

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Profil Toko Online Shop Akun Instagram Joydaily.Skin

Profil akun instagram joydaily.skin ini dibuat pada tanggal 18 April 2021 oleh Lala beragama islam. Akun ini dibuat khusus untuk menjual barang berupa produk kecantikan seperti skincare. Penjualan produk menggunakan sistem barang ready ataupun pre-order.

Adapun identitas akun online shop tersebut:

Nama : Joydaily.skin

Barang : Produk kecantikan skincare

Aplikasi : Instagram

Bidang : Bisnis online

(<https://instagram.com/joydaily.skin?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>)

Berikut prosedur dalam berjualan dengan cara mempromosikan produk melalui akun instagram joydaily.skin:⁶⁹

1. Berikan informasi yang jelas ketika mempromosikan produk melalui postingan instagram.
2. Terapkan postingan yang menarik.
3. Buat konten foto dan video untuk mempromosikan produk di dalam postingan instagram.

⁶⁹ Lala, Penjual di Akun Joydaily.skin, *Wawancara Pribadi*, Desa Senaken Kec. Tanah Grogot, Kab. Paser, 9 April 2023, Pukul 10:00 WITA

4. Tambahkan hashtag yang menarik dalam postingan tersebut.
5. Menjelaskan kegunaan dan manfaat produk di setiap postingan

B. Prosedur Pembelian di Akun Joydaily.skin

Ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh pembeli salah satunya adalah mekanisme pemesanan dalam akun joydaily.skin yaitu sebagai berikut:

1. Temukan produk yang diinginkan dengan melihat postingan akun joydaily.skin ataupun bisa langsung menanyakan kepada penjual melalui pesan terhadap barang yang dicari.
2. Pilih produk yang diinginkan dari hasil pencarian
3. Kemudian pembeli dapat menanyakan kepada penjual perihal produk apakah ready atau tidak.
4. Apabila produk tersebut ready, maka pembeli bisa langsung memesan produk tersebut dengan melengkapi format order tersebut.
5. Pada saat mengisi format order produk, pastikan alamat pengiriman sudah betul, kemudian pilih layanan pengiriman yang digunakan.
6. Pilih Metode pembayaran yang diinginkan. Adapun metode pembayaran yang digunakan melalui transfer bank, dana ataupun shoopepay.

C. Hasil Wawancara Penelitian

Pada bagian ini peneliti memaparkan penyajian data untuk memperoleh informasi maupun deskripsi tentang pelaksanaan dan faktor penghambat *hak khiyar* dalam jual beli *salam* secara *online* di akun *joydaily.skin*. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan sesuai yang telah peneliti uraikan sebelumnya pada bab metode penelitian yaitu dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan penjual dan beberapa pembeli untuk mendapatkan data dari temuan penelitian. Data-datanya berupa hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada 1 orang penjual dan 4 orang pembeli.

Berikut adalah penyajian data-data hasil penelitian yang dilakukan:

1. Informan I (penjual/pemilik akun *joydaily.skin*)

Nama : Lala⁷⁰
 Umur : 24 tahun
 Jenis kelamin : Perempuan
 Alamat : Desa Senaken, Kec. Tanah Grogot Kab. Paser,
 Kalimantan Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Lala di sini sebagai penjual sekaligus admin dari akun *Joydaily.skin*. Berdasarkan

⁷⁰ Lala, Penjual di Akun *Joydaily.skin*, *Wawancara Pribadi*, Desa Senaken Kec. Tanah Grogot, Kab. Paser, 9 April 2023, Pukul 10:00 WITA

wawancara dengan penjual, Lala memiliki jiwa hobi berbisnis yang kemudian ia manfaatkan hobi tersebut dengan mengembangkan potensinya dalam berbisnis kemudian ia membuka usaha bisnis yaitu jual beli skincare. Jual beli skincare ini dilakukan melalui aplikasi Instagram via online di dalam akun Joydaily.skin. Dalam hal ini menjelaskan bahwa Lala menjual *skincare* tersebut kepada pelanggan maupun *customer* salah satunya pembeli Najwa dan Tata beserta pembeli yang lainnya yang melakukan transaksi jual beli melalui akun tersebut. Dalam proses alur penjualan di akun Joydaily.skin ini sebagaimana pembeli memilih produk yang dicari kemudian bisa langsung chat admin atau bisa juga pembeli chat melakukan konsultasi terkait produk yang bagus digunakan sesuai kondisi kulit mereka, setelah itu penjual akan memberikan solusi produk yang tepat sesuai kondisi kulit pembeli. Jika pembeli ingin melakukan pesanan produknya dan kebetulan produknya ready biasanya langsung isi format order, kalau format sudah terisi penjual menawarkan metode pembayaran dan pembeli melakukan pembayaran batas waktu 3×24 jam. Jika pembayaran selesai penjual akan memberitahu terkait waktu pengiriman barang.

Adapun permasalahan terkait apabila ada pembeli yang mengajukan komplain kepada penjual karena terdapat barang yang tidak sesuai pesanan atau adanya kekeliruan, hal tersebut dijelaskan penjual yaitu solusi permasalahan syaratnya harus ada bukti foto atau

video pada saat barang sampai ke pembeli kemudian prosesnya kalau ganti barang baru maka barang yang rusak dikirimkan ke penjual, tapi biaya ongkir ditanggung pembeli dan jika pengembalian uang atau dana, maka dikenakan potongan harga dari harga asli.

Penjual juga menjelaskan terkait metode pembayaran yang biasa dilakukan dalam transaksi jual beli tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Lala sebagai penjual dalam akun Joydaily.skin yaitu biasa dilakukan melalui transfer bank, dana atau shoopay, apabila barang ready pembayaran dilakukan diawal secara tunai batas pembayaran biasanya sampai 3x24jam kalau barang ready bisa langsung dikirim.

Dapat dilihat bahwa berdasarkan mekanisme jual beli yang dilakukan di atas, Penjual dapat melakukan jual beli di bawah kontrak salam. Akad *salam* adalah akad jual beli yang dilakukan dengan cara melakukan pembayaran di awal transaksi jual beli dengan total yang sudah disepakati antara pihak pembeli dan pembeli dan aplikasi instagram sebagai penyedia tempat berjalannya transaksi, lalu barang akan sampai pada waktu tertentu yang sudah diperjanjikan.

Adapun peneliti juga menanyakan pemahanan penjual tentang hak khiyar, berlakunya hak khiyar dalam transaksi jual beli islam yaitu dengan dapat meneruskan atau membatalkan pemesanannya dengan unsur kerelaan kedua belah pihak, Lala mengatakan bahwa

informan kurang mengetahui pemahaman adanya hak khiyar dalam transaksi jual beli islam tersebut.

2. Informan II (Pembeli)

Nama : Najwa⁷¹

Umur : 23 tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Alamat : Desa Lolo, Kec. Kuaro, Kab. Paser, Kalimantan Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, najwa sebagai pembeli salah satu *customer* dalam akun joydaily.skin, ia pernah melakukan transaksi jual beli pada akun tersebut. Di dalam proses transaksi tersebut sama seperti jual beli online pada umumnya tapi ternyata hal tersebut tidak sesuai harapan pada saat barang diterima, pembeli mengalami kerugian atas ketidaksesuaian objek ketika melakukan transaksi jual beli melalui akun tersebut seperti pada petikan wawancara bahwa awal proses transaksi sama seperti jual beli *online* pada umumnya tapi tidak sesuai harapan, pembeli mengalami kerugian atas ketidaksesuaian objek. Najwa tertarik membeli *skincare* disitu karna testimoni yang bagus dan murah, tapi barang yang sampai tidak sesuai dengan foto seperti penyok kemasan produk seperti sudah rusak dan lama.

⁷¹ Najwa, Pembeli di Akun Instagram Joydaily.skin, *Wawancara Pribadi*, Via Online Melalui Aplikasi Whatsapp, 12 April 2023, Pukul 15:00 WITA

Kemudian peneliti juga menanyakan tentang hak khiyar, berlakunya khiyar aib jika terjadi cacat pada suatu barang pesanan, pembeli berhak melanjutkan pemesanan atau membatalkannya, Najwa mengatakan informan kurang mengetahui pemahaman adanya hak khiyar dalam transaksi jual beli, saat itu Najwa kecewa karena penjual tidak memenuhi keinginannya berdasarkan dalam wawancara bahwa Najwa langsung komplain dan meminta ganti rugi barang dengan kemasan baru yang masih bersegel, barang kemasan baru dikirim ulang oleh penjual tetapi biaya ongkir ditanggung pembeli. Najwa merasa keberatan, dan meminta diganti pengembalian dana saja tapi penjual akan mengganti setengah dari harga asli pembelian produk.

Berdasarkan keterangan wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa pernah ada barang yang sampai kepada pembeli dengan kondisi cacat atau tidak sesuai pesanan. Ketika ditemukan cacat pada barang yang diterima pembeli maka biasanya komplain untuk dilakukan pengembalian barang. Ada dua opsi yang diberikan penjual dengan mengganti barang baru sesuai pesanan atau penggantian uang sesuai nominal yang ditetapkan oleh penjual. Ketentuan meminta ganti barang baru maka barang yang cacat atau tidak sesuai pesanan dikirimkan ulang kepada penjual dengan ongkir ditanggung pembeli namun jika penggantian uang maka besaran nominal yang biasa diterapkan berkisar setengah harga dari harga

barang yang dipesan. Dengan ketentuan ongkir yang ditetapkan dan pengembalian nominal uang yang tidak sepadan ini membuat pembeli merasa keberatan sangat kecewa atas tidak tepenuhinya keinginan pembeli.

3. Informan III (Pembeli)

Nama : Tata⁷²
Umur : 21 tahun
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Samuntai, Kec. Longikis, Kab. Paser,
Kalimantan Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, Tata merupakan *costumer* atau pelanggan di akun Joydaily.skin. Menurut pengakuan Tata, dalam melakukan transaksi jual beli melalui akun tersebut barang yang diterima sesuai pesananannya, tapi pernah juga mengalami kerugian atas ketidaksesuain objek barang dengan yang pembeli pesan seperti hasil dari wawancara bahwa dalam pengakuan Tata melakukan transaksi jual beli melalui akun tersebut, tata membeli handbody ketika barang sampai, ternyata produk tersebut tidak disegel plastik seperti sudah terbuka tapi isi produknya masih full, karena barang yang diterima kurang memuaskan, Tata ingin melakukan pengembalian barang tetapi karena Tata tidak punya bukti video atau foto pada saat barang diterima dan juga karena batas

⁷² Tata, Pembeli di Akun Instagram Joydaily.skin, *Wawancara Pribadi*, Via Online Melalui Aplikasi Whatsapp, 20 April 2023, Pukul 14:00 WITA

waktu komplain barang sudah lewat dari 3×24 jam sehingga barang tidak jadi dikembalikan. Adapun Tata tidak mempermasalahkan hal tersebut dan mau menerima barang dengan rela. Berdasarkan pengakuan Tata di atas dapat dilihat bahwa Tata tidak mempremasalahkan dan menerima barang tersebut, transaksi jual beli secara tidak langsung mengandung unsur kerelaan antara pihak penjual dan pembeli.

4. Informan IV (Pembeli)

Nama : Sinta⁷³
Umur : 23 tahun
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Batu Kajang, Kec. Batu Sopang, Kab. Paser,
Kalimantan Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, disini Sinta juga salah satu pembeli di akun joydaily.skin. Menurut pengakuan pembeli sudah 2 kali melakukan transaksi jual beli pada akun tersebut. Pada pertama kali melakukan jual beli di online shop tersebut, barang yang diterima bagus sesuai pesanan. Namun, pada pembelian transaksi yang terakhir pembeli mengalami ketidaksesuaian pada objek yang dipesan pembeli di akun tersebut seperti hasil dari wawancara bahwa pada saat melakukan transaksi jual beli pada akun tersebut. Serum yang dibelinya ternyata bocor

⁷³ Sinta, Pembeli di Akun Instagram Joydaily.skin, *Wawancara Pribadi*, Via Online Melalui Aplikasi Whatsapp 23 April 2023, Pukul 11:00 WITA

dan tumpah menurutnya ini kesalahan penjual karena packing barang kurang aman dan Sinta melakukan komplain barang, dari pengakuan penjual sebelum barang dikirim sudah dicek dulu, kemudian Sinta meminta dikirim barang baru, namun karena saat itu ternyata serum yang Sinta mau stock nya sudah habis jadi penjual tidak dapat mengganti barang tersebut, dengan sangat terpaksa Sinta harus menerima barangnya dengan keadaan bocor karena saat itu barangnya sangat dibutuhkannya.

Berdasarkan pernyataan Sinta di atas bahwa informan sangat merasa dirugikan dan kecewa, hal tersebut membuatnya jera untuk melakukan jual beli di akun tersebut. Menurut pengakuannya juga penjual hanya mementingkan keuntungannya saja dan tidak bertanggungjawab penuh atas kesalahannya. Sehingga tidak terpenuhinya unsur kerelaan antara kedua pihak.

5. Informan V (Pembeli)

Nama : Refa⁷⁴
Umur : 20 tahun
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Bulu Minung, Kec. Penajam, Kab. Penajam
Paser Utara, Kalimantan Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, menurut pengakuan rara ini pertama kali melakukan transaksi jual beli di

⁷⁴ Refa, Pembeli di Akun Instagram Joydaily.skin, *Wawancara Pribadi*, Via Online Melalui Aplikasi Whatsapp, 25 April 2023, Pukul 14:00 WITA

akun joydaily.skin ini. Pembeli membeli 3 produk skincare dengan nominal yang termasuk cukup tinggi. Namun, hal tersebut pembeli mengalami kerugian atas kekeliruan penjual ketika melakukan transaksi jual beli melalui akun tersebut seperti hasil dari wawancara bahwa refa membeli 3 produk skincare dengan nominal yang termasuk cukup tinggi. Namun, ternyata refa mengalami kerugian atas kekeliruan penjual, barang yang diterima refa ternyata tidak sesuai dengan pesannya, ia memesan 3 produk varian mencerahkan tapi yang datang varian jerawat, sehingga refa mengajukan komplain, dan penjual meminta maaf atas kelalaian dalam pekerjaannya. Penjual akan mengirimkan barang sesuai pesanan dengan syarat refa mengirimkan barang yang tidak sesuai ke penjual dengan ongkir ditanggung refa, tapi karena tidak mau memperpanjang masalah tersebut, sehingga refa langsung melakukan pengembalian barang. Adapun mekanisme pemesanan yang dilakukan adalah menggunakan akad salam yaitu pemesanan dan pembayarannya dilakukan terlebih dahulu oleh pembeli. Disini peneliti juga menanyakan permasalahan mengenai *khiyar*, tata mengatakan kurang mengetahui pemahaman tentang *khiyar* dalam transaksi jual beli tata hanya memahami makna penjelasan *khiyar* secara umum saja.

Berdasarkan keterangan wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa pernah ada barang yang sampai kepada pembeli tidak sesuai

pesanan disebabkan karena adanya kekeliruan dari penjual. Ketika ditemukan barang yang tidak sesuai pesanan pembeli biasanya komplain untuk dilakukan pengembalian barang. Namun pada saat itu pembeli mau menerima ongkir dan mau menanggung ongkir. Adapun pembeli juga tidak ingin memperpanjang permasalahan dan merelakan. Sehingga telah diterapkannya unsur kerelaan antara kedua belah pihak.

Berdasarkan uraian dari hasil wawancara di atas, peneliti menyajikan secara ringkas dari data yang telah diuraikan mengenai pelaksanaan dan faktor penghambat hak khiyar jual beli salam melalui akun Joydaily.skin. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut:

Tabel 4.1 Pelaksanaan Hak *Khiyar* Pada Jual Beli Skincare Secara *Online* Dalam Aqad *Bai'Salam* (Studi Kasus Pada *Online Shop @Joydaily.skin*)

No	Informan	Pelaksanaan Hak <i>Khiyar</i> dalam Jual Beli <i>Skincare</i> Aqad <i>Salam</i> di Akun <i>@Joydaily.skin</i>
1.	Lala (Penjual)	Lala sebagai penjual sekaligus admin akun <i>@Joydaily.skin</i> . Jual beli <i>skincare</i> ini dilakukan melalui aplikasi Instagram via <i>online</i> . Dalam proses alur penjualan di akun <i>@Joydaily.skin</i> yaitu pembeli memilih produk yang dicari kemudian bisa langsung chat admin atau bisa juga pembeli chat melakukan konsultasi terkait produk yang bagus digunakan sesuai kondisi kulit mereka, setelah itu penjual akan memberikan solusi produk yang tepat sesuai kondisi kulit pembeli. Jika pembeli ingin melakukan pesanan produknya dan kebetulan produknya ready biasanya langsung isi format order, kalau format sudah terisi penjual menawarkan metode pembayaran dan pembeli

		<p>melakukan pembayaran batas waktu 3×24 jam. Jika pembayaran selesai penjual akan memberitahu terkait waktu pengiriman barang. Solusi permasalahan terkait apabila ada pembeli yang mengajukan komplain kepada penjual karena terdapat barang yang tidak sesuai pesanan. Syaratnya harus ada bukti foto atau video pada saat barang sampai ke pembeli kemudian prosesnya kalau ganti barang baru maka barang yang rusak dikirimkan ke penjual, tapi biaya ongkir ditanggung pembeli dan jika pengembalian uang atau dana, maka dikenakan potongan harga dari harga asli. Lala juga menjelaskan terkait metode pembayaran yang biasa dilakukan melalui transfer bank, dana atau shoopepay, apabila barang ready pembayaran dilakukan diawal secara tunai. Lala juga mengatakan bahwa informan kurang mengetahui pemahaman adanya hak khiyar dalam transaksi jual beli islam tersebut.</p>
2.	<p>Najwa (Pembeli) Kasus I</p>	<p>Najwa sebagai pembeli pernah melakukan transaksi jual beli di akun tersebut. Awal proses transaksi sama seperti jual beli <i>online</i> pada umumnya tapi tidak sesuai harapan, pembeli mengalami kerugian atas ketidaksesuaian objek. Najwa tertarik membeli <i>skincare</i> disitu karna testimoni yang bagus dan murah, tapi barang yang sampai tidak sesuai dengan foto seperti penyok kemasan produk seperti sudah rusak dan lama. Najwa langsung komplain dan meminta ganti rugi barang dengan kemasan baru yang masih bersegel, barang kemasan baru dikirim ulang oleh penjual tetapi biaya ongkir ditanggung pembeli. Najwa merasa keberatan, dan meminta diganti pengembalian dana saja tapi penjual akan mengganti setengah dari harga asli pembelian produk.</p>

3.	Tata (Pembeli) Kasus II	Tata salah satu pelanggan di akun @Joydaily.skin. Menurut pengakuan Tata, dalam melakukan transaksi jual beli melalui akun tersebut barang yang diterima sesuai pesananannya, tapi pernah mengalami menerima barang yang ketidaksesuain objek dengan yang dipesan. Ketika barang sampai, ternyata produk tersebut tidak disegel plastik seperti sudah terbuka tapi isi produknya masih full, karena barang yang diterima kurang memuaskan, Tata ingin melakukan pengembalian barang tetapi karena Tata tidak punya bukti video atau foto pada saat barang diterima dan juga karena batas waktu komplain barang sudah lewat dari 3×24 jam sehingga barang tidak jadi dikembalikan. Adapun Tata tidak mempermasalahkan hal tersebut dan mau menerima barang dengan rela.
4.	Sinta (Pembeli) Kasus III	Sinta juga salah satu pembeli di akun @Joydaily.skin. Menurut pengakuan Sinta sudah 2 kali melakukan transaksi jual beli pada akun tersebut. Pertama kali Sinta melakukan jual beli di <i>online shop</i> tersebut, barang yang diterima semua sesuai pesanan. Namun, pada pembelian transaksi yang terakhir Sinta mengalami ketidaksesuaian pada objek yang dipesan. Serum yang dibelinya ternyata bocor dan tumpah menurutnya ini kesalahan penjual karena packing barang kurang aman dan Sinta melakukan komplain barang, dari pengakuan penjual sebelum barang dikirim sudah dicek dulu, kemudian Sinta meminta dikirim barang baru, namun karena saat itu ternyata serum yang Sinta mau stock nya sudah habis jadi penjual tidak dapat mengganti barang tersebut, dengan sangat terpaksa Sinta harus menerima barangnya dengan keadaan bocor karena saat itu barangnya sangat dibutuhkannya.

5.	Refa (Pembeli) Kasus IV	Refa menyatakan ini pertama kali melakukan transaksi jual beli di akun <i>@Joydaily.skin</i> . Refa membeli 3 produk skincare dengan nominal yang termasuk cukup tinggi. Namun, ternyata Refa mengalami kerugian atas kekeliruan penjual, barang yang diterima Refa ternyata tidak sesuai dengan pesannya, ia memesan 3 produk varian mencerahkan tapi yang datang varian jerawat, sehingga Refa mengajukan komplain, dan penjual meminta maaf atas kelalaian dalam pekerjaannya. Penjual akan mengirimkan barang sesuai pesanan dengan syarat Refa mengirimkan barang yang tidak sesuai ke penjual dengan ongkir ditanggung Refa, tapi karena tidak mau memperpanjang masalah tersebut, sehingga Refa langsung melakukan pengembalian barang.
----	-----------------------------------	--

Tabel 4.2 Faktor Penghambat Hak *Khiyar* Pada Jual Beli Skincare Secara *Online* Dalam Aqad *Bai'Salam* (Studi Kasus Pada *Online Shop @Joydaily.skin*)

No	Informan	Faktor Penghambat Hak <i>Khiyar</i> dalam Jual Beli Skincare Aqad <i>Salam</i> di Akun <i>@Joydaily.skin</i>
1	Lala (Penjual)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karena kurangnya pemahaman penjual tentang hak <i>khiyar</i> yang menyebabkan tidak sempurnanya transaksi jual beli. 2. Penjual hanya mencantumkan kualitas, manfaat produk yang mereka jual tanpa menjelaskan spesifikasi dari produk yang dijual atapun kondisi produk. 3. Penjual tidak mencantumkan spesifikasi dalam deskripsi produk pada bagian postingan di akun <i>@Joydaily.skin</i> dan pernah juga tidak mencantumkan deskripsi <i>expired</i> dikarenakan pihak penjual lupa untuk mencantumkannya.

		<p>4. Penjual juga tidak mencantumkan persyaratan untuk pengembalian barang kalau ada cacat dalam postingan.</p> <p>5. Berdasarkan wawancara pembeli (Sinta), bahwa penjual tidak memberikan hak pilih yang benar melainkan hanya mencari keuntungan tersendiri tanpa memenuhi keinginan pembeli.</p>
2	<p>Najwa (Pembeli)</p> <p>Kasus I</p>	<p>Faktor penghambat hak <i>khiyar</i> tidak terlaksana, karena penjual tidak benar dalam memberikan pilihan kepada pembeli sehingga masih ada pihak yang merasa keberatan dan dirugikan. Dalam kasus ini pembeli harus menanggung ongkir atas barang cacat dan penjual melakukan potongan harga jika pembeli melakukan pengembalian uang. Pembeli merasa dengan ketentuan ongkir yang ditanggung dan nominal uang yang tidak sepadan ini membuat pembeli keberatan. Sehingga ini menjadi faktor penghambat tidak terlaksananya hak <i>khiyar</i> dan tidak adanya unsur ketidakterlaksanaan dalam jual beli.</p>
3	<p>Tata (Pembeli)</p> <p>Kasus II</p>	<p>Faktor penghambat hak <i>khiyar</i> menjadi tidak terlaksanakan dan tidak berlaku, karena pembeli telah melewati batas waktu komplain barang selama 3×24 jam dan tidak ada bukti foto pada saat barang diterima. Padahal ini sudah menjadi kesepakatan antara kedua belah pihak pada awal akad berlangsung. Sehingga hal tersebut membuat pembeli tidak dapat melaksanakan hak <i>khiyarnya</i> karena kesalahannya, dan pembeli tidak mempermasalahkan dan menerima dengan rela.</p>
3	<p>Sinta (Pembeli)</p> <p>Kasus III</p>	<p>Faktor penghambat hak <i>khiyar</i> tidak terlaksana, karena penjual tidak bertanggungjawab penuh atas kesalahannya sehingga salah satu pihak merasa sangat kecewa. Dalam kasus ini tidak adanya tanggungjawab penjual akibat barang cacat (pecah) tersebut dikarenakan stock barang habis sehingga penjual tidak menggantikan barang cacat tersebut. Pembeli merasa penjual hanya mementingkan keuntungannya tanpa mementingkan kerugian pembeli. Hal ini menjadi faktor tidak terlaksananya hak <i>khiyar</i> dan</p>

		tidak adanya unsur kerelaan dan ridho antara pihak.
5	Refa (Pembeli) Kasus IV	Tidak adanya faktor penghambat dalam kasus ini, karena terlaksananya hak khiyar secara benar antara penjual dan pembeli. Penyebab kasus ini karena terjadinya kelalaian dari penjual yang menyebabkan pesanan yang diterima pembeli tidak sesuai akan tetapi, pembeli tidak mau memperpanjang masalah. Sehingga pembeli mengikuti prosedur pengembalian barang dan mau menanggung ongkir tersebut. Adapun terpenuhinya hak pembeli dalam melakukan <i>khiyar</i> secara baik karena adanya unsur kerelaan dan ridho antara kedua pihak.

D. Analisis Data

1. Analisis Pelaksanaan Hak *Khiyār* Pada Jual Beli *Skincare* dalam Akad *Bai'Salam* Secara *Online* di Toko *Online shop @joydaily.skin*.

Dalam Islam mengajarkan kita sikap menumbuhkan ketentraman dan kebahagiaan dalam jual beli. Demikian itu akan terwujud dengan membangun rasa kepuasan pada masing-masing pihak. Penjual akan melepas barang dengan ikhlas dan menerima uang, sedangkan pembeli memberikan uang dan menerima barang dengan puas pula. Dengan demikian jual beli juga dapat mendorong adanya saling bantu dalam kehidupan sehari-hari. Maka hak khiyar ditetapkan dalam Islam untuk mengatur kerelaan dan kepuasan timbal balik pihak-pihak yang melakukan jual beli karena tanpa adanya kesukarelaan dari masing-masing pihak atau salah satu pihak.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan serta telah disusun hasil tersebut dalam bentuk penyajian data. Maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan ini yaitu menjawab dari rumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian sesuai dengan apa yang diketahui peneliti. Di bawah ini penulis akan menjelaskan gambaran pelaksanaan hak *khiyār* pada jual beli produk *skincare* secara *online* di toko *online shop @Joydaily.skin*:

a) Analisis Kasus I dan III

Islam sangat melarang jual beli yang mengandung unsur keterpaksaan dan adanya unsur ketidakrelaan yang merugikan salah satu pihak baik itu penjual atau pembeli. Dalam jual beli yang baik dan benar yaitu harus menjelaskan keadaan barang yang akan dijual tanpa harus ditutup-tutupi. Banyak dalil-dalil baik dari Al-Qur'an dan Hadis melarang kita untuk berdusta karena perbuatan ini sangat tercela. Padahal berbohong itu merupakan termasuk dosa besar. Allah sangat murka terhadap orang yang suka berbohong dengan tujuan untuk merugikan salah satu pihak hanya demi mencari untung. Sebagaimana dalam Q.S. al-Ahzab/33:70.

سَدِيدًا قَوْلًا وَقُولُوا لِلَّهِ انْتِفُوا آمَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”⁷⁵

⁷⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, hlm. 427.

Selain itu, hadits Rasulullah menjelaskan bahwa kekurangan barang atau pokok akad merupakan tanda pihak yang tidak berkenan dan senang. Oleh karena itu, motivasi dan kegembiraan merupakan syarat yang sah untuk semua kontrak atau akad. Maka dalam syariat Islam memberikan pilihan kepada pihak yang menemukan cacat pada barang yang dibelinya sebagaimana sabda Rasulullah SAW, dalam hadist yang diriwayatkan Ibnu Majah:

لَهُ بَيِّنَةٌ إِلَّا عَيْبٌ فِيهِ بَيِّنًا أَخْبَاهُ مِنْ بَاعَ لِمُسْلِمٍ يَحِلُّ لَا الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ

Dari Uqbah bin Amir RA berkata: “Aku mendengar Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Muslim satu dengan muslim lainnya itu bersaudara, maka seorang muslim tidak boleh menjual barang yang ada cacat kepada saudaranya kecuali menjelaskan kepadanya.” (HR.Ahmad , Ibnu Majah,Daruqutni,Hakim dan Thabrani)

Dalam hukum Islam dalam transaksi jual beli pembeli mempunyai hak untuk memilih antara meneruskan atau membatalkan jual beli, karena bisa jadi adanya cacat pada suatu barang sehingga ada pihak yang tidak rela dan dirugikan. Adapun pelaksanaan hak *khiyar* pada jual beli *skincare* dalam akad salam di akun @Joydaily.skin seperti yang kita ketahui dari hasil penelitian barang yang dijual itu terdapat cacat berdasarkan kasus I dan III, yang mana seharusnya diberitahukan terlebih dahulu kepada pembeli. Jika sudah diberitahu pembeli namun dia tetap

melanjutkan jual belinya dan mau menerimanya tanpa adanya keterpaksaan, maka jual beli tersebut menjadi lazim dan tidak ada *khiyar*. Akan tetapi, apabila cacatnya tidak diberitahukan dan pembeli tidak mengetahui adanya cacat maka pembeli berhak *khiyar*.

Kedua kasus ini termasuk ke dalam *khiyar aib* yaitu hak meneruskan atau membatalkan akad karena ada cacat pada barang yang diakadkan sedangkan cacat tersebut tidak diketahui ketika akad berlangsung dan tidak ada perjanjian terlebih dahulu pada saat akad sehingga pembeli berhak untuk hak *khiyar aib*, karena yang dipermasalahkan pada kedua kasus tersebut yaitu masalah barang yang cacat.

Adapun penjual seharusnya bersedia untuk menggantikan barang yang baru jika dan bertanggung jawab terhadap kecacatan tersebut. Sesuai dalam syarat sah jual beli salam walaupun dengan syarat adanya *khiyar* jika barang yang dipesan tidak sesuai ataupun cacat maka tidak sah lah transaksi tersebut.⁷⁶ Dalam hal ini pembeli mengalami kerugian yang menyebabkan jual belinya tidak sah karena tidak memenuhi syarat jual beli yaitu harus saling merelakan kedua belah pihak berdasarkan asas suka sama suka. Yang mana sudah ditetapkan dalam Q.S.an-Nisa/4: 29.

⁷⁶ Segaf Hasan Baharun, *Fiqih Muamalat: Kajian Fiqih Muamalat Dalam Madzhab Imam Syafi'i RA*, 83

عَنْ رَجُلٍ تَجَا تَكُونُ أَنْ إِلَّا طَلِّ لِبَابِ بَيْنَكُمْ لَكُمْ أَمْوًا تَأْكُلُوا لَا أَمْوًا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
رَحِيمًا بِكُمْ نَ كَا اللَّهُ إِنَّ ۖ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا ۖ مِنْكُمْ ضِ تَرَا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”⁷⁷

Berdasarkan ayat tersebut secara jelas bahwa Allah melarang jual beli dengan cara yang batil yang merugikan salah satu pihak, kecuali dengan asas suka sama suka atau saling merelakan. Jual beli yang benar menurut Islam adalah jual beli yang tidak hanya untuk mencari keuntungan semata, akan tetapi juga untuk saling membantu sesama dalam memenuhi kebutuhan hidup serta apa yang kita lakukan menjadi berkah dan menjadi ladang pahala karena dengan niat baik kita begitupun sebaliknya.

Khiyar mengandung ajaran bahwa para pihak dalam melakukan transaksi haruslah atas dasar saling ridha (sukarela). Unsur kerelaan merupakan hal yang penting untuk diwujudkan dalam suatu transaksi. Ketiadaan unsur sukarela dapat berdampak pada rusaknya suatu akad transaksi, seperti adanya indikasi pemaksaan, kekeliruan dan penipuan. Oleh sebab itu pentingnya dilaksanakan *khiyar* ini karena tujuan

⁷⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, hlm. 83.

diadakannya *khiyar* agar mewujudkan kemaslahatan agar tidak ada unsur keterpaksaan bagi kedua belah pihak dalam jual beli tersebut. Sehingga tidak ada rasa kecewa bahkan sampai menyesal setelah dilakukan akad, sehingga mereka sama-sama rela dan setuju terhadap jual beli tersebut.

b) Analisis Kasus II

Dalam kasus II transaksi jual beli antara penjual dan pembeli secara tidak langsung telah adanya praktik *khiyar syarat*, sebagaimana *khiyar syarat* yaitu hak pilih yang ditetapkan bagi salah satu pihak yang berakad atau keduanya untuk meneruskan atau membatalkan jual beli selama masih dalam tenggang waktu yang telah ditentukan. Praktik *khiyar syarat* pada kasus II ini memberikan tenggang waktu komplain yaitu selama 3×24 jam dalam akun @Joydaily.skin. Namun dikarenakan pembeli tidak memenuhi syarat ketentuan sebagaimana yang sudah diperjanjikan pada saat akad yaitu memiliki bukti berbentuk foto atau video pada saat barang sampai dan pembeli tidak melewati batas waktu 3×24 jam apabila ingin melakukan komplain barang. Karena pembeli tidak memenuhi persyaratan, maka secara tidak langsung tidak ada *khiyar* atau tidak berlakunya *khiyar* pada pembeli.

Sesuai dengan ketentuan *khiyar syarat* dalam Islam yaitu menurut Imam Syafi’I dan Imam Abu Hanifah membatasi durasi

khiyar syarat hingga hanya tiga hari, sementara Imam Ahmad Ibn Hanbali tidak menentukan batasan durasi. Adapun landasan hukum mengenai khiyar syarat yaitu berdasarkan hadits Nabi SAW, bersabda:

مسلم و البخاري رواه (أَيَّامُ ثَلَاثَةِ الْخِيَارِ وَلِيَ خِلَابَةٌ لَا : فَقُلْ بَايَعْتَ إِذَا

“Jika engkau bertransaksi, katakanlah: tidak ada penipuan, dan saya hak khiyar selama tiga hari.” (HR. Al-Bukhari-Muslim)⁷⁸

Hadits tersebut menjelaskan bahwa khiyar boleh (mubah) dalam suatu transaksi jual beli. Penjual dan pembeli boleh mensyaratkan khiyar untuk meneruskan atau membatalkan transaksi terhadap objek atau barang selama tiga hari. Karena pada umumnya kebutuhan dapat terpenuhi dengan khiyar selama tiga hari, sehingga jika lebih dari itu maka jual beli menjadi fasid menurut Abu Hanifah dan Zufar.⁷⁹

Dalam kasus ini, sebab berakhirnya *khiyar syarat* atau tidak berlakunya karena pihak pembeli telah melewati batas waktu komplain barang tersebut sehingga menyebabkan pembeli tidak dapat melakukan haknya dalam *khiyar syarat*, adapun hal ini merupakan salah satu dari sebab-sebab berakhir khiyar syarat berakhir.

⁷⁸ Baqi, Shahih Bukhari Muslim Terjemahan, hal 457.

⁷⁹ Oni Sahroni dan Hasanuddin, hal 76

c) Analisis Kasus IV

Pada kasus ini terlaksananya *khiyar* secara baik dan benar. Adapun praktik *khiyar* yang dilaksanakan pada kasus ini adalah *khiyar ru'yah* yang merupakan hak memilih bagi pembeli untuk menyatakan apakah mau meneruskan akad jual beli atau membatalkannya terhadap barang yang belum ia lihat ketika akad berlangsung.

Menurut Sayyid Sabiq syarat-syarat ditetapkan *khiyar ru'yah* adalah tidak melihat barang ketika terjadi transaksi atau sebelumnya pernah melihat barang akan tetapi ada perubahan atas barang, jika kondisi objek sesuai dengan yang dilihat sebelumnya maka tidak ada *khiyar*. Sedangkan ulama Hanafiyah mengatakan *khiyar* ini berlaku ketika pembeli telah melihat barang, karena jika tidak melihat barang dapat mencegah kesempurnaan transaksi, di samping tidak dapat melihat terhadap sifat barang juga dapat mempengaruhi kerelaan pembeli.

Khiyar ru'yah bertujuan untuk mencegah penyesalan terhadap pembeli atas barang yang dibelinya, baik barang sesuai dengan sifat yang disebutkan maupun tidak. Adapun dalam kasus ini, pembeli merelakan atas kekeliruan yang dialaminya antara penjual dan pembeli sehingga kemaslahatan keduanya tetap

terjaga dan tidak ada pihak yang dirugikan. Mereka mendapat keuntungan yang sama terpeliharanya kerukunan hubungan baik diantara keduanya. Terhindarnya kesamaran dan penyesalan yang mengundang sengketa antara pihak.

d) Analisis Keempat Kasus

Peneliti membagi kasus ini menjadi empat macam kasus dengan tiga permasalahan yang berbeda yaitu dua kasus tidak terlaksananya hak khiyar yang benar, satu kasus terlaksananya hak khiyar yang benar dan satu kasus berakhir atau tidak berlakunya hak khiyar. Ketiga kasus tersebut sangat jelas bahwa permasalahan yang terjadi tersebut tidak sesuai dengan *khiyar* menurut *syara'*.

Adapun menurut pendapat dari Wahbah al-Zuhaili bahwa *khiyar* yang benar itu ialah suatu hak pilih tanpa adanya unsur keterpaksaan, artinya kedua belah pihak harus sama-sama saling rela dan tidak ada pihak yang dirugikan. Sedangkan ada dua kasus ini terdapat unsur ketidakrelaan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak pembeli. Hal ini sangat jelas bertentangan dengan hukum *syara'* dan pendapat Wahbah al-Zuhaili tersebut.

Pada kedua kasus tersebut, pelaku tidak memperhatikan hak orang lain dengan benar, dia hanya mementingkan keuntungannya tanpa memikirkan resiko setelahnya. Oleh sebab itu, kedua kasus tersebut tidak terlaksana tujuannya yaitu untuk

kemaslahatan agar menghindari dari hal yang memudharatkan (merugikan) dalam hal memelihara harta.

e) Analisis Akun @Joydaily.skin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan berdasarkan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa terdapat dua penerapan khiyar yang diterapkan dalam akun @Joydaily.skin secara benar diantaranya yaitu *khiyar syarat* dan *khiyar ruyah*. Untuk itu dengan data yang ada di lapangan lalu dikaitkan dengan beberapa ketentuan dalam macam-macam *khiyar*. Dari kedua *khiyar* penerapan *khiyar syarat* yaitu rentang waktu yang telah ditetapkan oleh penjual untuk melakukan komplain selama 3 hari semenjak barang diterima oleh pembeli. *Khiyar ru'yah* adalah pembeli yang hanya melihat objek yang ingin dipesan melalui gambar yang diposting oleh pihak penjual tanpa melihat barang yang dipesan ini secara langsung dan ketika tidak sesuai gambar yang diposting dengan barang yang diterima pembeli maka pembeli mempunyai hak untuk melakukan komplain.

E. Analisis Faktor Penghambat Hak *Khiyār* Pada Jual Beli Skincare dalam Akad *Salam* Secara *Online* di Toko *Online shop* @Joydaily.skin.

Dalam islam, transaksi harus didasarkan pada kerelaan hati (suka sama suka) sesuai prinsip kepuasan antara pihak penjual dan pembeli. Transaksi dianggap sah dalam proses jual beli tersebut jika kedua belah pihak harus memiliki informasi yang sama sehingga tidak ada pihak yang merasa telah dirugikan atau dicurangi. Dalam islam makna mengenai praktik *khiyar* sudah sangat akurat namun pada kenyataannya tidak mayoritas para penjual yang menerapkan praktik *khiyar* dalam transaksi jual beli online.

Adakalanya juga penjual merasa tidak mau tahu terhadap hak pembeli karena dalam melakukan transaksi jual beli pada dasarnya penjual bertujuan ada yang hanya mencari materi semata. Dalam perbuatan tersebut tanpa disadari dapat menimbulkan kerugian sehingga memicu adanya permusuhan dan putusanya silaturahmi.

Terdapat beberapa masalah lain yang menyebabkan kelalaian dalam menerapkan prinsip *khiyar* pada perdagangan *online* yaitu sebagai berikut:

1. Diabaikannya akad saat melakukan jual beli *online*

Para pihak dalam transaksi masa kini menginginkan semua serba instan dan modern, biasanya pembeli tidak ingin berbelit-belit dalam bertransaksi. Alhasil tidak ada kata perjanjian (*khiyar*) yang terucap dengan tegas dan jelas, begitupun yang berlaku pada transaksi jual beli *online* pada. Hanya beberapa toko *online* yang menerapkan kata perjanjian *khiyar* dengan cara

memberikan spesifikasi pada setiap produk. Dan hal serupa ini terjadi ketika hanya mencantumkan kuantitas produk yang mereka jual tanpa menjelaskan spesifikasi dari produk yang dijual dan tidak ada *khiyar* yang terjadi antara penjual dan pembeli.

2. Kurangnya sosialisasi ilmu pengetahuan agama

Sebagian dari pelaku transaksi tidak mengetahui tentang praktik *khiyar* yang sesuai dengan diajarkan syariat Islam. Ini sesuai dengan perkataan dari Refa selaku pembeli pada akun *@Joydaily.skin* bahwa pengetahuan mengenai *khiyar* pada penjual dalam transaksi jual beli *online* masih kurang melainkan hanya memahami definisi umum saja tanpa mengetahui syarat syarat, pembagian *khiyar* dan berakhirnya *khiyar*, sehingga belum terlalu memahami cara menghadapi permasalahan termasuk seputar gugatan pengembalian atau pembatalan jual beli jika sewaktu-waktu terjadi.

3. Adanya faktor ketidaktelitian dalam pengembalian barang

Sebagian dari pelaku transaksi yang melakukan jual beli khususnya pihak pembeli seringkali mengabaikan untuk melakukan *khiyar* atau menerapkan *khiyar* karena kelalaian pembeli untuk memenuhi beberapa persyaratan yang diberlakukan oleh pihak penjual itu sendiri. Terbaikannya pelaksanaan hak *khiyar* faktornya bukan hanya dari pihak penjual

akan tetapi pembeli ikut serta dalam implementasi *khiyar* ini. Kemalasan ataupun kelalaian dalam mengurus persyaratan pengembalian barang dan waktu pengembalian yang lama membuat pembeli berpikir untuk melakukan pengembalian barang. Adapun sesuai dengan perkataan dari Tata selaku pembeli pada akun *@Joydaily.skin*.

4. Kurangnya kesadaran dan simpati

Dalam jiwa pelaku transaksi harus tertanam rasa peduli dan saling tolong-menolong sesama atau rasa simpati. Bagi pembeli, menolong penjual yang membutuhkan uang (keuntungan), sedangkan bagi penjual juga menolong pembeli yang sedang membutuhkan barang. Karenanya, jual beli itu merupakan perbuatan yang mulia dan pelakunya mendapat keridaan Allah swt. Pada dasarnya, setiap penjual perlu memiliki rasa simpati kepada pembeli dan membuang jauh-jauh keinginan menipu pembeli. Hasrat itu tidak akan menghampiri jika adanya rasa saling tolong menolong dan kasih-mengasihi antar sesama.