BAB III

DESKRIPSI TENTANG TRANSAKSI DARING

A. Transaksi Daring

1. Pengertian Transaksi Daring

Istilah daring adalah singkatan dari dalam jaringan yang merupakan terjemahan bahasa Indonesia untuk istilah bahasa Inggris yaitu *online*. Istilah daring atau *online* mempunyai makna khusus dalam hubungannya dengan teknologi komputer maupun telekomunikasi. Pada umumnya, pengertian daring atau *online* menyatakan konektifitas atau dalam penggunaan yang biasanya menyatakan segala sesuatu yang berhubungan dengan internet atau *World Wide Web* menggunakan perangkat tertentu seperti komputer, *gadget* dan lain-lain. Daring (dalam jaringan) atau *online* juga menyatakan suatu kondisi pada suatu alat perlengkapan atau pada suatu unit fungsional. Dikatakan daring apabila memenuhi salah satu syarat:¹

- a. Di bawah pengendalian langsung dari alat yang lain.
- b. Di bawah pengendalian langsung dari sebuah sistem.
- c. Tersedia untuk penggunaan segera (*realtime*).
- d. Tersambung pada suatu sistem dalam pengoperasiannya.
- e. Fungsional dan siap melayani.

¹ Achmad Maulidi, *Arti Kata Daring dan Luring*, <http://www.kanalinfo.web.id/2016/11/arti-kata-daring-dan-luring.html?m=1> (Senin, 14 Januari 2019 Jam 02.47 PM).

Dengan demikian, transaksi daring atau *online* adalah kegiatan jual beli barang dan jasa melalui media internet. Melalui transaksi dengan media internet seorang pembeli bisa melihat terlebih dahulu barang dan jasa yang hendak ia belanjakan melalui *web* yang dipromosikan penjual. Transaksi daring ini merupakan bentuk komunikasi baru yang tidak memerlukan komunikasi tatap muka secara langsung, melainkan dapat dilakukan secara terpisah dari dan ke seluruh dunia melalui media notebook, komputer, ataupun handphone yang tersambung dengan layanan akses internet. Transaksi dari juga diartikan sebagai salah satu bentuk perdagangan elektronik yang digunakan untuk kegiatan transaksi penjual ke penjual ataupun penjual ke konsumen.²

2. Sejarah Transaksi Daring

Transaksi daring pertama kali dilakukan di Inggris pada tahun 1979 oleh Michael Aldrich dari *Redifon Computers*. Ia menyambungkan televisi berwarna dengan komputer yang mampu memproses transaksi secara *realtime* melalui sarana kabel telepon. Sejak tahun 1980, ia menjual sistem transaksi daring yang ia temukan diberbagai penjuru Inggris.

Pada tahun 1980, sistem transaksi daring mulai digunakan secara luas, tidak hanya di Inggris tetapi juga di Prancis. Produsen mobil ternama seperti Peugeot, Nissan dan General Motors menggunakan sistem transaksi daring untuk memasarkan produknya.³

² http://id.m.wikipedia.org/wiki/Belanja_daring (Senin, 14 Januari 2019 Jam 03.00 PM).

³ Sarwandi, *Toko Online Modern dengan Opencart*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016), h. 2.

Pada tanggal 6 Agustus 1991, Tim Berners-Lee menerbitkan ringkasan pendek dari proyek *World Wide Web* yang dikembangkan beberapa tahun sebelumnya pada *Newsgroup alt.hypertext*. Tanggal ini juga menandai debut dari *web* sebagai layanan publik yang tersedia di internet, meskipun pengguna baru bisa mengakses pada tanggal 23 Agustus. Tahun 1992, Charles Stack membuat toko buku daring pertama yang diberi nama *Book Stack Unlimited*. Kemudian dalam perkembangannya, toko buku tersebut berubah menjadi Books.com.⁴

Pada tahun 1994, Jeff Bezos mendirikan situs toko daring Amazon.com yang saat itu hanya menjual buku-buku saja. Dalam perkembangannya, Amazon.com menjadi situs toko daring tersebar yang menjual berbagai produk ke seluruh penjuru dunia. Di tahun yang sama, Pizza Hut juga menggunakan media transaksi daring untuk memperkenalkan pembukaan toko pizza daring. Dan di tahun itu juga, Netscape memperkenalkan *SSL encryption of data transferred online* untuk membuat transaksi daring lebih aman dan bebas dari pembobolan. Pada tahun 1995, Pierre Omidyar mendirikan situs *Ebay* sebagai situs transaksi daring yang memungkinkan orang-orang dari seluruh dunia untuk dapat membeli atau menjual berbagai barang dan jasa.⁵

3. Metode Pembayaran dalam Transaksi Daring

Berikut ini adalah beberapa jenis pembayaran yang sering digunakan pada aktifitas transaksi daring:⁶

⁴ *Ibid.*, h. 3.

⁵ *Ibid.*, h. 4.

⁶ Adi Sulistyono Nugroho, *E-Commerce: Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), h. 106-108.

a. Transfer *Via Bank*

Hampir seluruh toko *online* dan penjual personal di Indonesia menawarkan cara pembayaran transfer *via bank*. Cara pembayaran ini memiliki kelebihan lebih merakyat karena hampir semua orang mempunyai rekening bank. Namun juga mempunyai kelemahan, untuk memverifikasi pembayaran dibutuhkan waktu yang berbeda antara bank satu dan bank yang lainnya. Selain itu juga pembeli harus melakukan konfirmasi secara manual dengan cara mengirimkan bukti pembayaran yang telah di *scan* atau melalui *fax*.

Kecuali untuk pembeli yang mempunyai fasilitas sms atau internet banking, pembeli masih harus memproses konfirmasi pembayaran secara manual yang cukup memakan energi. Dibutuhkan rasa percaya yang tinggi agar calon pembeli tidak berfikir dua kali untuk melakukan pengiriman dana *via bank*.

b. Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang semakin populer, selain memberikan kemudahan dana proses verifikasi, pembeli juga tidak perlu melakukan konfirmasi apapun karena sistem akan melakukan semua tahap transaksi. Akan tetapi karena tidak semua pembeli mempunyai kartu kredit sehingga cara pembayaran ini menjadi pilihan kedua. Bahkan pengguna dengan kartu kredit pun akan berusaha memastikan bahwa toko *online* memiliki tingkat keamanan yang tinggi guna menghindari tindakan pencurian data oleh pihak-pihak tertentu.

c. *Cash On Delivery* atau COD

COD berarti pembayaran saat barang diterima. COD memberikan lebih banyak keuntungan ketika pembeli hendak melakukan pembelian di *online shop*. Semua cukup dilakukan secara daring, memilih barang yang disukai, memasukkan data diri dan alamat yang diperlukan, lalu menunggu barang sampai ke tempat tinggal pembeli dan membayarnya. Keunggulan lain dari COD adalah layanan yang disediakan oleh beberapa *online shop* besar di mana seorang pembeli diperbolehkan untuk tidak membeli barang jika barang yang diantar tersebut tidak sesuai dengan harapan atau terjadi kerusakan.

d. Rekening Bersama atau *Escrow*

Cara pembayaran yang satu ini kian populer semenjak menanjaknya pamor KasKus. Sebagian besar penjual dan pembeli di forum tersebut menggunakan jenis pembayaran ini. Rekening bersama melibatkan pihak ketiga dalam proses transaksinya, dana akan ditahan oleh pihak ketiga tersebut sampai barang benar-benar sampai ke tangan pembeli dengan utuh. Setelah barang diterima tanpa cacat, pembeli wajib melakukan konfirmasi ke rekening bersama agar dana dapat diteruskan ke penjual dengan tingkat *fee* yang telah disepakati bersama.

e. PayPal

PayPal sebagai alat pembayaran, tidak hanya memberikan kemudahan tetapi juga memberikan rasa aman karena media transaksi daring ini memiliki tingkat keamanan yang nyaris sempurna. Sayangnya, cara pembayaran ini tidak begitu populer di Indonesia.

f. Potongan Pulsa

Metode pemotongan pulsa biasanya diterapkan oleh toko *online* yang menjual produk-produk digital seperti aplikasi, musik, *ringtone*, dan permainan.

4. Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Daring

Konsep transaksi secara daring telah sangat diakui dan diterima, karena memiliki beberapa kelebihan bagi penjual dan pembeli. Namun, setiap aspek yang baik juga memiliki sisi kekurangannya, ini juga berlaku pada sistem transaksi secara daring.⁷

a. Kelebihan dan kekurangan bertransaksi secara daring bagi penjual

Terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan transaksi daring bagi penjual.

Kelebihan bertransaksi secara daring bagi penjual, sebagai berikut:

- 1) Modal yang dibutuhkan relatif murah.
- 2) Menjalankan tidak membutuhkan waktu dan tempat, karna bisa menjalankannya dimanapun dengan syarat terkoneksi ke dalam jaringan internet.
- 3) Untuk bisa memulai tidak harus memiliki produk sendiri, sebab penjual bisa menjual produk orang lain.
- 4) Target *marketnya* jauh lebih luas, bisa seluruh Indonesia bahkan dunia.
- 5) Dibutuhkan sedikit usaha dalam menjalankannya.
- 6) Keuntungan yang didapat jauh lebih besar.

⁷ Sarwandi, *Toko ...*, h. 9-10.

Kekurangan bertransaksi secara daring bagi penjual, yaitu:

- 1) Persaingan yang cukup ketat.
- 2) Butuh kemampuan teknis membuat toko daring.
- 3) Dibutuhkan pengelolaan toko daring yang baik.
- 4) Perlu upaya yang lebih untuk mempromosikannya.

b. Kelebihan dan kekurangan bertransaksi secara daring bagi pembeli

Kelebihan bertransaksi secara daring bagi pembeli, sebagai berikut:

- 1) Mudah menemukan barang yang diinginkan.
- 2) Harga barang jauh lebih murah.
- 3) Bisa membandingkan harga barang antara toko daring yang satu dengan toko daring yang lainnya.
- 4) Pilihan barang jauh lebih banyak.

Kekurangan bertransaksi secara daring bagi pembeli, yaitu:

- 1) Tidak bisa melihat kualitas barang secara langsung.
- 2) Rawan terjadinya tindakan penipuan.
- 3) Diperlukan kemampuan khusus untuk mengenali *seller* yang bertanggung jawab dan tidak niat menipu.
- 4) Membutuhkan waktu dalam proses pengiriman barang.

5. Keuntungan dan Kerugian Transaksi Daring

Bertransaksi secara daring mempunyai beberapa keuntungan dan kerugian, sebagai berikut:⁸

⁸ *Ibid.*, h. 10-11.

a. Keuntungan bertransaksi daring, yaitu:

- 1) Bahwa pembeli dapat berbelanja dari rumah, tidak perlu pergi ke pasar atau toko untuk membeli barang yang dibutuhkan, yang dibutuhkan hanyalah memesan saja.
- 2) Ketika bertransaksi dari rumah, maka dapat menghemat tenaga dalam mencari barang yang dibutuhkan.
- 3) Pekerjaan yang sangat mudah, hanya mengunjungi situs toko daring, mencari barang yang dibutuhkan dan membelinya.
- 4) Toko daring tidak pernah tutup, membeli sebuah keistimewaan untuk berbelanja kapan saja dalam waktu 24 jam.
- 5) Tidak perlu pindah toko ke toko untuk mencari jenis barang yang dibutuhkan, karena toko daring sudah banyak menyediakan jenis barang yang diinginkan dan inilah salah satu fitur terbaik dari toko daring.
- 6) Bertransaksi di pasar pembeli sulit membandingkan antara fitur dan harga barang, sedangkan toko daring menyediakan perbandingan barang sehingga membantu dalam pemilihan barang yang akan dibeli.

b. Kerugian bertransaksi daring:

- 1) Terdapat jeda waktu antara pembayaran dan pengiriman barang.
- 2) Tidak dapat mencoba barang sebelum membelinya, banyak orang mencoba-coba sebelum membeli barang. Hal ini hilang jika bertransaksi secara daring.

- 3) Biaya pengiriman sangat mahal dan sering ada tambahan biaya barang. Perusahaan biasanya menetapkan biaya pengiriman yang sangat tinggi. Jika barang dikirim dari negara lain, maka pembeli bertanggung jawab membayar pajaknya juga.
- 4) Modus pembayaran mungkin tidak aman. Melakukan pembayaran *online* melalui debit atau kartu kredit, mungkin merupakan modus transaksi yang rawan. Oleh karena itu, penting untuk memeriksa apakah ada jaminan *gateway* pembayaran atau tidak.
- 5) Kemungkinan kerusakan barang saat pengiriman tidak dapat dibatalkan. Jika barang yang diterima rusak, maka bisa memakan waktu penggantian barang dari pihak perusahaan, atau bahkan perusahaan tidak memberikan barang sama sekali.
- 6) Harus memiliki kartu kredit untuk melakukan pembelian barang.
- 7) Penipuan seringkali terjadi dalam transaksi daring.

B. *Return-Refund* dalam Transaksi Daring

Dalam melakukan transaksi secara daring, tidak jarang pembeli menemukan cacat atau rusak dan permasalahan lainnya yang terdapat pada barang, untuk menanggulangi masalah tersebut beberapa toko daring menerapkan *return-refund*. *Return* (kembali) merupakan penukaran barang yang sebelumnya sudah dibeli dengan barang lainnya. Adapun, *refund* (pengembalian dana) atau juga dapat dikatakan sebagai transaksi yang dibatalkan. Dengan kata lain, barang yang sudah dibeli dikembalikan kepada penjual serta uang juga dikembalikan

kepada pembeli.⁹ Konsep *return-refund* tersebut sama dengan *khiyār*, hanya saja istilah yang digunakan berbeda. Dalam menerapkan *return-refund*, masing-masing toko daring memiliki tata cara dan ketentuan tersendiri. Berikut ini, beberapa toko daring yang menerapkan *return-refund* yaitu:

1. Zalora

Zalora Indonesia didirikan pada tahun 2012. Saat ini, Zalora Indonesia merupakan retail *online fashion* dengan perkembangan paling pesat di Asia. Situs di setiap negara memastikan bahwa produk *fashion* disesuaikan dengan selera negara masing-masing dan mengadaptasi preferensinya. Dengan pilihan lebih dari 500 *brand* lokal dan internasional, Zalora membawa *fashion* ke dalam dimensi yang lebih baik dari sebelumnya. Zalora menawarkan pakaian wanita, pakaian pria, sepatu, aksesoris, perlengkapan olahraga, busana muslim, dan lain-lain. Hal inilah yang membuat Zalora menjadi tujuan utama *fashion online* di Indonesia. Hanya dalam beberapa tahun, Zalora telah merevolusi skema mode di Asia, dimulai dari kebiasaan berbelanja, hingga membentuk gaya personal.¹⁰

a. Kebijakan Pengembalian Produk (*Refund*)

Pengembalian tidak lebih dari 30 hari sejak pembeli menerima produk (30 hari dihitung dari produk diterima sampai tanggal cap pengiriman yang tertera pada produk dikirim kembali kepada penjual. Contoh: Jika pembeli menerima produk tanggal 07 Agustus 2018, pembeli mempunyai waktu untuk mengirim produk atau di *pick* sampai tanggal 07 September 2018).

⁹ <http://www.kners.com/showthread.php?t=2791> (Kamis, 19 Juli 2018 Jam 02.00 PM).

¹⁰ <https://www.zalora.co.id/about/> (Selasa, 14 Agustus 2018 Jam 11.17 PM)

Alasan pengembalian dan kondisi barang dapat di lihat tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Alasan Pengembalian dan Kondisi Barang

Alasan pengembalian	Pengembalian produk harus:				
	Baru	Masih di segel	Lengkap (Aksesoris, dus asli)	Tidak rusak	Tag & label tertera
Rusak	-	-	✓	-	✓
Cacat	-	-	✓	✓	✓
Salah terima produk	✓	-	✓	✓	✓
Berubah pikiran	✓	✓	✓	✓	✓
Tidak sesuai dengan <i>website</i>	✓	-	✓	✓	✓
<i>Size</i> kebesaran/kekecilan	✓	-	✓	✓	✓

Sumber: <https://support.zalora.co.id/hc/id/articles/206239042-Kebijakan-Pengembalian-Produk#tukar>

Pengembalian produk tidak berlaku untuk *lingerie*/pakaian dalam (kecuali bra yang dijual satuan), pakaian renang (*swimwear*), produk kecantikan, anting, jam tangan, kaos kaki. Produk yang dijual oleh *seller* dan produk yang dikirim dari luar negeri (tidak dapat ditukar tapi dapat dilakukan pengembalian dana).

Saat pengembalian produk, menggunakan *box* original atau asli dan kemasan dalam kondisi yang sama pada saat produk diterima. *Tag* dan label tertera dan *stiker* atau *slip* pengembalian ditempel pada bagian bungkus terluar. Jika pembeli menggunakan *voucher* saat pembelian, nilai *voucher* tidak dapat dikembalikan.

b. Kebijakan Penukaran Produk (*Return*)

- 1) Penukaran hanya berlaku untuk tukar ukuran dan atau warna dengan *style* yang sama. Penukaran tidak berlaku untuk penukaran dengan produk lain. Jika ingin menukar dengan produk lain, Zalora akan melakukan pengembalian dana sesuai dengan metode pembayaran yang dipilih, dan pembeli dapat melakukan pemesanan ulang.
- 2) Ketersediaan produk pengganti tergantung stok yang tersedia saat produk diterima kembali di Warehouse Zalora.
- 3) Produk yang dijual oleh *seller*, produk yang dikirim dari luar negeri dan produk yang tidak dapat ditukar atau dikembalikan tidak dapat dilakukan penukaran/*exchange*.

c. Produk Tidak Dapat Ditukar/Pengembalian Dana

Dikarenakan faktor kebersihan, beberapa produk tidak dapat dikembalikan, ditukar atau dilakukan pengembalian dan pastikan produk yang ingin pembeli kembalikan atau tukar tidak termasuk di dalam daftar di bawah ini:

- a) Produk kecantikan
- b) Anting
- c) Pakaian dalam (*bra, lingerie, underwear*)
- d) Pakaian renang
- e) Jam tangan
- f) Kaos kaki

- g) Produk *seller* (tidak dapat ditukar tapi dapat dilakukan pengembalian dana)
- h) Produk Zalora yang dikirim dari luar negeri (tidak dapat ditukar tapi dapat dilakukan pengembalian dana)

2. Elevenia

Situs elevenia.co.id resmi diluncurkan pada tanggal 1 Maret 2014. Beroperasi di bawah naungan PT XL Planet yang merupakan sebuah perusahaan *joint venture* antara PT XL Axiata, Tbk, dan SK Planet dari Korea Selatan. PT XL Axiata merupakan perusahaan operator terbesar kedua di Indonesia dan SK Planet adalah anak perusahaan dari SK Telecom Korea Selatan, perusahaan operator terbesar di Korea Selatan.

Elevenia adalah situs belanja *online* dengan konsep *marketplace* nomor 23 di Indonesia yang memberikan kemudahan dan keamanan berbelanja. Situs ini menawarkan berbagai macam produk untuk pecinta belanja *online*. Hingga hari ini, tercatat bahwa Elevenia menawarkan lebih dari 2 juta produk dari 16.000 *seller* yang terbagi dalam 8 kategori antara lain: *fashion*, *beauty/health*, *babies/kids*, *home/garden*, *gadget/komputer*, elektronik, *sports/hobby*, *service/food*. Pada bulan Februari 2015, Elevenia telah berhasil menambah *seller* hingga lebih dari 23.000 *seller* dan *live listing* 2 juta produk. Dalam satu tahun, Elevenia juga berhasil menggapai 1 Juta pengguna dan mengirim lebih dari 400.000 ribu produk. Selain itu, Elevenia juga mampu meraih pendapatan sebesar

250 milyar rupiah pada tahun 2014. Dalam tahun kedua, Elevenia menargetkan untuk bisa mencapai penghasilan sebesar Rp. 1,1 trilyun.¹¹

a. Kebijakan Penukaran dan Pengembalian

Kebijakan penukaran dan pengembalian produk, ditentukan atas beberapa hal berikut ini:

- a) Pembeli dapat mengajukan permintaan penukaran atau pengembalian produk atas pesanan dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal penerimaan produk dan sehubungan dengan pengembalian produk, peraturan dan kebijakan yang terkait atas hal tersebut berlaku di atas syarat & ketentuan dari penjual.
- b) Pengajuan penukaran atau pengembalian produk mengacu kepada persetujuan penjual.
- c) Proses pengajuan penukaran atau pengembalian produk dapat dilakukan secara *online* di *website* melalui halaman *myelevenia* atau dapat menghubungi *customer service* Elevenia untuk bantuan.
- d) Pengajuan permintaan penukaran atau pengembalian produk yang diajukan lebih dari jangka waktu 3 (tiga) hari setelah tanggal penerimaan produk tidak dapat lagi diproses oleh Elevenia.
- e) Penjual wajib menanggapi permintaan penukaran atau pengembalian produk dengan memberikan persetujuan atau penolakan atas hal tersebut dalam jangka waktu waktu 1 (satu) hari kerja. Apabila penjual lalai untuk melakukannya, secara otomatis

¹¹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Elevenia> (Selasa, 14 Agustus 2018 Jam 11. 20 PM)

Elevenia akan melanjutkan proses penukaran atau pengembalian produk tersebut ke pihak pembeli.

- f) Proses penukaran atau pengembalian produk ke pihak penjual dapat dilakukan setelah penjual memberikan persetujuan.
- g) Setelah permintaan penukaran atau pengembalian produk telah disetujui oleh penjual, maka pembeli dapat mengirimkan kembali produk yang ingin ditukarkan atau dikembalikan ke alamat penjual.
- h) Setelah penjual menerima kembali produk dari pembeli, penjual akan memeriksa kondisi produk, beserta pengembalian hadiah gratis yang diberikan atas pembelian (jika ada, dan lain-lain). Apabila ada alasan yang dapat dibenarkan, penjual dapat menolak penukaran atau pengembalian.
- i) Proses pengembalian dana atas pengembalian produk akan dilakukan setelah penjual menerima produk yang ditukar atau dikembalikan.
- j) Jika penjual tidak merespon dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal pengembalian produk, pembeli dapat menghubungi pusat layanan pelanggan Elevenia untuk meminta pengembalian dana. Atas permintaan ini, pusat Layanan Pelanggan Elevenia akan melakukan konfirmasi kepada penjual dan melanjutkan proses pengembalian dana.
- k) Untuk penukaran produk karena cacat/kerusakan atau pada produk yang salah/berbeda yang telah dikirim, pembeli harus mengirim

kembali produk yang telah dibeli kepada penjual terlebih dahulu, kemudian penjual akan mengirimkan kembali produk yang benar kepada pembeli.

- l) Penjual wajib menggunakan perusahaan pengiriman yang menyediakan sistem pelacakan dan penjual harus menginformasikan nomor pelacakan/*Airwaybill* kepada pembeli.
- m) Dalam hal adanya kesalahan atau masalah keamanan sehubungan dengan produk tersebut, penjual wajib melakukan proses penarikan atas keseluruhan produk dan persediaan yang ada, termasuk perbaikan, penukaran, pengembalian dana, dan semua biaya yang timbul akan ditanggung oleh penjual.
- n) Dalam hal adanya ketidaksepakatan atau perbedaan pendapat antara penjual dan Elevenia mengenai penukaran atau pengembalian produk ini, maka adalah ketentuan Elevenia yang berlaku.

b. Biaya Pengiriman Penukaran atau Pengembalian Produk

Segala biaya pengiriman atas penukaran atau pengembalian produk akan ditanggung oleh pihak terkait sesuai dengan kondisi dibawah ini:

- a) Ditanggung oleh pembeli, dalam hal pengembalian dikarenakan pembeli berubah pikiran/ keinginan pembeli.
- b) Ditanggung oleh penjual, di mana pengembalian ini disebabkan oleh cacat pada produk, keterlambatan pengiriman oleh penjual dan/atau penyerahan produk yang salah atau berbeda.

c. Syarat dan Ketentuan untuk Penukaran atau Pengembalian Produk

- a) Produk yang ditukarkan atau dikembalikan harus dalam kondisi yang sama pada saat diterima pembeli. Termasuk kemasan dan *tag* label (jika ada).
- b) Produk harus dalam kondisi yang baik, bersih dan belum dipergunakan.

d. Pengecualian untuk Penukaran atau Pengembalian Produk

Pembeli tidak diizinkan untuk mengembalikan atau menukarkan produk yang termasuk dalam kategori di bawah ini, kecuali produk rusak, tidak berfungsi atau telah mengalami kesalahan pengiriman:

- a) Produk yang dikirimkan dari luar negeri.
- b) *Gadget* dan elektronik
- c) *Lingerie* dan pakaian dalam
- d) Pakaian renang
- e) Produk kecantikan
- f) Wewangian
- g) Produk yang dibuat sesuai pesanan (*Customized*)
- h) Tiket, reservasi hotel & *voucher*, termasuk tapi tidak terbatas pada tiket pesawat, tiket konser.
- i) CD & DVD
- j) Makanan, termasuk yang bertahan dengan pengawet dan tanpa pengawet.
- k) *Service* produk (asuransi).

3. Tokopedia

Tokopedia merupakan salah satu pusat perbelanjaan daring di Indonesia yang mengusung model bisnis *marketplace*. Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil, dan *brand* untuk membuka dan mengelola toko daring. Sejak diluncurkan hingga akhir 2015, layanan dasar Tokopedia dapat digunakan oleh semua orang secara gratis.

Dengan visi "Membangun Indonesia yang Lebih Baik Lewat Internet", Tokopedia memiliki program untuk mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara daring.

Produk yang ditawarkan Tokopedia seperti pakaian, *fashion* & aksesoris, kecantikan, kesehatan, rumah tangga, dapur, perawatan bayi, *handphone* & tablet, laptop & aksesoris, komputer & aksesoris, elektronik, kamera, foto & video, otomotif, olahraga, *office & stationery*, *souvenir*, kado & *hadizippoah*, mainan & hobi, makanan & minuman, buku, *software*, film, serta musik & *game*.¹²

a. Syarat dan Ketentuan *Free Returns*

Berikut syarat dan ketentuan menggunakan fitur *free returns*:

- a) Tokopedia menanggung ongkos kirim pengembalian produk dari pembeli ke penjual dengan syarat memiliki *badge free returns*.
- b) *Free returns* hanya berlaku untuk toko yang menjual produk di kategori *fashion, health & beauty, hp/gadget, electronics, home &*

¹² <https://id.wikipedia.org/wiki/Tokopedia> (Selasa, 14 Agustus 2018 Jam 11.45 PM)

- others, mom & baby, automotive & others, fmcg f&b, mainan & hobi.*
- c) Pembeli dapat mengembalikan barang menggunakan layanan *reguler service* yang disediakan oleh masing-masing agen logistik seperti JNE Regular, Tiki Regular, Pos Biasa, dan lain-lain.
 - d) Maksimal total ongkos kirim pengembalian produk yang diganti Tokopedia adalah Rp50.000,- (lima puluh ribu rupiah).
 - e) Khusus bagi *partner* anda di *official store*, Tokopedia akan menanggung 100% biaya premi asuransi kepada pihak ketiga. Jadi, tidak ada biaya ongkos kirim yang dibebankan kepada pembeli *partner official store*.
 - f) Pembeli diperbolehkan untuk *return* produk atau pengembalian dana selama syarat dan kondisi berlaku(*).
 - g) Keputusan diterima/ditolaknya *return* gratis ada di pihak Tokopedia jika:
 - a) Tidak mencapai kesepakatan di pusat resolusi.
 - b) Tidak memenuhi syarat & ketentuan yang berlaku.
 - h) Penjual memiliki waktu maksimal 3 hari untuk menerima atau menolak produk *return*. Jika lewat dari jangka waktu tersebut, Tokopedia akan memutuskan bahwa produk *return* sudah diterima dengan baik.
 - i) Dengan mengaktifkan *free returns*, penjual setuju untuk menyediakan pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan syarat

ketentuan dari fitur *free returns* dan syarat ketentuan Tokopedia pada umumnya.

(*) Syarat dan kondisi berlaku

b. Syarat Pengembalian Produk sesuai dengan Alasan Pengembalian

Tabel 3.2 Syarat Pengembalian Produk sesuai dengan Alasan Pengembalian

Alasan pengembalian produk	Syarat pengembalian produk			
	Kondisi asli	Tidak rusak	Lengkap (packaging, free gifts, aksesoris, buku petunjuk, sertifikat keaslian)	Label harga masih ada
Rusak	✓	X	✓	✓
Produk tidak lengkap/ ada bagian yang hilang	✓	✓	✓	✓
Tidak muat	✓	✓	✓	✓
Cacat	✓	X	✓	✓
Berubah pikiran	✓	✓	✓	✓

Sumber: <https://www.tokopedia.com/bantuan/syarat-dan-ketentuan-free-returns-penjual/>

Berdasarkan keterangan yang terdapat pada *online shop* di atas tentang penukaran atau pengembalian produk atau barang, diketahui bahwa alasan dalam penukaran dan pengembalian produk atau barang yang terdapat pada masing-masing *online shop* tersebut, tidak jauh berbeda bahkan bisa dikatakan sama. Sementara, perbedaan pada *online shop* tersebut terdapat pada jangka waktu penukaran dan pengembalian barang atau produk, yang disesuaikan dengan

kebijakan masing-masing *online shop*. Seperti, Zalora 30 hari, Elevenia 3 hari, dan Tokopedia 3 hari.

C. Pandangan Islam terhadap Transaksi Daring

Setiap muslim diberi kebebasan untuk melakukan aktivitas-aktivitas ekonomi, selama tidak merupakan bentuk aktivitas yang dilarang atau tidak mengandung unsur-unsur yang dilarang. Dengan berpegang pada kaidah fiqh berikut:

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

“Pada dasarnya semua muamalah boleh dilakukan, terkecuali ada dalil yang mengharamkannya”.

Hukum asal dari akad transaksi muamalah, apapun bentuk dan modelnya adalah mubah (boleh), dengan catatan selama tidak ada dalil yang secara tegas mengharamkannya, atau akad tersebut tidak menyelisihi konsep aturan dari dalil-dalil umum yang telah ada. Ketika hadir transaksi kontemporer seperti transaksi daring dan tidak ada dalil yang melarangnya, maka transaksi tersebut mubah (boleh).

Selain itu, transaksi daring diperbolehkan dalam Islam berdasarkan prinsip-prinsip yang ada dalam perdagangan menurut Islam, khususnya dianalogikan dengan prinsip *as-salam*, sebagaimana berikut ini:

1. Pengertian *Salam*

Menurut bahasa *salam* adalah menyegerakan atau mendahulukan modal. Secara istilah adalah jual beli sesuatu yang disebutkan sifatnya pada suatu

perjanjian dengan membayar di muka. Atau, pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka.¹³ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 22 ayat 34, mendefinisikan bahwa *salam* adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang.¹⁴

Penduduk Hijaz mengungkapkan akad pemesanan barang dengan istilah *salam*, sedangkan penduduk Irak menyebutnya *salaf*. Jual beli *salam* adalah suatu benda yang disebutkan sifatnya dalam tanggungan atau memberi uang di depan secara tunai, barangnya diserahkan kemudian untuk waktu yang ditentukan. Menurut ulama Syafi'iyah akad *salam* boleh ditangguhkan hingga waktu tertentu dan juga boleh diserahkan secara tunai. Secara lebih rinci *salam* merupakan bentuk jual beli dengan pembayaran di muka dan penyerahan barang di kemudian hari (*advanced payment* atau *forward buying* atau *future sale*) dengan harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal dan tempat penyerahan yang jelas, serta disepakati sebelumnya dalam perjanjian.¹⁵

Fuqaha menamakan jual beli ini dengan “penjualan butuh” (*Bai' al-Muḥāwij*). Sebab ini adalah penjualan yang barangnya tidak ada, dan didorong oleh adanya kebutuhan mendesak pada masing-masing penjual dan pembeli. Pemilik modal membutuhkan untuk membeli barang, sedangkan pemilik barang butuh kepada uang dari harga barang. Berdasarkan ketentuan-ketentuannya,

¹³ Hasbiyallah, *Sudah Syar'ikah Muamalahmu?: Panduan Memahami Seluk-Beluk Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Salma Idea, 2014), h. 5.

¹⁴ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 22 ayat 34.

¹⁵ Abd. Hadi, *Dasar-Dasar Hukum Ekonomi Islam*, (Surabaya: Putra Media Nusantara, 2010), h. 26.

penjual bisa mendapatkan pembiayaan terhadap penjualan produk sebelum produk tersebut benar-benar tersedia.¹⁶

2. Dasar Hukum *Salam*

Salam mempunyai dasar hukum yang jelas dalam al-Qur'an, hadis, dan ijma' ulama. Adapun, dasar hukum dari al-Qur'an memberikan gambaran secara global yang terdapat dalam QS. al-Baqarah/2: 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَتَّخِذُونَ الرِّبَا إِلا كَمَا يَتَّخِذُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

*“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.*¹⁷

Dasar hukum dari hadis antara lain adalah riwayat Ibnu ‘Abbās:

حدثنا صدقة أخبرنا ابن عيينة أخبرنا ابن أبي نجيح عن عبد الله بن كثير عن أبي المنهال عن ابن عباس رضي الله عنهما قال: قدم النبي صلى الله عليه و سلم المدينة وهم يسلفون بالتمر السنتين والثلاث فقال (من أسلف في شيء ففي كيل معلوم إلى أجل معلوم)¹⁸

¹⁶ Dimyauudin Djuwaini, dkk, *Pengantar Fiqih Muamalah*, (Bogor: LPPM, 2007), h. 42.

¹⁷ *Ibid.*, h. 47.

¹⁸ Al-Bukhari, Muhammad bin Isma'il, *al-Jami' as-Sahih al-Mukhtasor*, Cetakan ke-III. Juz. II, (Beirut, Yamamah : Daar Ibnu Katsir, 1987 M), h. 781. CD. Maktabah asy-Syamilah, V.3.61.

Telah menceritakan kepada kami Seorang yang terpercaya, beliau berkata telah mengabarkan kepada kami Ibnu 'Uyainah beliau berkata telah mengabarkan kepada kami Ibnu Abi Najih dari Abdullah bin Katsir dari Abi al-Minhal dari Abdullah bin Abbas Radiyallahu 'anhuma beliau berkata: Ketika Nabi Shallallahu 'alaihi wa sallam tiba di kota Madinah, sedangkan penduduk Madinah telah biasa memesan buah kurma dalam tempo waktu dua tahun dan tiga tahun, maka beliau bersabda, 'Barang siapa yang memesan sesuatu maka hendaknya ia memesan dalam jumlah takaran yang telah diketahui (oleh kedua belah pihak) dan dalam timbangan yang telah diketahui (oleh kedua belah pihak), serta hingga tempo yang telah diketahui (oleh kedua belah pihak) pula.

Selain legalitas dari al-Qur'an dan hadis di atas, *salam* diperbolehkan berdasarkan kesepakatan ulama atau ijma'. Praktik *salam* di Indonesia juga mendapat legitimasi dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) buku II bab V pasal 100-103.

3. Rukun Dan Syarat

Pelaksanaan *bai' salam* harus memenuhi sejumlah rukun, sebagai berikut:¹⁹

- a. Orang yang memesan (*muslam*) atau pembeli.
- b. Orang yang menerima pesanan (*muslam ilaih*) atau penjual.
- c. Barang yang dipesan (*muslam fih*).
- d. Modal (*ra'sul mal al-salam*).
- e. Ijab dan kabul (*Ṣīgah*).

Ulama telah sekuat bahwa *salam* diperbolehkan dengan syarat sebagai berikut:²⁰

- a. Jenis objek jual beli *salam* harus jelas.
- b. Sifat objek jual beli *salam* harus jelas.
- c. Kadar dan ukuran objek jual beli *salam* harus jelas.

¹⁹ Imam Mustofa, *Fiqih ...*, h. 88.

²⁰ *Ibid.*, h. 89.

- d. Jangka waktu pemesanan objek jual beli *salam* harus jelas.
- e. Asumsi modal yang dikeluarkan harus diketahui masing-masing pihak.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 101 ayat 1-3 menyebutkan syarat *salam* sebagai berikut:²¹

- 1) Jual beli *salam* dapat dilakukan dengan syarat kuantitas dan kualitas barang sudah jelas.
- 2) Kuantitas barang dapat diukur dengan takaran atau timbangan dan atau meteran.
- 3) Spesifikasi barang yang dipesan harus diketahui secara sempurna oleh para pihak.

Di samping segenap rukun harus terpenuhi, jual beli *salam* juga mengharuskan tercukupinya segenap syarat pada masing-masing rukun. Di bawah ini akan diuraikan dua di antara rukun-rukun terpenting, yaitu modal dan barang.

a. Syarat modal:²²

- 1) Harus jelas jenisnya, misalnya satuan rupiah, dolar, atau mata uang lainnya bila modal berupa uang tunai. Bisa juga barang yang bernilai ukur dan terukur, misalnya satuan kilogram atau satuan meteran dan sejenisnya bila modal berupa barang.
- 2) Harus jelas macamnya, bila dalam suatu negara terdiri dari beberapa mata uang. Bila modal berupa barang, misalnya beras, harus jelas beras jenis apa.
- 3) Harus jelas sifatnya dan kualitasnya, baik sedang atau buruk, ketiga syarat ini untuk menghindari ketidakjelasan modal yang diberikan

²¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 101 ayat 1-3.

²² Imam Mustofa, *Fiqih ...*, h. 89-90.

pembeli kepada penjual, sehingga mencegah terjadinya perselisihan di antara penjual dan pembeli.

- 4) Harus jelas kadar modal bila modal memang suatu yang berkadar. Hal ini tidak cukup dengan isyarat, harus jelas dan eksplisit.
- 5) Modal harus segera diserahkan dilokasi akad atau transaksi sebelum kedua belah pihak berpisah, apabila kedua belah pihak berpisah sebelum pemesan memberikan modal, maka akad dianggap rusak dan tidak sah.

b. Syarat barang yang dipesan:²³

- 1) Harus jelas jenisnya (seperti beras, jagung dan sejenisnya).
- 2) Harus jelas macamnya (seperti beras Rojo Lele, Pandan Wangi dan sejenisnya).
- 3) Harus jelas sifat dan kualitasnya (seperti beras IR yang bagus, sedang atau yang berkualitas rendah).
- 4) Harus jelas kadarnya (seperti dalam satuan kilo gram, takaran, centi meter, bilangan atau satuan ukuran-ukuran lainnya).
- 5) Barang tidak barter dengan barang sejenis yang akan menyebabkan terjadinya riba *faql*.
- 6) Barang yang dipesan harus dapat dijelaskan spesifikasinya, apabila barang tidak dapat dijelaskan spesifikasinya, seperti mata uang rupiah atau dirham, maka *salam* tidak sah.

²³ *Ibid.*, h. 91.

- 7) Penyerahan barang harus di waktu kemudian, tidak bersamaan dengan penyerahan harga pada waktu terjadinya akad, bila barang diserahkan langsung maka tidak disebut *salam*, akan tetapi jual beli biasa. Menurut ulama Hanafiyah jangka waktu *salam* adalah sekitar satu bulan, sementara menurut Malikiyah sekitar setengah bulan atau 15 hari, karena jangka waktu tersebut yang umum terjadi pada pemesanan barang.
- 8) Kadar objek akad dalam *salam* harus jelas dan pasti, karena dalam jual beli *salam* tidak berlaku *khiyār syaraʿ* kedua belah pihak atau salah satunya.
- 9) Tempat penyerahan barang harus jelas, ini adalah persyaratan menurut Hanafiyah.
- 10) Objek akad *salam* atau barang yang diperjualbelikan merupakan barang yang dapat dijelaskan sifat, jenis, kadar, macam dan kualitasnya.

Mengenai ketentuan penyerahan barang sebelum atau pada waktunya, hal ini dapat dilihat pada Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli *Salam*.²⁴

1. Penjual harus menyerahkan barang tepat pada waktunya dengan kualitas dan jumlah yang telah disepakati.
2. Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih tinggi, penjual tidak boleh meminta tambahan harga.

²⁴ Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli *Salam*.

3. Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih rendah, dan pembeli rela menerimanya, maka ia tidak boleh menuntut pengurangan harga (diskon).
4. Penjual dapat menyerahkan barang lebih cepat dari waktu yang disepakati dengan syarat kualitas dan jumlah barang sesuai kesepakatan, dan ia tidak boleh menuntut tambahan harga.
5. Jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka ia memiliki dua pilihan.
 - a. Membatalkan kontrak dan meminta kembali uangnya.
 - b. Menunggu sampai barang tersedia.