anak (belum balig) tidak bisa memahami hukum jual beli (Iska, 2010: 5).

Namun, apabila barang yang telah dikirimkan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjian, maka pihak penyedia barang bertanggung jawab kepada konsumen, misalnya dengan mengganti barang yang tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan tersebut, atau pengembalian uang kepada pihak konsumen. Dalam mekanisme uang refund di aplikasi shopee kebijakan pengembalian dana dan barangnya “uang pembeli hanya akan dikembalikan setelah shopee menerima konfirmasi dari penjual bahwa penjual telah menerima barang yang dikembalikan. Apabila shopee tidak mendengar dari penjual dalam jangka waktu yang ditentukan, shopee memiliki kebebasan untuk mengembalikan jumlah sesuai kepada pembeli tanpa pengetahuan lebih lanjut kepada penjual (Muttaqin, 2009: 2).

Dalam jual beli online tidak jarang pembeli merasa dirugikan karena barang atau produk dari Toko tersebut dikirim tidak sesuai dengan yang kita inginkan jika adanya kesalahan dalam barang yang diterima, tidak adanya kepastian dari pihak Seller di Shopee. Menurut pembeli, barang seperti baju merupakan barang yang paling sering mengalami kesalahan yaitu saat diterima dengan ukuran yang berbeda, warnanya tidak sesuai bahkan tidak sesuai dengan gambar aslinya. Dengan adanya komplain dari pembeli maka dengan itu adanya transaksi uang refund dimana pengembaliannya dalam bentuk uang.

Mekanisme Transaksi Refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee, yaitu pembeli hanya boleh mengajukan permohonan pengembalian Barang dan/atau pengembalian dana dalam situasi berikut:

- a. Barang belum diterima oleh Pembeli;
- b. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima
- c. Penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada pembeli;
- d. Barang yang telah dikirimkan kepada Pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh Penjual dalam daftar Barang atau;
- e. Melalui kesepakatan pribadi dengan Penjual dan penjual harus mengirimkan konfirmasi kepada Shopee mengenai kesepakatan tersebut.

Merujuk kepada kebijakan huruf (b) sampai dengan (d) shopee terlihat bahwa pengembalian dana ditekankan pada kondisi-kondisi dimana barang telah diterima konsumen, tetapi dalam kondisi cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Dalam kondisi yang demikian, pengembalian dana pada umumnya baru akan diproses ketika konsumen telah mengembalikan barang yang diterimanya kepada pelaku usaha.

Seperti wawancara yang penulis lakukan dengan kurir yang berada di wilayah Kertapati

seperti:

Pertama dengan bapak kurir yang bernama Oki Muliandra, lahir 10 Oktober 1990, alamat Sentosa Plaju, pekerjaan sehari-sehari adalah menjadi seorang kurir JNE (Jln. Kimarogan No. 2273, Kemang Agung, Kec Kertapati, Kota Palembang, Sumatera Selatan) Pertanyaannya biasanya dalam sehari berapa banyak bapak menerima konsumen yang ingin mengajukan refund/return? Beliau menjawab Biasanya konsumen yang melakukan refund/return itu ada tetapi tidak setiap harinya. Misalnya dalam dalam sehari ada 30 paket paling ada 1-2 yang mengajukan refund/return tidak semuanya.

Penulis juga menanyakan apa saja alasan konsumen mengajukan refund/return tersebut? Bapak menjawab Alasan konsumen mengajukan refund/return itu karena produk tidak sampai, produk tidak lengkap/kosong (contoh: bagian produk ada yang hilang atau kurang), produk salah (contoh, ukuran, warna, atau produk berbeda), produk cacat (contoh: produk penyok, ada goresan, atau retak), produk tidak berfungsi dengan baik, produk tidak original, dan produk tersebut berbeda dengan deskripsi/foto.

Kedua dengan bapak kurir yang bernama M. Irhamsyah, lahir 14 Februari 1990, alamat Plaju, pekerjaan sehari-hari adalah menjadi kurir Shopee Ekspres (Jln. Srijaya Raya No. 416, Karya Jaya, Kec Kertapati, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30259). Pertanyaannya berapa lama proses verifikasi pengembalian refund/return di shopee pak? Beliau menjawab Biasanya diberikan waktu dalam 5 (lima) hari kalender untuk mengembalikannya. Jika pembeli tidak melakukan pengiriman dalam jangka waktu yang telah ditentukan, pengajuan pengembalian akan dibatalkan dan dana akan dilepaskan ke penjual.

Penulis juga menanyakan jika pesanan di shopee dibatalkan secara otomatis apakah uangnya bisa kembali pak? Bapak menjawab Jika pesanan tersebut dibatalkan oleh penjual, biasanya dari pihak shopeenya akan segera memproses pengembalian dana sesuai dengan metode pembayaran yang digunakan untuk pesanan tersebut.

Ketiga dengan bapak kurir yang bernama Yudha Satria, lahir 16 juli 1989, alamat Jln Palembang-Jambi KM 18, pekerjaan sehari-hari adalah menjadi kurir J&T Express (cabang kertapati Jln. KH Wahid Hasyim, 1 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30255). Pertanyaannya Apakah Penjual bisa pak menolak pengembalian dana? Beliau menjawab Bisa, caranya dengan mengakses pengajuan pengembalian melalui Office pada menu pengaturan pengembalian. Centang produk yang ingin tolak dan klik permintaan pengembalian di tolak.

Penulis juga menanyakan kenapa ya pak pengembalian dana (refund) shopee ditolak? Bapak menjawab Karena biasanya penjual tidak mencapai kesepakatan dengan pembeli. Pembeli mengklaim bahwa mereka belum menerima barang. Barang yang dikembalikan dari pembeli dalam keadaan rusak atau tidak layak pakai, barang dikembalikan setelah batas waktu yang ditentukan.

Penulis juga menanyakan menurut bapak apakah konsumen berhak mengajukan refund/return? Bapak menjawab Iya, karena pada dasarnya konsumen yang mengajukan refund/return tersebut merasa kecewa atau dirugikan atas barang yang mereka terima tidak sesuai

dengan pesanan.

Penulis mendapatkan beberapa fakta dilapangan bahwasanya sering sekali konsumen melakukan pengajuan refund/return dengan beberapa alasan yang cukup jelas:

1. Penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb) kepada pembeli, sehingga pembeli jera untuk membeli produk ditoko online Shopee.
2. Barang yang dikirimkan kepada pembeli secara material berbeda dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual dalam daftar barang atau
3. Melalui kesepakatan pribadi dengan penjual dan penjual harus mengirimkan konfirmasi kepada shopee mengenai kesempatan tersebut.

Jadi jika ditarik kesimpulan Hak refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee dimana hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan penyerahan barang dapat dilakukan dengan tidak bertemu secara langsung antara penjual dan pembeli karena dengan melalui aplikashopee ini dapat dikirim melalui Shopee Express, JNT, JNE sehingga tidak memerlukan penjual dan pembeli untuk bertatap muka. Jadi pengembalian dana dilakukan di Aplikasi Shopee, setelah Shopee menerima konfirmasi dari penjual bahwa penjual telah menerima barang yang dikembalikan. Apabila Shopee tidak mendengar atau mendapat balasan dari penjual dalam jangka waktu yang telah ditentukan, shopee memiliki kebebasan untuk mengembalikan jumlah uang sesuai kepada pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada penjual selama 20 hari. Pengembalian dana akan dilakukan melalui kartu kredit, transfer bank atau akan shopeepay pembeli uang mana yang sesuai.

B) Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Hak Refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee

Di zaman sekarang semakin banyak masyarakat yang menggunakan peluang usaha di dunia maya yaitu dengan cara berjualan melalui internet. Banyak juga para pengusaha beralih ke dunia digital untuk mengembangkan usahanya. Bisnis e-commerce sudah sangat familiar dikalangan masyarakat dalam pengkajian hukum ekonomi syariah. Kegiatan muamalah yang terus berkembang mengharuskan sebuah perusahaan bersaing untuk melakukan kreasi demi menarik minat pembeli. Masyarakat sekarang sangat pandai dalam menggunakan teknologi di era digital yang sudah canggih seperti sekarang, mengingat kebutuhan manusia sangatlah banyak untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kebutuhan manusia sangatlah banyak bisa dikategorikan menjadi tiga macam, yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier.

Kebutuhan primer adalah sebuah kebutuhan pokok yang utama yang harus dipenuhi oleh setiap orang demi keberlangsungan hidupnya. Kebutuhan sekunder adalah kebutuhan manusia yang harus dipenuhi setelah tercapainya atau terpenuhinya kebutuhan primer atau bisa disebut sebagai kebutuhan tambahan yang memiliki sifat sebagai kebutuhan tambahan yang memiliki sifat sebagai pelengkap bukan kebutuhan pokok. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan yang

dapat dipenuhi atau bisa disebut sebagai kebutuhan akan barang mewah yang bersifat pelengkap (Iska, 2014: 130).

Dalam muamalah menjelaskan bahwa muamalah dari sudut pelaksanaan. Pelaksanaan dalam ibadah adalah sepenuhnya dalam usaha memenuhi kehendak Allah SWT, sehingga tata caranya sepenuhnya atas petunjuk dari Allah dan penjelasan Nabi Muhammad SAW, petunjuk pelaksanaan ini sudah dirinci dengan sempurna dan tidak lagi membuka peluang untuk bisa terjadi adanya perubahan (Iska, 2014: 133). Apapun yang dilakukan dalam bermuamalah sudah dijelaskan dalam Al-Quran dan Sunah Rasul. Dalam bermuamalah dilaksanakan dengan rasa suka sama suka, dengan sukarela tanpa adanya suatu paksaan, muamalah dilakukan untuk mendatangkan banyak manfaat dan terhindar dari mudharat dalam kehidupan masyarakat muamalah dilaksanakan dengan cara yang jujur dan adil. Sebagai aspek kehidupan manusia yang diatur dan dilaksanakan berdasarkan syariat Islam, baik interaksi hubungan manusia dengan dengan sesama manusia (muamalah).

Jual beli online adalah untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan dari pembeli. Dalam jual beli online seorang pelaku usaha harus dapat memberikan informasi yang benar dan dengan jujur kepada konsumen. Namun, sekarang masih banyak ditemukan pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar dan jelas kepada pembeli. Allah SWT sudah menjelaskan dalam masalah yang terjadi saat ini berhubungan dengan jual beli dalam masalah yang terjadi saat berhubungan dengan jual beli dalam Al-Quran. Firman Allah SWT QS. An-Nisa' 29.

Namun jika dilihat dari pandangan Islam, mencantumkan informasi atau gambar foto yang jelas dalam produk adalah suatu hal yang dilakukan untuk mencapai sebuah kemaslahatan dan menghindari adanya kemudharatan. Kemaslahatan maksudnya ditujukan untuk seseorang pembeli agar terhindar adanya resiko yang dapat terjadi jika suatu produk yang dibelinya mendapat manfaat yang banyak untuk dirinya sendiri.

Didalam fiqh muamalah disebutkan adanya jual beli yang dilarang dalam Islam, yaitu:

- a. Jual beli najasy (provokasi), yaitu menawar suatu barang dengan dagangan dengan menambah harga secara terbuka, ketika datang seorang pembeli dia menawarkan lebih tinggi harga barang itu padahal dia tidak ingin membeli barang itu lebih tinggi lagi.
- b. Jual beli gharar, yaitu seorang penjual penipu pembeli karena tidak adanya kepastian.
- c. Jual beli gisyah, yaitu seorang penjual menjual kepadanya barang dagangan yang didalamnya terdapat cacat. Penjual mengetahui apabila adanya kecacatan pada barang tetapi tidak memberitahukannya kepada pembeli, mengandung penipuan, pemalsuan dan penghianatan.
- d. Jual beli talaqi rukban, yaitu memberhentikan seorang pedagang yang hendak pergi kepasar.
- e. Jual beli produk haram, yaitu menjual barang yang dilarang dan diharamkan oleh Al-Quran dan Sunnah. Seperti, menjual minuman keras, babi, bangkai dan anggur yang akan dibuat minuman keras.
- f. Jual beli tathfif, yaitu mengurangi timbangan atau takaran barang (Hidayat, 2015: 129).

Praktik jual beli online di Toko Online Shopee, belum sesuai dengan aturan yang ada

didalam Islam, karena pada produk mengandung unsur ketidakjelasan pada barang yang diperjual belikan. Adanya ketidakjelasan barang karena pihak penjual atau pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas pada deskripsi barang, menampilkan foto asli pada saat menjualnya, tidak mengirimkan barang kepada konsumen sesuai permintaan atau terjadinya tadelis (penipuan) tidak ada kejelasan tentang sampai kapan barang akan diterima oleh konsumen, menjual barang yang rusak atau cacat. Sebab itu jual beli yang ada di Toko Online Shopee kurang sempurna.

Menurut Islam akad dalam jual beli online berbeda dengan akad secara langsung. Jual beli melalui media elektronik adalah transaksi jual beli yang dilakukan melalui teknologi modern saat ini. Disebutkan sebagaimana keabsahannya tergantung pada apa yang sudah terpenuhi atau tidaknya adanya indikasi wanprestasi (ingkar) antara pelaku usaha dan konsumen yang melakukan transaksi. Penawaran dan akad yang terjadi dielektronik dilakukan secara tertulis, dimana suatu produk ditampilkan dihalaman platform internet dengan dicantumkan harga tertentu. Kemudian bagi konsumen yang menghendaki maka mentransfer uangsesuai harga yang tertera dan ditambah biaya ongkos kirim. Suatu akad yang dilakukan dengan tulisan, gambar dan ilustrasi bisa dijelaskan keabsahan. Isyarat dalam akad pada dasarnya memiliki kekuatan hukum sebagaimana penjelasan lisan. Hal ini dijelaskan berdasarkan kaidah:

“Isyarat (yang dapat dipahami) bagi orang bisu (hukumnya) sama dengan penjelasan lisan”. Di dalam Islam juga terdapat etika dalam jual beli yang dijelaskan oleh ulama, antara lain adalah:

- a. Tidak terkandung penipuan dalam memperoleh keuntungan. Penipuan (*al- khidah*) merupakan perbuatan yang haram hukumnya untuk dilakukan.
- b. Jujur dalam bermuamalah (*syidq al-muamalah*) yaitu menjelaskan kualitas dan kuantitas objek jual beli secara benar dengan cara tidak berdusta dan menjelaskan macam jenis, asal atau sumber, dan pembebanan benda yang dijadikan objek jual beli. Imam Al-Tirmizi meriwayatkan hadist dari Rifa'ah yang menjelaskan bahwa Rasulullah SAW bersabda bahwa para pedagang akan dibangkitkan pada hari kiamat sebagai para pendosa kecuali yang bertaqwa kepada Allah SWT, dan jujur dalam bermuamalah.
- c. Lemah lembut (*al-sama'ah*) dalam bermuamalah. Dijelaskan yang berbanding lurus dengan kualitas objek jual beli. Kualitas barang yang tinggi diperjualbelikan dengan cara yang tinggi begitupun sebaliknya. Imam Bukhari meriwayatkan hadist dari jabir yang menjelaskan sabda Rasulullah SAW, yang menyatakan bahwa Allah merahmati orang yang lemah lembut ketika menjual barangnya ketika membeli barang dan ketika menagih hutang.
- d. Menghindari sumpah meskipun sumpah pedagang tersebut adalah benar. Jualbeli harus dihindari dari sumpah pembeli dalam menjelaskan kualitas, kuantitas, sifat dan jenis barang yang dijual. Dianjurkan mengucapkan bismillah pada awal proses akad.
- e. Banyak bersedekah (*kastirat al-shadaqah*). Pedagang (penjual) dianjurkan banyak bersedekah sebagai kafarat atas kesalahan yang telah dilakukan secara tidak sengaja maupun disadari, berupa sumpah, penyembunyian kecacatan barang, (*kitman al-aib*) atau buruknya akhlak dan sikap ketika melayani pembeli. Imam Turmudzi, Abu Daud dan

Ibnu Majah meriwayatkan dari Qiasy Ibn Abi Girzah yang menjelaskan sabda Rasulullah bahwa setan dan dosa menyertai jual beli, pedagang diperintahkan untuk bersedekah sebagai kafarat.

- f. Penulisan utang disertai sanksi. Jual beli yang dilakukan secara tidak tunai sehingga melahirkan piutang (Mustofa, 2016: 33-34).

Pada dasarnya dalam jual beli Online Pada Aplikasi Shopee terdapat ganti rugi (*dhaman*). *Dhaman* diartikan sebagai tanggungan atau kesanggupan. Al-Zarkasyi berpendapat *dhaman* ialah segala sesuatu yang telah dihasilkan barang yang telah ditransaksikan baik yang dihasilkan nantinya akan menjadi milik pembeli sebagai imbalan ganti rugi yang harus ditanggung pada suatu barang yang dibeli, bila terjadi kerusakan atau cacat pada saat masa khayar. Kerena pada dasarnya ia wajib mendapatkan ganti rugi, ketika barang yang sudah dibelinya rusak, namun ganti rugi ini sudah tercukuplah dengan pemanfaatan barang yang telah dibelinya.

Ganti rugi (*dhaman*) bertujuan sebagai *raf'u al-darar wa izalatuha*, yaitu haruslah menghilangkan kerugian yang diderita oleh pihak yang dirugikan. *Dhaman* dalam Islam menyeimbangkan antara urusan dunia dan akhirat. Urusan dunia, ganti rugi berhubungan dengan psikis, kehormatan, dan harta benda. Urusan akhirat, ganti rugi itu merupakan utang yang harus dibayar, sehingga tidak menjadi tuntutan akhirat kelak (Firmanda, 2017: 236).

Adapun ganti rugi yang berkaitan dengan harta (*jawabir al-dharar al-maliyah*), seperti perampasan, perusakan terhadap barang atau manfaatnya mencakup dua hal, yaitu:

1. *Jawabir naqdiyah*, yaitu ganti rugi dengan mengembalikan nilai jual barang (*al-qimah*)
2. *Jawabir „aniyah*, yaitu ganti rugi dengan mengembalikan barang itu sendiri atau menggantinya dengan barang yang sama dalam kasus-kasus perampasan dan penguasaan secara ilegal.

Al-Quran membolehkan transaksi *dhaman* sebagai suatu transaksi dalam bermuamalah terdapat dapat Q.S Yusuf Ayat (2)

Secara ringkas hal-hal yang dapat mengakibatkan *dhaman* yaitu:

1. Akad, seperti halnya jual beli, tsaman yang sudah ditentukan serah terima barang, pemesanan (*Salam*), sewa-menyewa (*ijarah*), dan lain-lain. Artinya, dalam bermacam-macam akad ini jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan (rusak atau hilang) maka harus ada pihak yang bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi.
2. Kekuasaan, yang dalam bahasa fiqh dikenal dengan istilah *yad*, yang dibagi menjadi dua: pertama, penguasaan yang tidak atas dasar kepercayaan (*yadghayru amanah*), yaitu penguasaan barang yang berada pada tangan seorang ghasib, orang yang sedang menawarkan, orang yang meminjam, dan orang yang melakukan jual beli yang tidak memenuhi syarat dan rukunnya (*fasid*). Menurut Kaidah Fiqhiyah dapat dianalisis bahwa:
 1. Kaidah *la darar wa la dirar* (tidak boleh ada bahaya dan tidak boleh membahayakan) Kata *darar* memiliki arti melakukan suatu tindakan yang membahayakan dan merugikan

orang lain secara mutlak. Konsep dharar dalam Sunnah Rasulullah misalnya dijumpai dalam sebuah peristiwa bahwa pada saat itu Rasulullah berjalan-jalan kepasar. Lalu, disana ia melihat buah-buahan diatas gerobak itu bagus-bagus, tetapi ia heran ketika

melihat air menitik dari gerobak itu. Rasulullah memasukkan tangannya kedalam buah-buahan diatas tersebut. Ternyata buah-buahan yang bagus hanya ada diatas, sedangkan didalamnya banyak yang busuk. Ketika Rasulullah berkata “siapa yang menipu kami bukanlah dari golongan kami” (H.R. al-Bukhari dan Muslim dari Hurairah).

2. Kaidah *al kharraju bidhaman* (hasil/manfaat itu diimbangi dengan tanggungan)

Dalam berbagai transaksi seringkali terjadi cacat pada barang terkadang mengandung unsur gharar didalamnya dan itu pun terkadang diketahui setelah transaksi dilakukan. Kejadian ini selalu diikuti dengan komplain yang dilakukan oleh konsumen dan mengembalikan barang tersebut, walaupun barang tersebut sudah pernah digunakan atau dimanfaatkan. Tidak jarang juga si penjual untuk menerima alasan si pembeli dengan dalih “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi” (Firmada, 2017: 236).

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa Hak Refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah yaitu sudah sesuai dengan syariah dengan menggunakan Kaidah *al Kharraju Bidhaman* ialah pemanfaatan barang yang telah dilakukan pembeli sehingga akan menjadi sebuah bentuk pertimbangan atas kewajiban mengganti barang yang telah dijual kepadanya, ketika terjadi kerusakan atau hilang, selama barang masa khayar (masa tunggu untuk menentukan apakah jual beli akan tetap berlangsung atau dibatalkan) dan juga sudah sesuai prosedur yang sudah ditetapkan oleh Aplikasi Shopee.

Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian dan pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai Hak Refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Hak *Refund* Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee terjadi kesalahan karena adanya kesalahan yang dilakukan oleh penjual (seller) di Shopee kepada konsumen. Pada situs web atau Aplikasi Shopee tersebut sudah menyediakan hak refund untuk para konsumen yang merasa di kecewakan atau merasa tidak sesuai dengan dengan barang yang diterima saat transaksi dan mengandung unsur gharar, tetapi dilapangan sistem refund tidak berjalan maksimal karena masyarakat belum mengerti akan adanya refund itu dan juga belum terlaksana dengan benar. Menurut Hukum Ekonomi Syariah Hak Refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee sudah sesuai dengan syariah dengan menggunakan Kaidah *al Kharraju Bidhaman* ialah pemanfaatan barang yang telah dilakukan pembeli sehingga akan menjadi sebuah bentuk pertimbangan atas kewajiban mengganti barang yang telah dijual kepadanya, ketika terjadi kerusakan atau hilang, selama barang masa khayar (masa tunggu untuk menentukan apakah jual beli akan tetap berlangsung atau dibatalkan) dan juga sudah sesuai prosedur yang sudah ditetapkan oleh Aplikasi Shopee.

Daftar Pustaka

- Ali, Zainuddin. (2018). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PTAsdi Mahasatya.
- Azzam, Abdul Aziz Muhammad. (2010). *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi Dalam FiqhIslam*. Jakarta: AMZAH.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Al-Muamalat Al-Malikiyah Al-Mu"ashirah*, jilid.1.
- Hidayat, Enang. (2015). *Fiqh Jual Beli*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fauzan, M. (2009). *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Depok: Kenacana.
- Fauziah, Ika Yunia. (2013). *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada MediaGroup.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: BumiAksara.
- Ikit, Artiyanto & Muhammad Saleh. (2018). *Jual Beli Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iska, Syukri. (2014). *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar MediaPress.
- Isnawati. (2018). *Jual Beli Online Sesuai Syariah*. Jakarta: Rumah Fiqh Publishing.
- Jonathhan, Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Karim, Adiwarmar. (2015). *Riba Gharar dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah: Analisis Fikih dan Ekonomi*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mardani. (2017). *Ayat-Ayat Dan Hadis Ekonomi Syariah*. Cetakan ke-4 (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Miru, Ahmadi. (2012). *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Muhadjirin, Noeng. (1987). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- (2018). *Hukum Ekonomi & Akad Syariah di Indonesia*. Bandung:CV Pustaka Setia.
- Soemitra, Andri. (2019). *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah Di LembagaKeuangan Dan Bisnis Kontemporer*. Jakarta Timur: Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penlelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suwantono. (2014). *Dasar-Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wuria, Eli. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.