

### **BAB III**

#### **JUAL BELI *ONLINE* SISTEM *PRE ORDER***

Semakin tingginya peminat jual beli *online*, semakin banyak pula bermunculan *platform* jual beli *online*. Dalam menghadapi persaingan, setiap *platform* membawa fiturnya masing-masing. Diantara fitur jual beli *online* yang banyak diminati konsumen adalah sistem *Pre-order*.

*Pre-order* atau bisa disebut (PO) sistem pembelian barang dengan memesan dan membayarkan terlebih dahulu sebelum produksi dimulai dengan tenggang waktu tunggu (estimasi/perkiraan) sampai barang tersedia. Suatu sistem yang berjualan dimana seorang penjual menerima order atas suatu produk, dan konsumen terkadang harus melakukan pembayaran sebagai tanda jadi pemesanan produk tersebut.

Sistem bisnis *pre-order* ini, banyak diminati oleh pebisnis *online* pemula karena tidak memerlukan modal yang begitu banyak atau bahkan bisa tanpa modal. Cukup dengan cara mendesain produk, membuat *copywriting* yang menarik, dan koneksi Internet yang baik, maka sudah dapat memulai bisnis *online* yang diinginkan.<sup>1</sup>

Sistem ini juga minim risiko. Sebagai penjual tidak takut konsumen lari membawa produk dan tidak mau bayar lantaran uang sudah ada di tangan. Hanya saja, penjual harus menjadi orang yang bisa dipercaya oleh konsumen. Sistem PO

---

<sup>1</sup> “Berbisnis Online Dengan Sistem Pre-Order,” Pilar Kreatif Studio, July 16, 2019, <https://pilarkreatif.com/sistem-pre-order/>.

ini juga terbukti membuat konsumen lebih percaya dengan kualitas. Sepertinya, tidak mungkin orang mau membeli produk dengan sistem PO jika kualitasnya kurang bagus. Biasanya, produk yang dijual dengan sistem PO itu produk kelas premium. Atau setidaknya produk tersebut limited edition. Ini yang membuat pembeli percaya bahkan hingga mereka mau bayar di muka.

Jika penjual berhasil menerapkan sistem seperti ini, penjual akhirnya akan lebih mudah membangun brand. Brand yang dimiliki bukan brand sembarangan. Menjadi semakin banyak orang tahu bahwa produk berkualitas adalah dengan menerapkan sistem PO. Apalagi jika pembeli antre panjang untuk mendapatkan produk.<sup>2</sup>

Dari 15 *platform* jual beli *online* terpopuler dan terpercaya sebagaimana pada Tabel 2.1, adalah Tokopedia dan Shopee yang memiliki pengunjung terbanyak yakni Tokopedia sebanyak 158.346.667 pengunjung atau setara dengan 40% dan Shopee sebanyak 131.296.667 pengunjung atau setara dengan 33%. Sehingga posisi kedua *platform* tersebut signifikan dapat merepresentasikan masyarakat yang melakukan aktivitas jual beli *online*. Berikut adalah sistem *pre order* yang disediakan oleh Tokopedia dan Shopee:

#### **A. Tokopedia**

Menurut data internal Tokopedia, tercatat kini ada lebih dari 11 juta penjual di *platformnya*.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Hanief Syafi, "Alasan Jualan Sistem PO Diminati," *Portal Media KlikCair* (blog), December 22, 2021, <https://blog.klikcair.com/jualan-sistem-po/>.

<sup>3</sup> Martha Warta Silaban, "Tokopedia Catat 11 Juta Penjual, Hampir 100 Persen UMKM," *Tempo*, September 16, 2021, <https://bisnis.tempo.co/read/1506981/tokopedia-catat-11-juta-penjual-hampir-100-persen-umkm>.

## 1. Syarat dan Ketentuan Verifikasi Pengguna

Syarat dan Ketentuan Verifikasi Pengguna merupakan bagian dari Syarat dan Ketentuan Situs/Aplikasi Tokopedia. Penggunaan fitur Verifikasi Pengguna tunduk pada Syarat dan Ketentuan Situs/Aplikasi, Kebijakan Privasi, dan Syarat dan Ketentuan yang tertulis dibawah ini. Pengguna disarankan membaca dengan seksama karena dapat berdampak kepada hak dan kewajiban pengguna secara hukum.

Dengan mendaftar dan/atau menggunakan situs [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com) yang dapat diakses melalui desktop site dan/atau aplikasi yang berbasis Android atau iOS, maka Pengguna dianggap telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui semua isi dalam Syarat dan Ketentuan. Syarat dan Ketentuan ini merupakan bentuk kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang sah antara Pengguna dengan PT Tokopedia. Jika pengguna tidak menyetujui salah satu, sebagian, atau seluruh isi Syarat dan Ketentuan, maka pengguna tidak diperkenankan menggunakan layanan di [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com).

- a) **Tokopedia** adalah PT Tokopedia dan seluruh afiliasi atau anak perusahaannya, suatu perseroan terbatas yang menjalankan kegiatan usaha jasa web portal [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com), yakni situs pencarian toko dan barang yang dijual oleh penjual terdaftar.
- b) **Situs/Aplikasi** adalah situs [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com) milik Tokopedia yang dapat diakses melalui desktop site dan/atau aplikasi yang berbasis Android atau iOS.

- c) **Pengguna** adalah pihak yang menggunakan layanan Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada pembeli, penjual maupun pihak lain yang sekedar berkunjung ke Situs/Aplikasi.
- d) **Verifikasi Pengguna** adalah fitur yang tersedia pada Situs/Aplikasi yang bertujuan untuk melakukan proses pengenalan, identifikasi, dan verifikasi terhadap Informasi Pengguna, serta pengumpulan dan penyimpanan Informasi Pengguna tersebut.
- e) **Informasi Pengguna** adalah informasi, data, dan/atau dokumen terkait Pengguna atau yang dapat mengidentifikasi Pengguna, termasuk data pribadi dari Pengguna.
- f) **Informasi Terverifikasi** adalah Informasi Pengguna yang telah berhasil melalui proses Verifikasi Pengguna.
- g) **Kartu Tanda Penduduk atau selanjutnya disebut KTP** adalah kartu identitas resmi Warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal di Indonesia sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang di dalamnya mengandung Nomor Induk Kependudukan.
- h) Verifikasi Pengguna dilakukan dengan cara mengunggah Informasi Pengguna pada Situs/Aplikasi, yakni foto KTP asli, foto diri (*selfie*) dengan KTP asli melalui laman yang disediakan Situs/Aplikasi, dengan ketentuan 1 (satu) dokumen KTP hanya dapat digunakan untuk verifikasi 1 (satu) akun Pengguna.

- i) Pengguna menyatakan dan menjamin bahwa telah memiliki segala hak, termasuk hak kepemilikan, terhadap Informasi Pengguna yang diberikan oleh Pengguna atas penggunaan fitur Verifikasi Pengguna dan Pengguna bertanggung jawab secara penuh atas ketepatan dan keabsahan dari Informasi Pengguna tersebut, yang selanjutnya Pengguna membebaskan Tokopedia dari segala klaim dan/atau gugatan yang diajukan oleh pihak ketiga dalam hal Informasi Pengguna yang diberikan dan diproses atas penggunaan fitur Verifikasi Pengguna adalah informasi atau data yang tidak sah atau tidak tepat.
- j) Tokopedia akan melaksanakan Verifikasi Pengguna terhadap Informasi Pengguna yang diberikan oleh Pengguna selambat-lambatnya dalam waktu 12 (dua belas) jam sejak Informasi Pengguna diterima oleh Tokopedia, atau waktu lain yang ditentukan lebih lanjut oleh Tokopedia.
- k) Tokopedia berhak menolak Verifikasi Pengguna apabila Informasi Pengguna yang diunggah tidak sesuai (sebagai contoh: gambar foto KTP tidak jelas, data tidak lengkap atau data tidak valid), atau berdasarkan penilaian dan kebijakan lainnya oleh Tokopedia.<sup>4</sup>

## **2. Jenis Produk Yang Dijual**

---

<sup>4</sup> “Syarat dan Ketentuan Verifikasi Pengguna,” Tokopedia Care, accessed January 13, 2023, <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-verifikasi-pengguna>.

- a) Audio, Kamera, & Elektronik Lainnya
- b) Buku
- c) Dapur
- d) Elektronik
- e) Fashion Anak & Bayi, Muslim, Pria, dan Wanita
- f) Film & Musik
- g) Gaming
- h) Handphone & Tablet
- i) Ibu & Bayi
- j) Kecantikan
- k) Kesehatan
- l) Komputer & Laptop
- m) Logam Mulia
- n) Mainan & Hobi
- o) Makanan & Minuman
- p) Office Stationery
- q) Olahraga
- r) Otomotif
- s) Perawatan Hewan
- t) Perawatan Tubuh
- u) Perlengkapan Pesta & Craft
- v) Pertukangan
- w) Produk Lainnya

- x) Properti
- y) Rumah Tangga
- z) Tour & Travel
- aa) Wedding<sup>5</sup>

### 3. Sistem *Pre Order*

*Pre order* adalah sistem pembelian barang dengan memesan dan membayar terlebih dahulu di awal, dengan masa tenggang waktu tunggu (estimasi/perkiraan) pengiriman barang yang telah ditentukan oleh penjual. Dengan fitur ini, jualan produk *custom* atau *handmade* jadi makin mudah. Juga dapat memperpanjang waktu proses pesanan hingga 90 hari. Cara mengaktifkan fitur *pre order* adalah buka halaman Daftar Produk, kemudian pilih Tambah Produk atau edit produk yang sudah ada. Lalu isi semua data produk. Selanjutnya pada bagian Berat & Timbangan di geser *toggle* ke kanan untuk mengaktifkan fitur *pre order*. Isi waktu tambahan maksimal 90 hari atau 13 minggu. Setelah data produk terisi semua maka klik Simpan.

Berikut adalah hal yang wajib diketahui saat menjual produk *pre order* di Marketplace Tokopedia:

1. Pembeli tetap membayar penuh harga produk *pre order* (tanpa sistem DP)
2. Jangka waktu untuk menerima atau menolak pesanan tetap 3 hari.

Penjual hanya dapat menambah waktu proses pesanan yakni

---

<sup>5</sup> "Daftar Produk | Tokopedia," accessed January 17, 2023, <https://www.tokopedia.com/p>.

hingga 90 hari (termasuk hari libur). Untuk batas waktu input nomor resi adalah 2 hari sejak waktu proses pesanan berakhir.

3. Invoice produk *pre order* terpisah dengan invoice produk non-*pre order*, meskipun pembeli memesan di toko yang sama.<sup>6</sup>

Di Tokopedia pembeli bisa membeli produk *custom/handmade* dengan sistem *Pre Order*. Setiap produk *Pre Order* memiliki lambang pada hasil pencarian produk. Selain itu, pada halaman produk *pre order* akan muncul keterangan *Pre Order* serta jangka waktu proses pesanan.

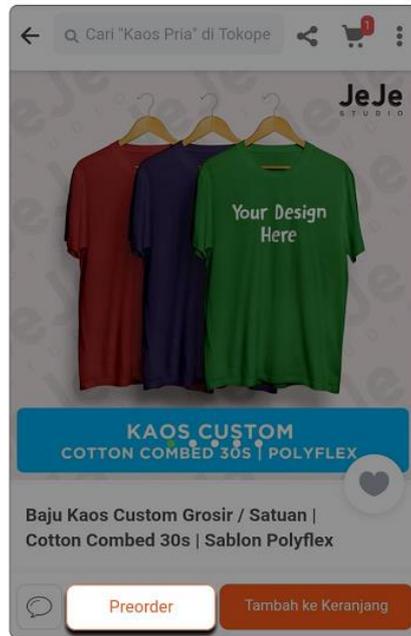
Berikut adalah cara belanja produk *Pre-Order*:

1. Klik produk untuk melihat deskripsi dan jangka waktu proses produk tersebut dibuat atau tersedia.

---

<sup>6</sup> “Apa Itu Fitur Pre Order? | Tokopedia Care,” accessed January 11, 2023, <https://www.tokopedia.com/help/article/apa-itu-fitur-pre-order>.

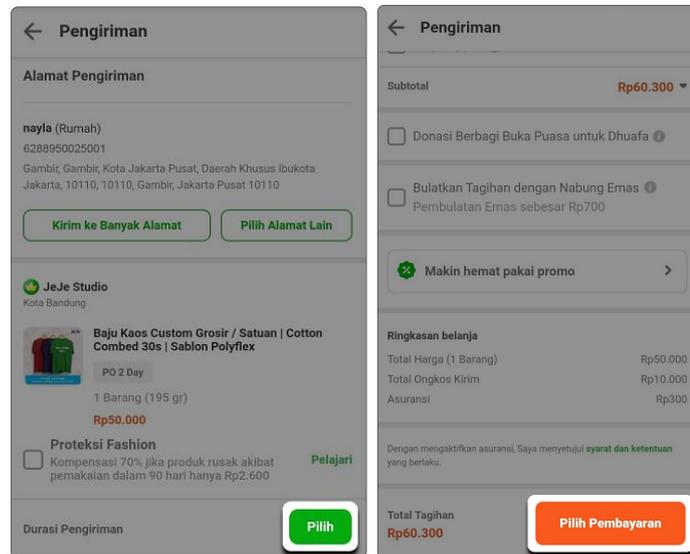
2. Klik **Pre-Order** untuk memesan produk.



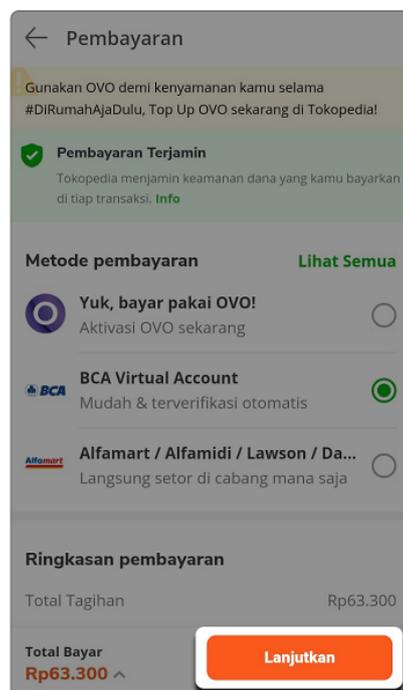
3. Selanjutnya klik **Beli Sekarang**.



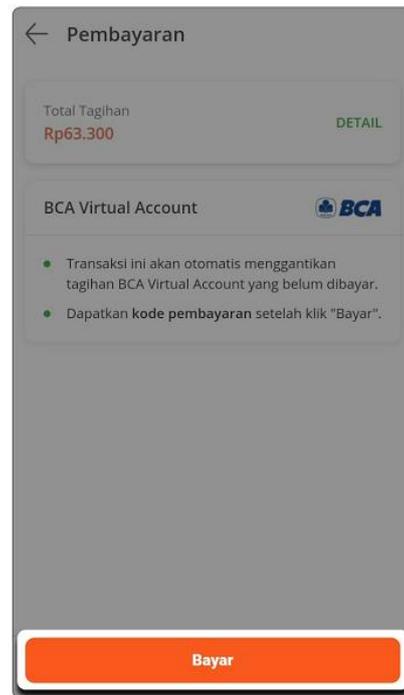
4. Kemudian klik **Durasi** dan **Pilih Pembayaran.**



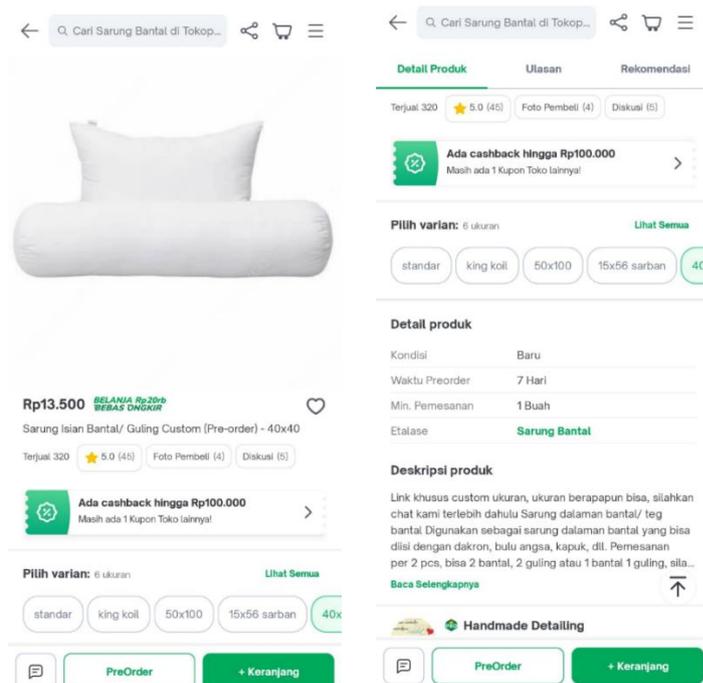
5. Lalu Klik **Lanjutkan.**

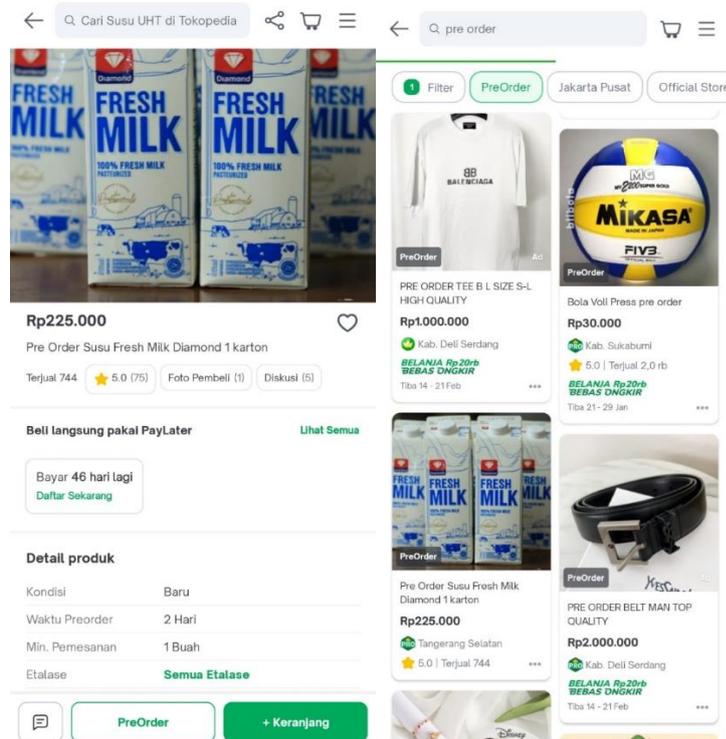


6. Cek ringkasan pemesanan, lalu klik **Bayar**.



Berikut adalah contoh produk *pre order* yang terdapat pada Tokopedia:





Gambar 3.1

#### 4. Pembatalan Pesanan

Ketika belanja suatu produk di Tokopedia namun karena beberapa alasan, kemudian berniat untuk membatalkannya. Seperti pesanan yang belum direspons penjual, baru menyadari salah membeli barang, atau ternyata pembeli tidak memperhatikan deskripsi barang dengan detail. Maka pembeli masih bisa membatalkannya.

Namun, hal ini berlaku jika pembeli telah melakukan pembayaran dan diverifikasi, tapi penjual belum merespons pesanan tersebut. Berikut ini cara membatalkan transaksi di Tokopedia, baik itu menggunakan *browser* di perangkat desktop/laptop, maupun aplikasi di *smartphone*:

- 1) Membatalkan Pesanan di Browser Desktop
  - a. Klik simbol pesan pada bagian atas *homepage* Tokopedia.
  - b. Pilih **Status Pemesanan**.
  - c. Klik **Ajukan Pembatalan** pada *invoice* yang ingin dibatalkan.
  - d. Akan muncul *pop-up* **Pengajuan Pembatalan Pesanan**. Isi alasan kamu membatalkan pesanan, lalu klik **Ajukan**.
  - e. Pengajuan pembatalan pesanan akan dikirimkan ke penjual dan penjual akan memberikan respon maksimal 2×24 jam terhitung dari pesanan terverifikasi.
- 2) Membatalkan Pesanan di Aplikasi Mobile
  - a. Klik tombol menu (garis tiga) di bagian kiri atas.
  - b. Klik **Pembelian**, lalu pilih **Status Pemesanan**.
  - c. Klik **Ajukan Pembatalan** pada *invoice* yang ingin dibatalkan.
  - d. Akan muncul *pop-up* **Pengajuan Pembatalan Pesanan**. Isi alasan kamu membatalkan pesanan, lalu klik **Ajukan**.
  - e. Pengajuan pembatalan pesanan akan dikirimkan ke penjual dan penjual akan memberikan respon maksimal 2×24 jam terhitung dari pesanan terverifikasi.

Beberapa hal yang wajib diperhatikan sebelum membatalkan pesanan saat berbelanja di Tokopedia, yaitu sebagai berikut.

1. Tombol **Ajukan Pembatalan** baru akan muncul setelah 6 jam sejak pembayaran pembeli diverifikasi oleh Tokopedia atau sejak pesanan diteruskan ke Penjual.
2. Tombol **Ajukan Pembatalan** akan hilang jika: a. pembeli sudah pernah mengajukan pembatalan untuk pesanan tersebut. b. Penjual sudah memproses pesanan.
3. Penjual berhak menolak pembatalan pesanan dari pembeli karena alasan tertentu, seperti produk sudah terlanjur dipesan ke *supplier*, dan sebagainya. Jika hal tersebut terjadi, penjual akan tetap memproses pesanan seperti biasa dan kamu bisa memantau status pesanan secara berkala.<sup>7</sup>

## 5. Retur dan Refund

Toppers bisa melakukan pengajuan pengembalian dana maupun retur jika mengalami kendala barang yang diterima rusak atau tidak sesuai. Jika komplain tersebut disetujui oleh penjual, maka pembeli akan diberi alamat untuk mengembalikan (retur) produk. Pembeli harus segera mengirim barang tersebut ke alamat retur dan memasukkan nomor resi paket di halaman Pusat Resolusi. Caranya adalah dengan memilih tanda Masukkan No. Resi.

Setelah barang diterima oleh penjual, produk yang baru akan segera dikirimkan ke alamat pembeli. Untuk melacaknya, pembeli

---

<sup>7</sup> “Cara Membatalkan Pesanan di Tokopedia,” Tokopedia Blog, May 28, 2018, <https://www.tokopedia.com/blog/help-cara-membatalkan-pesanan-di-tokopedia/>.

bisa masuk ke halaman Pusat Resolusi dan pilih tombol Lacak. Apabila produk yang baru sudah sampai ke alamat pembeli, segera pilih Selesaikan Komplain untuk menutup keluhan.

Pembeli akan berdiskusi dengan si penjual selama proses pengembalian barang ini belum selesai. Diskusi akan diawasi dan ditengahi oleh pihak Tokopedia sehingga solusi dapat dicari dengan lebih mudah. Perlu diketahui bahwa sistem ini tidak selalu berlaku untuk setiap komplain. Apabila hal tersebut terjadi, silahkan pembeli melaporkan masalah melalui *Costumer Service*.<sup>8</sup>

## **B. Shopee**

Head of Public Affairs Shopee Indonesia Radynal Nataprawira mengatakan, di kuartal I 2021, terdapat lebih dari 5 juta penjual aktif di *platform* Shopee.<sup>9</sup>

### **1. Syarat Layanan**

Dengan menggunakan layanan shopee atau membuka akun, calon pengguna memberikan penerimaan dan persetujuan yang tidak dapat dicabut atas persyaratan perjanjian ini, termasuk syarat dan ketentuan tambahan serta kebijakan yang disebutkan di sini dan/atau terkait di

---

<sup>8</sup> “Mengajukan Pengembalian Dana dan Retur,” Tokopedia Care, accessed January 17, 2023, <https://www.tokopedia.com/help/article/cara-mengajukan-pengembalian-dana-dan-retur>; “Penjelasan Sistem Pengembalian Barang (Retur) Di Tokopedia,” accessed January 17, 2023, <https://www.caratokopedia.com/2019/01/penjelasan-sistem-pengembalian-barang-retur-tokopedia.html>.

<sup>9</sup> Grahanusa Mediatama, “Punya lebih dari 5 juta penjual aktif, Shopee dorong pertumbuhan ekonomi digital,” kontan.co.id, August 1, 2021, <https://industri.kontan.co.id/news/punya-lebih-dari-5-juta-penjual-aktif-shopee-dorong-pertumbuhan-ekonomi-digital>.

sini, kebijakan privasi shopee, dan setiap informasi yang tersedia di *platform* termasuk, namun tidak terbatas pada, bagian *help centre* dan *frequently asked questions* dari *platform*.

Apabila calon pengguna tidak menyetujui ketentuan ini, mohon jangan menggunakan layanan kami atau mengakses situs. Apabila calon pengguna di bawah usia 17 tahun atau belum menikah dan berada dibawah pengampuan, calon pengguna harus mendapatkan izin dari orang tua atau wali untuk membuka akun dan orang tua atau wali tersebut harus menyetujui ketentuan perjanjian ini. Apabila calon pengguna tidak memahami bagian ini, mohon jangan membuat akun sampai anda telah meminta bantuan orang tua atau wali anda. Apabila calon pengguna adalah orang tua atau wali anak di bawah umur yang membuat akun, calon pengguna harus menerima ketentuan perjanjian ini atas nama anak di bawah umur tersebut dan calon pengguna akan bertanggung jawab atas semua penggunaan akun atau layanan perusahaan yang menggunakan akun tersebut, baik apakah akun tersebut sudah dibuka saat ini atau dibuat di masa mendatang.<sup>10</sup>

Agar lebih mudah mengakses layanan, berikut ini syarat pengguna yang ingin menjadi pembeli dan penjual Shopee. Syarat daftar akun Shopee penjual dan pembeli Nomor HP aktif. Email aktif. Alamat rumah atau pengiriman. Akun ShopeePay aktif. KTP aktif. Persiapkan

---

<sup>10</sup> “Syarat Layanan | Pusat Bantuan Shopee ID,” accessed January 13, 2023, <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187>.

terlebih dulu syarat untuk daftar akun Shopee penjual dan pembeli. Setiap calon penjual wajib memiliki akun Shopee dengan status pembeli terlebih dulu.<sup>11</sup>

## **2. Jenis Produk Yang Dijual**

- a) Pakaian Pria
- b) Pakaian Wanita
- c) Fashion Bayi & Anak
- d) Perlengkapan Ibu & Bayi
- e) Kecantikan
- f) Perlengkapan Rumah Tangga
- g) Sepatu Pria
- h) Sepatu Wanita
- i) Tas Pria
- j) Tas Wanita
- k) Jam Tangan
- l) Kacamata
- m) Fashion Muslim
- n) Elektronik
- o) Komputer & Aksesories
- p) Handphone & Aksesories

---

<sup>11</sup> Grahanusa Mediatama, "Ini 2 Cara Daftar Akun Shopee Penjual dan Pembeli dengan Mudah," PT. Kontan Grahanusa Mediatama, February 7, 2022, <https://kiaton.kontan.co.id/news/ini-2-cara-daftar-akun-shopee-penjual-dan-pembeli-dengan-mudah>.

- q) Produk Kesehatan
- r) Hobi & Koleksi
- s) Fotografi
- t) Makanan & Minuman
- u) Olahraga & Outdoor
- v) Otomotif
- w) Voucher
- x) Buku & Alat Tulis
- y) Serba Serbi
- z) Souvenir & Pesta<sup>12</sup>

## 2. Sistem *Pre Order*

*Pre order* Shopee adalah sistem belanja di mana penjual sebenarnya belum memiliki produk jadi, tapi sudah menawarkan kepada pembeli, lalu saat pembeli memesan, barulah penjual menyelesaikan produksi barangnya untuk kemudian dikirim ke pembeli. Produk *pre order* (PO) Shopee adalah produk yang memiliki masa pengemasan yang lebih lama, yaitu sekitar tujuh hari atau lebih. Produk *pre order* biasanya adalah produk yang membutuhkan penanganan khusus atau produk yang di *custom*. Namun untuk penjual yang terkategori Star, Star+, atau Shopee Mall maka masa pengemasan produk dapat diperpanjang untuk beberapa kategori.

---

<sup>12</sup> gaguk bahtiar, "Berbagai Kategori Produk Yang Tersedia Di Shopee," *PT Exrush Digital Nusantara* (blog), March 4, 2021, <https://exrush.com/berbagai-kategori-produk-yang-tersedia-di-shopee/>.

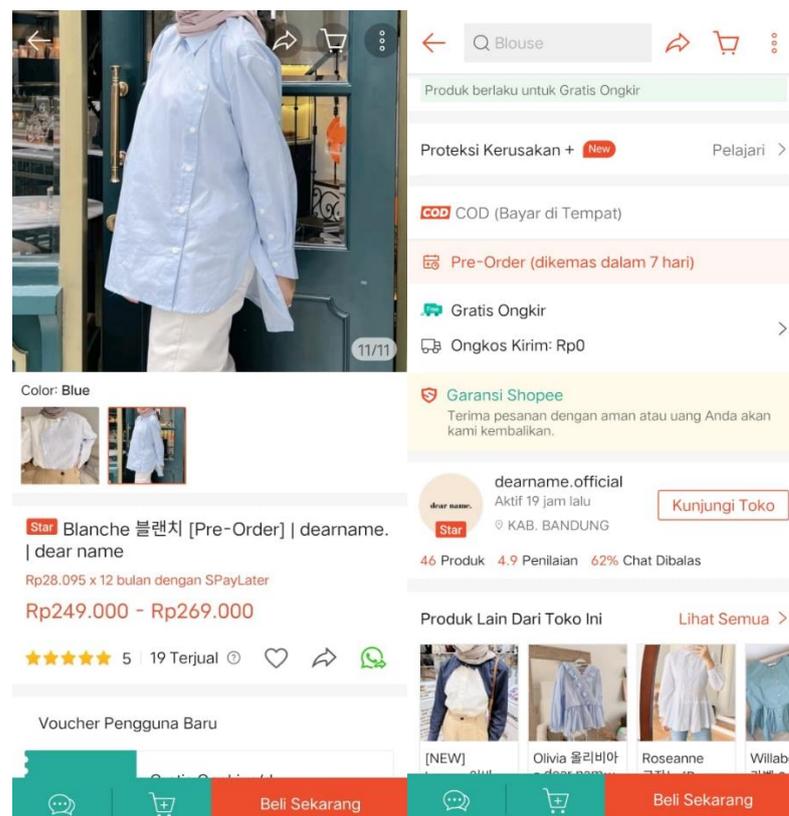
Shopee merekomendasikan produk *pre order* di toko penjualnya dengan kriteria seperti produk yang dibuat berdasarkan pesanan, produk yang membutuhkan penanganan khusus, produk yang membutuhkan pengurusan bea cukai, atau produk dengan stok sedikit.

Sistem *pre order* Shopee digambarkan seperti ketika pembeli memesan produk, sebenarnya penjual masih belum memiliki produk jadi. Saat ada pembeli yang memesan produk *pre order*, penjual baru membuat produk sesuai dengan pesanan. Kemudian saat produk selesai diproduksi, penjual mengirimkan produk tersebut ke pembeli. Secara lebih praktis, sistemnya kurang lebih seperti ini: Pembeli memesan → Penjual menyelesaikan produksi → Barang selesai diproduksi → Barang dikirim ke pembeli. Sistem PO di Shopee sendiri biasanya digunakan untuk memesan barang-barang yang dapat *di-custom*. Contohnya seperti mug yang dijual dengan gambar atau tulisan sesuai keinginan pelanggan.

Cara menjual produk *pre order* sangatlah mudah. Pertama, pilih menu Tambah Produk Baru, kemudian masukkan nama produk dan kategori produk, serta informasi produk. Jangan lupa untuk mengaktifkan Pre Order dan set masa pengemasan. Kebanyakan penjual menggunakan sistem pembayaran DP (uang muka) untuk menghindari pembatalan pesanan oleh pembeli. Selanjutnya pembeli

dapat melunasi seluruhnya saat produk telah selesai atau saat produk telah tiba.<sup>13</sup>

Berikut adalah contoh produk *pre order* yang terdapat pada Shopee:



<sup>13</sup> “Apa Itu Produk Pre-Order? | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia,” accessed January 11, 2023, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/328>.

← Q Blouse →

- Panjang Depan : 71
- Panjang Belakang: 79
- Panjang Lengan : 61 cm
- Bahu : 49 cm

XL++:

- Lingkar Dada : 126 cm
- Panjang Depan : 71
- Panjang Belakang: 79
- Panjang Lengan : 61 cm
- Bahu : 49 cm

\* Mohon perhatian apakah size sudah sesuai atau belum, karena barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar!  
 \* Akurasi warna tidak 100% sama persis dikarenakan pengaruh cahaya dan pengaturan cahaya setiap device yang berbeda.  
 \* Saku : ✗  
 \* Pre-Order dengan estimasi paling lama 10 hari kerja (hari Sabtu dan Minggu tidak dihitung)  
 \* Tidak menerima custom model dan size.  
 \* Tidak menerima CANCEL setelah pembayaran diverifikasi. Pesanan tetap akan kami proses apabila pembayaran telah diverifikasi > 1 jam.

Sembunyikan ^

Beli Sekarang

← Q Dark Academia Dr... →

★★★★★ 5 | 10 Terjual

Voucher Pengguna Baru

**GRATIS ONGKIR** Gratis Ongkir s/d 60RB (Pengguna Baru) Berlaku 180 hari [Klaim](#)

Produk berlaku untuk Gratis Ongkir

Proteksi Kerusakan + **New** Pelajari >

Pre-Order (dikemas dalam 30 hari)

Gratis Ongkir

Ongkos Kirim: Rp0

**Garansi Shopee**  
Terima pesanan dengan aman atau uang Anda akan kami kembalikan.

**dna.stuff05**  
Aktif 40 menit lalu  
KAB. SIDOARJO [Kunjungi Toko](#)

364 Produk 4.9 Penilaian 66% Chat Dibalas

Voucher Pengguna Baru

Beli Sekarang



**Gambar 3.2**

### 3. Pembatalan Pesanan

Pesanan dapat dibatalkan secara otomatis oleh sistem, berdasarkan pengajuan dari Pembeli, atau oleh Penjual sendiri. Penjual dan Pembeli dapat mengajukan pembatalan pesanan kapan pun **sebelum** penjual mengatur pengiriman pesanan tersebut. Jika Pembeli mengajukan pembatalan untuk pesanan yang telah diatur pengirimannya, kebijaksanaan dan keputusan diserahkan kepada masing-masing Penjual. Pesanan juga dapat dibatalkan secara otomatis ketika penjual tidak mengatur atau mengirimkan pesanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan atau saat penjual

tidak merespon permintaan pembatalan dari Pembeli selama **2 hari kerja**.<sup>14</sup>

Terdapat 3 jenis pembatalan pesanan yang dapat diajukan di Shopee, yaitu:

1. Pembatalan Instan
2. Pembatalan Non-Instan
3. Pembatalan Otomatis

Berikut proses dari masing-masing jenis pembatalan pesanan di Shopee:

---

<sup>14</sup> “Tentang Pembatalan Pesanan | ID Pusat Edukasi Penjual [Shopee],” accessed January 18, 2023, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/12622/Tentang-Pembatalan-Pesanan>.

JENIS PEMBATALAN	KETERANGAN	CONTOH KASUS
<b>Pembatalan Instan</b>	<p>Pembatalan yang dilakukan oleh Pembeli sebelum Penjual mengatur pengiriman <b>tanpa menunggu respon Penjual.</b></p> <p>Pembeli dapat pilih <b>Batalkan Pesanan</b>, dan sistem akan melakukan pembatalan secara otomatis tanpa menunggu respon Penjual, selama pembatalan dilakukan <b>sebelum Penjual mengatur pengiriman atau memasukkan no. resi.</b></p> <p>Pembatalan Instan dapat dilakukan oleh Pembeli <b>dalam waktu 1 jam setelah pembayaran terverifikasi, selama Penjual belum mengatur pengiriman</b>, untuk tipe layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instant (Shopee Xpress Instant, GoSend Instant, dan GrabExpress Instant)</li> <li>• Same Day (Shopee Xpress Sameday, GoSend Same Day, dan GrabExpress Sameday)</li> <li>• JNE Non-Cashless</li> <li>• Indah Logistik</li> <li>• Termasuk Ongkos Kirim</li> <li>• Pesanan Pre-order</li> <li>• Bluebird Kirim</li> </ul> <p>Pembatalan Instan dapat dilakukan oleh Pembeli <b>kapan pun sebelum Penjual mengatur pengiriman</b>, untuk tipe layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Next Day (JNE YES, SiCepat BEST)</li> <li>• Reguler (Shopee Xpress Standard, J&amp;T Express, SiCepat REG, Anteraja Reguler, Ninja Xpress, ID Express, JNE Reguler, dan Pos Kilat Khusus)</li> <li>• Hemat (Shopee Xpress Hemat, J&amp;T Economy, SiCepat HALU, dan Anteraja Economy)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembeli membuat pesanan dengan jasa kirim Shopee Xpress Instant pada pk. 10:00 WIB lalu membatalkannya pada pk. 10:50 WIB sebelum Penjual mengatur pengiriman. Maka, pesanan akan dibatalkan secara instan dan tidak memerlukan respon Penjual.</li> <li>2. Pembeli membuat pesanan dengan jasa kirim Shopee Xpress Standard pada pk. 10:00 WIB lalu membatalkannya pada pk. 12:00 WIB sebelum Penjual mengatur pengiriman. Maka, pesanan akan dibatalkan secara instan dan tidak memerlukan respon Penjual.</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kargo (JNE JTR, SiCepat GOKIL, J&amp;T Cargo)</li> <li>• Ambil di Tempat (Indopaketa (Ambil di Indomaret), Alfatrex (Ambil di Alfamart), J&amp;T Jemari, Agen Shopee, dan Shopee Xpress Point)</li> </ul>	
<b>Pembatalan Non-Instan</b>	<p>Pembatalan yang dilakukan oleh Pembeli dengan <b>menunggu respon Penjual terlebih dahulu</b>.</p> <p>Pembeli dapat pilih <b>Batalkan Pesanan</b> dan menunggu respon Penjual dalam 1x24 jam. Jika Penjual tidak memberikan respon, sistem akan melakukan pembatalan secara otomatis dalam waktu 1x24 jam berikutnya.</p> <p>Penjual juga berhak menolak pengajuan pembatalan pesanan Pembeli dan melanjutkan proses pengiriman.</p> <p>Pembatalan Non-Instan dapat dilakukan oleh Pembeli untuk <b>semua jasa kirim setelah Penjual mengatur pengiriman atau memasukkan no. resi, selama paket belum diterima oleh jasa kirim</b>.</p> <p>Pembatalan Non-Instan akan diberlakukan jika Pembeli membatalkan pesanan <b>lewat dari 1 jam setelah pembayaran terverifikasi walaupun Penjual belum mengatur pengiriman</b>, khusus untuk tipe layanan di bawah ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instant (Shopee Xpress Instant, GoSend Instant, dan GrabExpress Instant)</li> <li>• Same Day (Shopee Xpress Sameday, GoSend Same Day, dan GrabExpress Sameday)</li> <li>• JNE Non-Cashless</li> <li>• JNE OKE</li> <li>• Pos Kilat Khusus</li> <li>• Indah Logistik</li> <li>• Termasuk Ongkos Kirim</li> <li>• Pesanan Pre-order</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembeli membuat pesanan dengan jasa kirim Shopee Xpress Instant pada pk. 10:00 WIB lalu membatalkannya pada pk. 10:50 WIB setelah Penjual mengatur pengiriman. Maka, pengajuan pembatalan pesanan oleh Pembeli memerlukan respon Penjual.</li> <li>2. Pembeli membuat pesanan dengan jasa kirim Shopee Xpress Instant pada pk. 10:00 WIB lalu membatalkannya pada pk.12:00 WIB sebelum Penjual mengatur pengiriman. Maka, pengajuan pembatalan memerlukan respon Penjual.</li> <li>3. Pembeli membuat pesanan dengan jasa kirim Shopee Xpress Standard pada pk. 10:00 WIB lalu membatalkannya pada pk. 13:00 WIB setelah Penjual mengatur pengiriman. Maka, pengajuan pembatalan memerlukan respon Penjual.</li> </ol>

<b>Pembatalan Otomatis</b>	Pesanan akan otomatis dibatalkan apabila: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjual tidak mengatur pengiriman atau memasukkan no. resi dalam rentang waktu <b>Masa Pengemasan (Dikirim Dalam)</b> yang diperbolehkan.</li> <li>2. Penjual tidak masuk ke aplikasi Shopee selama 7 hari sejak Pembeli membayar pesanan.</li> <li>3. Penjual tidak menyerahkan paket ke kurir yang melakukan <i>pick up</i> pesanan/ mengantarkan paket ke counter jasa kirim, sehingga resi pengiriman tidak terverifikasi dalam 2 hari sejak <b>Masa Pengemasan (Dikirim Dalam)</b> berakhir.</li> </ol>	Pembeli membuat pesanan dengan Masa Pengemasan yang berakhir tanggal 23 Agustus 2021. Jika Penjual tidak kunjung melakukan proses pengiriman sampai dengan tanggal tersebut, maka di hari berikutnya pesanan akan dibatalkan secara otomatis.
----------------------------	--	---

**Gambar 3.3**

Penjual tidak dapat memilih jenis pembatalan yang dilakukan oleh Pembeli. Sistem akan memproses pengajuan pembatalan berdasarkan waktu pengajuan dibuat, sesuai ketentuan di atas.

Pembeli dapat mengajukan pembatalan pesanan setelah pembayaran terverifikasi dengan salah satu alasan berikut ini:

1. Ingin mengubah alamat pengiriman.
2. Penjual tidak membalas *chat*.
3. Ingin mengubah rincian & membuat pesanan baru.
4. Lainnya/berubah pikiran.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> “Jenis & Proses Pembatalan Pesanan | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia,” accessed January 18, 2023, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6671/Jenis-dan-Proses-Pembatalan-Pesanan>.

#### 4. Retur dan Refund

Cara mengembalikan barang pesanan di Shopee dapat pembeli lakukan dengan langkah-langkah berikut ini:

1. Buka aplikasi **Shopee**.
2. Pilih menu **Pesanan Saya**.
3. Klik bagian **Dikirim**.
4. Pilih pesanan yang ingin dikembalikan.
5. Klik **Ajukan Pengembalian**.
6. Pilih alasan pengembalian yang telah tersedia.
7. Pilih opsi **Pengembalian Barang & Dana**.
8. Klik tombol **Kirimkan**.
9. Kirimkan barang dalam rentang waktu yang telah ditetapkan oleh Shopee.
10. Pengembalian dana akan diproses dalam 3-5 hari kerja setelah pesanan sampai ke tangan *seller*.

Biaya pengembalian barang umumnya sepenuhnya akan ditanggung oleh pembeli yang melakukan pengembalian barang.<sup>16</sup>

Jika pembeli mengajukan pengembalian barang/dana, pembeli akan diminta untuk memberikan bukti. Jika Penjual **setuju dengan pengajuan pengembalian produk**, tetapi **tidak menerima produk yang dikembalikan**, Pembeli harus mempersiapkan dokumen pendukung sebagai berikut:

---

<sup>16</sup> Sukma Dewi Fortuna, "Cara Membatalkan Pesanan Di Shopee Yang Sudah Dikirim, Mudah Dan Antiribet!," *Inspirasi Shopee* (blog), July 4, 2022, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-membatalkan-pesanan-di-shopee-yang-sudah-dikirim/>.

1. Bukti resmi pengiriman (Contoh: Nomor resi yang sah).
2. Foto paket yang memperlihatkan informasi pengiriman, seperti jasa kirim, nomor resi, nama Pembeli dan Penjual, nomor kontak, dan alamat pengiriman.

Jika Penjual telah **menyetujui pengajuan pengembalian produk**, tetapi **menerima produk yang salah/rusak dari Pembeli**, Penjual harus mengajukan naik banding selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak Pembeli mendaftarkan resi pengembalian di aplikasi. **Penjual** harus mempersiapkan dokumen pendukung berupa foto dan/atau video yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk.

Untuk menghindari paket yang hilang dalam pengiriman, Shopee merekomendasikan untuk menggunakan jasa kirim yang didukung Shopee. Namun, jika Penjual dan Pembeli telah bersepakat untuk menggunakan jasa kirim lain, simpan resi pengiriman sebagai bukti jika terjadi klaim tidak menerima produk. Jika Penjual menggunakan jasa kirim lain tanpa persetujuan Pembeli, Penjual akan bertanggung jawab jika terjadi kehilangan. Pembeli akan menerima pengembalian dana penuh meski Penjual menyediakan bukti resmi pengiriman.

Pembeli memiliki waktu 1 (satu) hari untuk melampirkan bukti yang jelas untuk mendukung pengajuan pengembalian dana atau dana akan dilepaskan kepada Penjual. Jika bukti yang terkumpul tidak menjelaskan klaim/masalah, bukti tersebut tidak dapat diterima.

Pengembalian barang yang dilakukan menggunakan jasa kirim yang didukung oleh Shopee tidak akan dikenakan ongkos kirim. Jika menggunakan jasa kirim yang tidak didukung oleh Shopee, maka ongkos kirim akan ditanggung pihak Pembeli.<sup>17</sup>

### **C. Jual Beli *Online Sistem Pre Order* Dalam Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah**

Jual beli *online sistem pre order* pada Tokopedia dan Shopee dalam hukum ekonomi syariah adalah terkategori dalam jual beli sesuatu yang tidak ada atau tidak bisa diserahkan pada saat akad. Penjual hanya bermodalkan gambar produk beserta penjelasannya, yang berarti barang tersebut tidak/belum ada secara nyata sehingga tidak/belum bisa diserahkan langsung pada saat akad.

Berdasarkan teks riwayat, mayoritas ulama Hanafi berpendapat bahwa jual beli barang yang tidak bisa diserahkan saat transaksi itu tidak sah, meskipun barang itu milik penjual. Seandainya penjual mampu menyerahkan barang di tempat transaksi, maka tetap saja tidak sah, karena jual beli telah berlaku batal. Syafi’I dan Hanbali mengatakan bahwa tidak sah menjual barang yang tidak bisa diserahkan, seperti jual beli rumah dan tanah yang dikuasai lawan. Kesimpulannya, empat mazhab sepakat mengenai batalnya jual beli barang yang tidak bisa diserahkan meski berbeda pendapat

---

<sup>17</sup> “[Pengembalian Barang/Dana] Apa Syarat & Ketentuan Pengembalian Barang/Dana Di Shopee? | Pusat Bantuan Shopee ID,” accessed January 17, 2023, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-syarat-ketentuan-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana-di-Shopee](https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-syarat-ketentuan-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana-di-Shopee).

pada sebagian rincian atau dengan pendapat-pendapat yang lemah dalam setiap mazhab. Adapun kelompok Zhahiriyah berpendapat bahwa tidak disyaratkan dalam sahnya jual beli barang yang dapat diserahkan. Akan tetapi, hal yang wajib adalah penjual tidak boleh menghalangi dengan cara apapun antara pembeli barang dan barangnya.<sup>18</sup>

Larangan menjual barang yang belum dimiliki sehingga belum dapat diserahkan ini merupakan hukum asal dalam jual beli benda apapun. Namun dalam hukum ekonomi syariah ada 2 bentuk akad jual beli yang mengecualikan keharaman jual beli barang tersebut, yaitu *bay' as-salam* dan *al-istishna'*. Karena kedua jenis jual beli ini adalah pengecualian dari hukum asal, maka bentuk dari kedua jenis jual beli ini dibatasi sebagaimana yang dijelaskan oleh dalil-dalil yang secara rinci mengecualikannya dari larangan asal tersebut saja.

---

<sup>18</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, Jilid 5 (Jakarta: Gema Insani dan Darul Fikir, 2011).