

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Internet merupakan salah satu contoh kemajuan teknologi yang bisa digunakan sebagai media transaksi termasuk jual beli. Jual beli online merupakan transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet. Jual beli online ini dianggap transaksi cepat dan mudah. Selain itu juga dapat mengurangi pengeluaran dan memaksimalkan dalam meraih keuntungan. *Currently, many trading activities are carried out using technology. Sophisticated technology is considered more practical for both parties to carry out buying and selling activities because it can be done anywhere and anytime with an unlimited period using internet technology.* Saat ini aktivitas perdagangan banyak dilakukan dengan menggunakan teknologi. Kecanggihan teknologi dinilai lebih praktis bagi kedua belah pihak untuk melakukan aktivitas jual beli karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan jangka waktu yang tidak terbatas dengan menggunakan teknologi internet (Wahyuni, 2022, hlm.43). Transaksi secara online ini menggunakan kontrak elektronik. Kontak elektronik yaitu perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Walaupun bisa dibilang mudah dalam bertransaksi tersebut justru terdapat banyak resiko dan kerugian yang ditanggung pembeli khususnya risiko dalam jual beli online yang sering terjadi yakni maraknya penipuan.

Internet ini pun sangat berperan penting dalam bisnis yaitu perdagangan baik dari perdagangan kecil maupun perdagangan besar yaitu para pengusaha-pengusaha. Penggunaan internet ini pun sangat cepat dan praktis tidak ada batasan untuk penempatan iklan, berbeda dengan media cetak dan penyiaran. Namun, pemasaran online tidak untuk semua bisnis atau produk, harus dipertimbangkan jika perlu dilakukan kapan dan bagaimana. Selain itu, manfaat lain dari melakukannya membeli dan menjual di Internet adalah memaksimalkan keuntungan. Alasan paling mendasar penggunaan sistem jual beli jenis ini adalah karena lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan sistem jual beli konvensional dimana penjual dan pembeli harus bertatap muka di satu tempat. Alasan inilah yang membuat orang lebih tertarik melakukan transaksi jual beli menggunakan Internet (Kotler, 1998, hlm. 319).

Etika dan nilai bisnis adalah dua hal penting yang tidak boleh diabaikan dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif ini. Dengan memiliki etika dan nilai-nilai bisnis, maka bisnis yang dijalankan tidak hanya menghasilkan keuntungan secara materi, namun juga non materi sebagai upaya mendapatkan citra positif, kepercayaan, dan keberlangsungan bisnis itu sendiri. Menurut ahli manajemen Charles W. L. Hill dan Gareth R Jones, etika bisnis adalah sebuah ajaran untuk membedakan benar dan salah, yang digunakan perusahaan untuk mengambil keputusan bisnis dan strategis yang melibatkan masalah moral. Ada beberapa istilah dalam pembahasan jual beli online, diantaranya *e-commerce*, toko online. Kedua istilah ini berarti tempat yang sama untuk membeli dan menjual secara online tetapi memiliki arti yang berbeda. *E-commerce* adalah situs web

untuk bisnis yang menjual produknya secara langsung. Namun, tidak seperti toko online seperti Shopee, hanya yang memudahkan jual beli online. Jual beli online juga merupakan fitur atau permintaan barang dan jasa melalui sarana elektronik, terutama melalui Internet.

Contoh penjualan produk secara *online* melalui internet adalah seperti yang dilakukan Shopee. Sama seperti perdagangan umum, perdagangan online dalam ekonomi syariah juga dibagi menjadi menurut halal dan haram. Berikut ayat yang menerangkan tentang jual beli yang halal terhindar dari hal-hal yang terlarang.

QS. Al-Baqarah/2:275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ 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

Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya”. (QS. Al-Baqarah/2:275) (Departemen Agama RI, 2007, hlm. 47).

Perdagangan *online* adalah perdagangan berdasarkan muamalah perdagangan online diperbolehkan selama perdagangan tidak mengandung barang terlarang. *E-commerce* telah menyebabkan pertumbuhan pasar menuju pasar yang sempurna secara finansial. Salah satu model bisnis *e-commerce* yang paling

banyak digunakan adalah C2C atau *marketplace e-commerce*. Penelitian ini menggunakan platform *e-commerce* C2C asal Singapura yaitu www.shopee.co.id Shopee adalah aplikasi *Marketplace* yang mulai memasuki pasar Indonesia pada akhir Mei 2015 dan mulai beroperasi pada akhir Juni 2015 di Indonesia. Shopee adalah anak perusahaan Garena yang berbasis di Singapura. Shopee hadir di negara Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Filipina dan Indonesia. Shopee Indonesia berlokasi di Wisma 77 Tower 2, Jalan Letjen. S. Parman, Palmerah, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410, Indonesia (Wynarta, 2021). Shopee hadir di Indonesia untuk membawa sistem belanja baru. Shopee memfasilitasi penjual dan pembeli untuk berjualan dan membeli dengan mudah dan menawarkan konsumen dengan proses pembayaran yang aman. Saat ini Shopee telah mencapai sepuluh juta unduhan dari Google Play Store (Santoso, 2018, hlm. 5).

Situs online Shopee adalah contoh dari transaksi *e-commerce*. Shopee adalah situs belanja online yang lebih fokus pada *platform mobile marketplace* konsumen ke konsumen (C2C) pertama, memudahkan orang untuk berbelanja dan menjual langsung lewat ponsel. Menurut Chris Feng (Direktur Shopee) Shopee berharap dapat mendukung pertumbuhan *e-commerce* ritel global Indonesia dengan menggabungkan pengalaman berbelanja dengan media sosial dan belanja online, untuk memfasilitasi interaksi sosial. Menurut informasi yang dipublikasikan di website (Bachdar, 2018). Hal ini sesuai dengan hasil studi secara online yang dilakukan oleh Snapcart pada 44.446.000 responden selama Januari 2018, 37% dari responden mengaku menggunakan Shopee. Jadi Shopee

menempati urutan pertama sebagai pengecer online Singapura, adalah yang paling banyak digunakan dalam belanja online, diikuti oleh Tokopedia (25%) dan Lazada (20%). Shopee juga paling tinggi popularitasnya, Hal ini karena Shopee memiliki iklan nonstop dan banyak penawaran menarik. Pada acara Harbolnas 12 Desember 2018 (Hari Belanja Online Nasional) memberikan konsumen satu dari penawaran. Shopee berhasil menembus pendaftaran melalui 12 juta transaksi di tujuh negara. Rekor transaksi bisnis, penawaran diskon, gratis ongkos kirim, harga pada waktu tertentu, kuisisioner Shopee, "dijamin harga termurah, 2 kali pengembalian dana, goyang Shopee untuk mendapatkan poin untuk Beli, dan flash sale (Latifah, 2020, hlm. 83).

Shopee is an application that is engaged in buying and selling online. iPrice data in the third quarter of 2020 (July-September) shows that Shopee is the largest Indonesian marketplace based on the number of monthly visitors of 96.5 million people and ranks first for the most downloaded mobile marketplace application on the AppStore and PlayStore (iPrice, 2020).

Shopee merupakan salah satu aspek ekonomi yang dianggap modern. Kegiatan jual beli online dimedia sosial ini memperjual belikan banyak sekali macam barang ataupun produk seperti tas, buku, baju, elektronik sepatu dan masih banyak lagi. Bentuk pemasarannya bisa dilakukan dengan cara menampilkan produk mereka melalui mengupload foto-foto barang ataupun produk tersebut. Dan ada juga dalam *marketplace* shopee itu yang namanya keterangan atau deskripsi yang bisa mengetahui barang yang dijual si penjual ini KW atau Original dan yang lebih meyakinkan lagi yaitu bisa dilihat di review dari customer

sebelumnya, disitulah para pembeli harus pintar dalam membeli apapun di shopee. Para pengguna bisnis online pula tentunya harus memperhatikan etika bisnisnya, yaitu suatu studi yang dikhususkan mengenai moral yg menerangkan kebenarannya namun sayangnya beberapa konsumen merasa kecewa waktu produk yg dipesan nampak berbeda dengan foto dan ketika sudah sampai ditangan konsumen, kemudian apabila yang dipesan pembeli barang kosong dan tidak ada konfirmasi langsung kepada pembeli dan langsung mengganti warna ataupun barang yang tidak diinginkan oleh pembeli (Pambudi, 2018, hlm. 2).

Shopee is one of many online shopping centers in Indonesia that have a good reputation. To be a trusted online shop, Shopee make some innovative that keep the customers' loyalty. One of the key to the success of Shopee online shop in Indonesia is the company is a pioneer in mobile shopping activity and has consistently focused its business on delivering mobile phone shopping experience to users. Many people like to buy in Shopee because all the products are usually cheaper than at the stores itself. People can also sell products through this online shop. In Shopee, there are so many products that have been sold and many customers like to re-buy or make a repurchase for the same product because the value and the quality of the product are good.(Christine R. Pardede,Dkk., 2018, hlm. 332).

Shopee memang bukan suatu perusahaan yang berlabel kan syariah namun perusahaan Shopee mewajibkan para penjual dan pembeli untuk menjual dan membeli secara jujur, bertanggung jawab, amanah dan tidak curang secara tidak langsung peraturan yang dibuat oleh perusahaan Shopee itu sama dengan prinsip

prinsip yang diajarkan oleh Islam yaitu proses mendapatkan rezeki bagi seorang muslim, rezeki yang diperoleh rizki yang halal, bersikap jujur dalam berbisnis, seluruh usaha bisnis yang dilakukan dalam rangka mencari rezeki sebagai sarana untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT, bisnis yang akan dan sedang dijalankan tidak menimbulkan kerusakan lingkungan hidup, persaingan dalam berbisnis untuk berprestasi secara fair dan sehat, tidak berpuas diri apa yang didapatkan.

Shopee mempunyai peraturan yang sangat ketat agar tidak ada penipuan namun Shopee tidak memberikan point tertentu untuk para penjual maupun pembeli yang tidak sopan dan bersikap semena mena. Di *marketplace* Shopee tersebut didapati masih banyak para penjual yang mengabaikan etika bisnis yang baik bahkan tidak peduli sama sekali apa dan bagaimana etika bisnis tersebut, padahal etika bisnis ini sangat penting untuk mereka yang bertransaksi di *marketplace* tersebut terutama untuk penjual yang beragama Islam dan wajib hukum nya untuk umat Islam mengikuti ajaran Islam yang sudah ditetapkan sesuai dengan ketentuan Al Qur'an dan hadits terutama ajaran Nabi Muhammad SAW dimana beliau merupakan seorang pedagang yang sukses dan masyhur sebelum beliau diangkat sebagai utusan Allah. Nabi Muhammad dikenal sebagai orang yang jujur dalam segala hal. Bahkan, beliau digelari sebagai Al-Amin, orang yang paling dapat dipercaya. Kejujuran pun beliau terapkan dalam berbisnis. Dalam Islam, kegiatan bisnis harus sesuai pada aturan dan peraturan yang ditetapkan oleh Allah. Perusahaan yang menyertakan tujuan nilai Surgawi membedakannya dari yang lain, model bisnis Fitur ini merupakan fitur dasar yang

menjadi pembeda utama antara aktivitas bisnis syariah dengan transaksi lainnya. Artinya, transaksi dilakukan dengan prinsip integritas berdasarkan nilai-nilai Islam.

Kekurangan yang akan didapat ketika tidak mengikuti etika bisnis Islam yaitu penjual selalu merasa tidak puas apa yang didapat, pasti kebingungan untuk mengembangkan tokonya dikarenakan mereka tidak amanah sehingga performa untuk toko mereka rendah bisa menyebabkan pemilik toko tersebut putus asa dan kecewa untuk berjualan karena mereka tidak memakai etika bisnis Islam yang baik dan benar dan penjual susah untuk mengembangkan usahanya. Kelebihan yang akan didapat penjual mereka selalu sabar apapun itu yang mereka dapat baik menghadapi *chat* pembeli, tanggung jawabnya, sopan santun dalam menghadapi pelanggan yang keras kepala. Namun demikian apa yang didapat, toko itu menjadi toko prioritas, pelanggan akan merasa bangga telah berbelanja ditoko tersebut sehingga akan selalu ingat dan akhirnya berlangganan.

Nabi Muhammad meletakkan dasar etika, manajemen, dan etos kerja sebelum era perdagangan. Prinsip-prinsip etika dan bisnis secara agama terbukti dan diwariskan setelah beliau diangkat menjadi Nabi, dan prinsip-prinsip bisnis yang diwariskan semakin ditunjukkan oleh para ulama menjelang akhir abad 20 atau awal abad 21. Prinsip bisnis modern, seperti tujuan pelanggan, pelayanan yang unggul seperti selalu mengutamakan kepuasan pelanggan untuk melakukan prinsip tersebut dengan cara kejujuran, keadilan, serta amanah dalam melaksanakan bisnis, kompetensi, efisiensi, transparansi, dan persaingan yang sehat, Islam melarang persaingan bebas yang menghalalkan segala cara karena

bertentangan dengan prinsip-prinsip muamalah, semuanya telah menjadi gambaran pribadi, dan etika bisnis prinsip Muhammad SAW ketika ia muda (Yafie, 2003, hlm. 11). Kepercayaan juga termasuk dalam strategi pasar, tindakan-tindakan yang terkait dengan menjaga kepercayaan seperti menjaga mutu barang, menjaga mutu pelayanan, menjaga segmentasi pasar, menjaga gaya kepemimpinan dan nilai organisasi (Yafie, 2003, hlm. 57).

Pengamatan peneliti, diketahui bahwa ada beberapa permasalahan yang terjadi pada jual beli online di Shopee. Yaitu adanya penjual yang memposting gambar di Shopee yang tidak sesuai dengan aslinya dan juga keterangan produk yang tidak sesuai dengan hasil produk ketika sudah sampai pada pelanggan. Terkadang gambar produk yang dipajang di etalase Shopee terlihat bagus dan menarik perhatian pembeli, namun setelah barang diterima oleh pembeli, barangnya yang diterima kadang berbeda dengan gambar yang diposting. Bahkan kadang bisa terjadi barang yang ditawarkan itu adalah kualitas Original tetapi pada akhirnya setelah dipakai ternyata kualitasnya KW (tidak original). Dan juga banyak respon respon penjual yang kurang bagus terhadap pelanggan baik itu dari segi respon yang kadang lama dalam membalas chat pelanggan atau dalam segi tidak bertanggung jawab ketika ada kesalahan dalam pengiriman ke pelanggan.

Survei yang didapat oleh peneliti dari penjual yaitu pada toko Orimoza Solo pada tanggal 16 Mei 2021 yang diketahui mengirim produk tidak sesuai yang dipesan oleh si pelanggan dikarenakan produk yang diinginkan pelanggan kosong namun dari toko tersebut tidak ada konfirmasi kepada pelanggan terlebih dahulu sehingga yang dikirim produk yang berbeda dengan warna yang berbeda juga.

Pelanggan sudah mengkonfirmasi kepada penjual bahwa ada kesalahan pengiriman namun tidak ada balasan apapun dari si penjual, dari survei itu didapati ada dua sekaligus kesalahan si penjual yaitu yang pertama tidak merespon atau meminta maaf kepada pelanggan dan tidak bertanggungjawab atas bedanya produk yang dikirim. Dari permasalahan diatas maka muncul lah sebuah gagasan untuk membuat sebuah judul penelitian yang berjudul. "**Etika Penjualan dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee Ditinjau dari Perspektif Islam**". Yang diharapkan mampu membuat masyarakat pengguna shopee lebih cerdas dan bijak dalam berjualan atau berbelanja. Baik dari segi sopan santun dalam berkomunikasi maupun tanggung jawab.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Etika Penjual dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee ?
2. Bagaimana Etika Pembeli dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Etika Penjual dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee.
2. Untuk mengetahui Etika Pembeli dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee.

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas, kegunaan penelitian ini adalah:

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi penjual dan pembeli dalam bisnis.
2. Bahan kajian ilmiah untuk memperkaya khazanah pengembangan keilmuan pada kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bahan informasi bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini terdiri dari beberapa variabel yang terbagi menjadi beberapa indikator. Untuk menghindari kekeliruan pembaca dalam memahami penelitian dengan judul “Etika Penjualan Dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee ditinjau dari Perspektif Islam”, maka peneliti menjelaskan beberapa istilah pokok yang menjadi bahasan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Etika

Etika adalah wahana orientasi bagi usaha manusia untuk menjawab suatu pertanyaan yang amat fundamental, bagaimana manusia harus hidup, bagaimana bertindak, dan lain-lain. Etika menuntun orang agar sungguh-sungguh menjadi orang baik, agar memiliki sikap etis, dengan mengutamakan kejujuran dan kebenaran (Wahidah et al., 2021, hlm. 97). Adapun etika yang

dimaksud dalam penelitian ini yaitu etika penjualan dalam perspektif Islam yang dilakukan di aplikasi shopee.

2. Shopee

Shopee adalah sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara *online* dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan *smartphone*. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi yang memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan berbelanja secara online. Cukup dengan menggunakan *smartphone* anda, Shopee akan menawarkan berbagai macam produk-produk fashion hingga produk untuk kebutuhan sehari-hari (Abror, 2021, hlm. 41)

3. Jual Beli *Online*

Jual beli online dapat diartikan sebuah transaksi antara orang satu dengan orang lain atau biasa disebut penjual dan pembeli yang melakukan tukar menukar suatu barang dengan barang yang lain dengan metode pembayaran yang berlaku berdasarkan tata cara dan akat tertentu. Sedangkan online adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Jadi dapat disimpulkan jual beli online merupakan kegiatan jual beli berupa transaksi penawaran dan permintaan barang yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dengan menggunakan teknologi internet (Andhani, 2019, hlm. 20). Adapun Jual beli online yang dimaksud dalam penelitian yaitu jual beli yang dilaksanakan di marketplace shopee.

F. Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan beberapa rujukan sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti, antara lain sebagai berikut:

1. Irfan Alfarizi (2019) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berjudul “Trend Jual Beli Online Melalui Situs Resmi Menurut Tinjauan Etika Bisnis Islam”. Membahas tentang bagaimana trend jual beli online melalui situs resmi menurut tinjauan etika bisnis Islam (Alfarizi, 2019).
2. Ira Puspitasari (2019) Fakultas Agama Islam yang berjudul “*Analisis Praktik Etika Bisnis Syariah (Studi kasus pasar Leuwiliang)*”. Membahas tentang perdagangan etika bisnis syariah dipasar Leuwiliang dari sektor mikro yaitu konsumen, produsen, dan government dipertemukan dalam mekanisme pasar. Keunggulan dari penelitian ini adalah peneliti akan lebih menekankan pada etika bisnis dalam suatu *marketplace* di Shopee, bagaimana menerapkannya dari sisi penjual maupun pembeli (Puspitasari, 2019, hlm. 51).
3. Erly Juliyani (2019) yang berjudul “*Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*” Membahas tentang Etika atau akhlak kedudukan yang sangat penting bagi kehidupan manusia, baik sebagai individu anggota masyarakat maupun anggota suatu bangsa. Kajayaan, kemuliaan umat di muka bumi tergantung akhlak mereka, dan kerusakan di muka bumi tidak lain juga disebabkan oleh kebejatan akhlak manusia itu sendiri. Kehidupan manusia memerlukan moral, tanpa moral kehidupan manusia tidak mungkin berlangsung (Juliyani, 2016).

Dari semua rujukan penelitian terdahulu peneliti ingin menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis dan etika bisnis Islam dalam suatu bisnis *online* yaitu di Shopee baik dari segi kejujuran, kepemimpinan usaha, kepercayaan dan tanggung jawab.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, yang setiap bab memiliki sub bab pembahasan sehingga memudahkan, pembaca dalam membaca hasil penelitian.

Bab pertama, berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah dimana dilatar belakang itulah penulis membahas alasan mengangkat sebuah judul penelitian kemudian permasalahan yang telah digambarkan tadi dirumuskan dalam sebuah rumusan masalah. Tujuan dari penelitian yaitu mengetahui apa yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Kegunaan penelitian untuk merupakan manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional, digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian. Penelitian terdahulu sebagai informasi adanya penelitian sebelumnya yang ada kemiripan namun memiliki perbedaan yang jelas. Sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan tugas akhir yang bersifat sistematis dan terstruktur secara keseluruhan. Setelah dilakukannya penelitian yang hasilnya dimuat dalam sebuah penelitian.

Bab kedua, berisi landasan teori yang menjelaskan dan menguraikan tentang landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu, harga, kualitas pelayanan dan minat pengunjung.

Bab ketiga, berisi metode penelitian. Dalam bab ini dibahas mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab keempat, berisi analisis data dan laporan penelitian. Dalam bab ini berisi paparan tentang hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang dikemukakan pada bab pertama.

Bab kelima, penutup yang berisi simpulan dan saran-saran.