

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Toko Clairiy Kosmetik

1. Sejarah Singkat Toko Clairiy Kosmetik

Clairiy Kosmetik & Style didirikan pada tahun 2023 sebagai bisnis yang berfokus pada produk dan layanan perawatan kecantikan. Pada awalnya, Clairiy Kosmetik & Style beroperasi secara daring (online) melalui platform digital seperti Shopee dan Instagram. Berawal dari keinginan untuk menghadirkan produk kecantikan yang terjangkau, aman, dan berkualitas, Clairiy Kosmetik berhasil menarik perhatian pelanggan, terutama dari kalangan remaja hingga orang dewasa.

Seiring dengan meningkatnya kepercayaan dan permintaan konsumen, pada tahun 2024 Clairiy Kosmetik mengambil langkah strategis dengan membuka toko offline pertama-nya yang terletak di Jalan Raya Pramuka Pal 6 Banjarmasin pada tanggal 9 Maret 2024. Pembukaan toko Offline ini bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih optimal, menjalin interaksi langsung dengan pelanggan dan dapat menjangkau masyarakat yang belum terbiasa berbelanja secara online atau daring. Selain itu, pembukaan toko offline ini juga merupakan bagian dari upaya pengenalan toko Clairiy Kosmetik & Style kepada khalayak ramai khususnya kepada warga Banjarmasin.

2. Profil Usaha

a. Letak Geografis Toko Clairry Kosmetik

Tabel 4. 1 Letak Geografis Toko Clairry Kosmetik

Nama Toko	Clairry Cosmetic & style
Owner	Evelyn Fajar Wibisono
Alamat Toko	Jl. Raya Pramuka
Kota	Banjarmasin
Provinsi	Kalimantan Selatan
Kode Pos	70238
Tahun Operasional	2024
Waktu	10.00 AM – 22.00 PM

Sumber: Owner Toko Clairry Kosmetik

Gambar 4. 1 Bangunan Toko clairry Kosmetik



b. Visi dan Misi Toko Clairry Kosmetik & Style

1) Visi Toko Clairry Kosmetik & Style

Menjadi toko kosmetik terpercaya yang menghadirkan produk berkualitas

dengan harga terjangkau untuk mendukung setiap orang tampil peraya diri dan mengekspresikan kecantikannya.

2) Misi Toko Clairry Kosmetik & Style

- a) Menyediakan berbagai pilihan kosmetik dan skincare berkualitas dengan harga yang bersahabat.
- b) Menjalin hubungan yang baik dan loyalitas pelanggan melalui layanan yang ramah, jujur, informative dan responsive
- c) Mengedukasi pelanggan tentang perawatan kulit dan penggunaan kosmetik yang tepat.
- d) Selalu mengikuti tren kecantikan terbaru untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

c. Target Pasar

Clairry Kosmetik mengutamakan target pasar yang luas, mencakup berbagai rentang usia mulai dari generasi muda, dewasa, sampai kalangan senior, sehingga produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan kecantikan beragam konsumen, khususnya perempuan dari kalangan milenial dan generasi Z yang aktif mencari produk makeup dan skincare. Mereka adalah konsumen yang sadar akan penampilan dan selalu mengikuti tren kecantikan terkini. Clairry Kosmetik hadir untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan menyediakan berbagai pilihan produk berkualitas dengan harga yang terjangkau. Selain itu, toko ini juga menyasarkan konsumen yang mengutamakan kemudahan dan kelengkapan dalam berbelanja. Clairry Kosmetik menawarkan pengalaman berbelanja yang nyaman baik secara offline di toko fisik maupun online melalui platform shopee. Maka dari itu,

konsumen memiliki kemudahan dalam menemukan dan membeli produk kosmetik sehingga mereka inginkan tanpa harus repot berpindah-pindah toko.

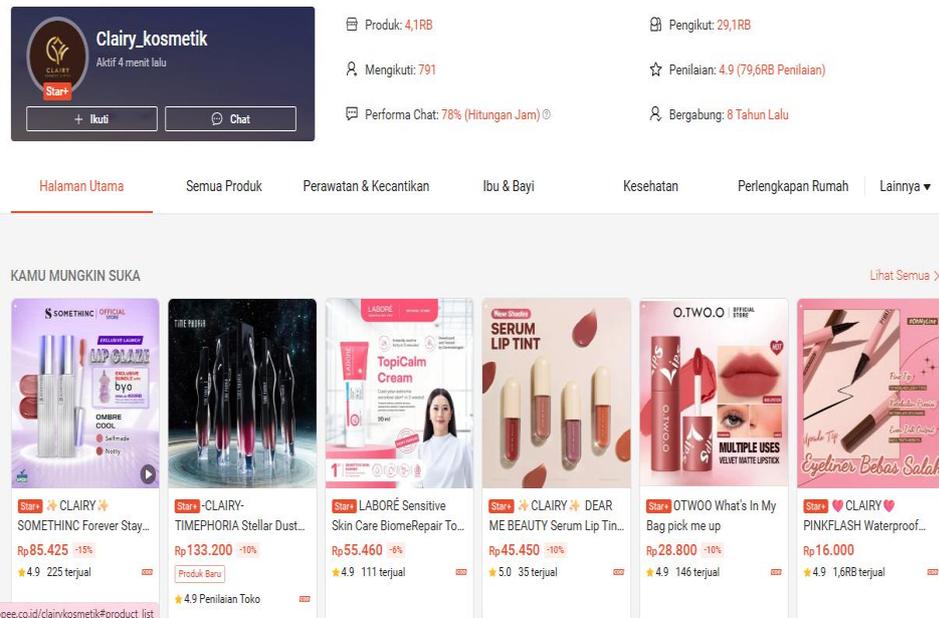
Dengan fokus pada generasi muda, harga yang kompetitif, dan kemudahan akses, Clairy Kosmetik memosisikan diri sebagai destinasi bagi para pecinta makeup dan skincare di Banjarmasin. Toko ini berupaya untuk selalu menyediakan produk-produk terbaru dan terpopuler, serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya.

d. Jenis Produk

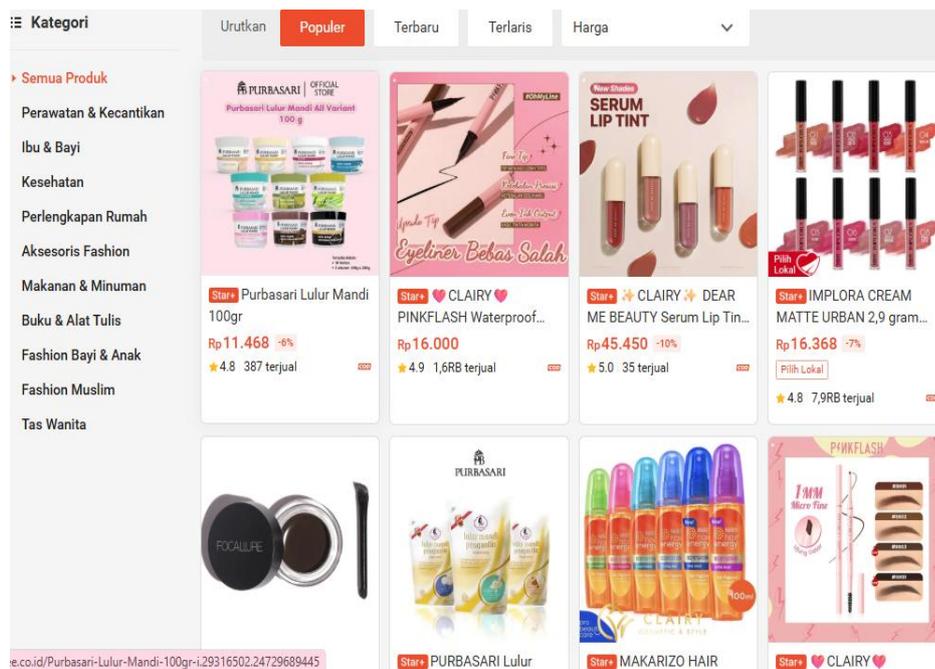
Produk-produk yang dijual mencakup skincare lokal maupun internasional seperti toner, serum, pelembap, dan sunscreen. Selain itu, tersedia pula produk makeup seperti foundation, bedak, lipstik, dan eyeshadow dari berbagai merek terkenal. Tak hanya terbatas pada perawatan wajah, Clairy Kosmetik juga menyediakan produk perawatan rambut seperti sampo, kondisioner, dan masker rambut. Untuk melengkapi kebutuhan kecantikan, mereka juga menawarkan aksesoris seperti kuas makeup, spons, dan alat kecantikan lainnya. Produk perawatan tubuh seperti body lotion, sabun mandi, dan body scrub juga tersedia.

Beberapa produk unggulan yang dijual di Shopee termasuk CLAIRYFACETOLOGY Triple Care Sunscreen Tinted Hybrid Technology SPF 50 PA+++, Clairy Queen Tex Cotton Buds, serta paket perawatan wajah dari Claridem yang mencakup toner, serum, sabun, dan sunscreen BB Glowing. Dengan pilihan produk yang beragam dan ulasan pelanggan yang positif, Clairy Kosmetik menjadi salah satu pilihan terpercaya bagi konsumen yang ingin memenuhi kebutuhan perawatan diri secara online maupun offline.

Gambar 4. 2 Toko Shopee Clairry Kosmetik



Gambar 4. 3 Produk Toko Clairry



e. Sistem Pelayanan

Toko Clairry Kosmetik merupakan salah satu jenis usaha yang menjalankan kegiatan di bidang penjualan produk kosmetik serta memanfaatkan platform *e-commerce* Shopee sebagai media utama untuk menjangkau konsumen secara luas. Awalnya, pemilik toko, Ibu Evelyn Fajar Wibisono, berniat membuka toko secara offline, namun sambil menunggu kesiapan toko fisik, ia memulai penjualan secara online terlebih dahulu melalui Shopee pada bulan Juli. Keputusan ini diambil sebagai strategi awal untuk membangun pasar dan memperkenalkan produk kepada masyarakat, khususnya di Banjarmasin. Seiring dengan perkembangan bisnis, Clairry Kosmetik memaksimalkan berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh Shopee, seperti Shopee Live, Shopee Video, serta program diskon dan promosi, untuk memperluas jangkauan produk dan menarik perhatian pembeli.

Dalam praktik jual beli di Shopee, toko Clairry Kosmetik menerapkan sistem yang terorganisir. Proses dimulai dari pemasangan produk di etalase Shopee, dilengkapi dengan deskripsi lengkap dan gambar produk yang jelas. Ketika pelanggan melakukan pemesanan, admin akan menerima notifikasi dan segera memverifikasi pesanan tersebut. Barang yang dipesan kemudian diambil dari stok gudang, dikemas secara rapi dan aman menggunakan bubble wrap serta kardus untuk menghindari kerusakan selama proses pengiriman. Pengiriman dilakukan melalui ekspedisi yang telah bekerja sama dengan Shopee seperti SPX, JNE, dan ID Express. Setelah pesanan dikirim, pelanggan dapat melacak pengiriman melalui aplikasi Shopee hingga barang diterima.

Sistem pembayaran di Clairry Kosmetik cukup fleksibel dan mencakup berbagai metode, di antaranya ShopeePay, transfer bank, pembayaran menggunakan kartu, QRIS, dan yang menjadi pilihan utama adalah metode COD (*Cash on Delivery*). Penggunaan metode COD dianggap lebih aman serta sejalan dengan kaidah ekonomi syariah, karena memungkinkan konsumen untuk memeriksa produk terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran. Prinsip jual beli Islam sangat dijaga dalam sistem pelayanan Clairry Kosmetik, antara lain dengan memastikan bahwa produk yang dijual halal, transaksi dilakukan dengan jelas dan tanpa penipuan, serta tidak melibatkan unsur riba. Pemilik toko juga memastikan bahwa semua produk yang dijual berasal dari produsen yang telah bersertifikasi halal atau bekerja sama dengan maklon yang terpercaya dan telah mendapatkan pengakuan kehalalan produknya.

Pihak toko juga menerapkan kebijakan retur dan pengembalian dana apabila terjadi kesalahan pengiriman, produk yang rusak, atau barang tidak sesuai pesanan. Pelanggan dapat mengajukan pengembalian langsung melalui sistem Shopee dan pengirimannya pun ditanggung oleh pihak toko. Dengan demikian, toko berupaya menjaga tanggung jawab atas kualitas dan integritas produk yang dijual. Hal ini menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap toko. Selain itu, pelayanan yang ramah dan cepat tanggap dari admin menjadi nilai tambah yang diapresiasi oleh pelanggan.

Menurut hasil wawancara dengan beberapa pelanggan, mereka merasa sangat puas berbelanja di toko Clairry Kosmetik melalui Shopee. Alasan utamanya adalah karena produk yang dijual original, harganya terjangkau, banyak promosi yang

ditawarkan, pengiriman cepat, serta layanan pelanggan yang responsif. Pelanggan juga merasa aman karena sebelum membeli, mereka dapat membaca ulasan dari pembeli lain, membandingkan harga, serta memastikan produk yang dibeli memiliki logo halal. Hal tersebut sesuai dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan keterbukaan informasi, transparansi dan kesetaraan dalam setiap proses jual beli.

Dalam hal pengelolaan stok barang, toko membagi ketersediaan produk antara toko offline dan platform Shopee. Apabila stok di toko fisik tidak habis terjual, produk tersebut akan dipindahkan ke etalase online untuk memaksimalkan penjualan. Untuk mempercepat rotasi penjualan dan meningkatkan daya tarik toko, tim Clairry juga rutin melakukan siaran langsung (*live streaming*) di Shopee setiap hari, dengan durasi mulai pukul 10.00 hingga pukul 22.00 WIB. Admin secara bergantian memandu sesi *live* dengan memperkenalkan produk secara langsung, menjawab pertanyaan konsumen, dan memberikan penawaran menarik selama siaran berlangsung.

Dari perspektif ekonomi Islam, praktik jual beli di toko Clairry Kosmetik melalui Shopee sudah sangat mendekati konsep syariat yang dianjurkan dalam Islam. Tidak ada unsur penipuan (*gharar*), transaksi dilakukan secara terbuka, harga jelas, dan barang yang diperjualbelikan merupakan produk halal. Selain itu, sistem pembayaran yang digunakan tidak melibatkan bunga (*riba*), terutama dalam penggunaan ShopeePay dan COD. Toko juga menjamin keadilan dalam bertransaksi, baik bagi pembeli maupun penjual, melalui sistem retur dan kompensasi jika terjadi masalah dalam pengiriman atau kesalahan dalam

pemesanan.

Secara keseluruhan, sistem pelayanan jual beli di toko Clairy Kosmetik pada platform Shopee dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, profesional, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Pelayanan yang cepat, transparansi informasi, jaminan produk halal, serta komitmen terhadap kepuasan pelanggan menjadi kekuatan utama toko ini dalam membangun reputasi di pasar digital. Harapannya, Clairy Kosmetik dapat terus berkembang dengan mempertahankan kualitas produk dan meningkatkan pelayanan agar dapat menjadi toko kosmetik yang unggul dan terpercaya, tidak hanya di Banjarmasin tetapi juga secara nasional.

f. Jam Operasional

Toko Clairy Kosmetik melayani pelanggan setiap hari mulai pukul 10.00 pagi hingga pukul 10.00 malam, Terdapat pembagian waktu kerja menjadi dua bagian, yaitu shift siang dan shift malam. Shift siang biasanya dimulai dari jam buka toko pukul 10.00 hingga sekitar jam 16.00 atau 17.00, sedangkan shift malam melanjutkan operasional toko dari jam tersebut hingga tutup pada pukul 22.00. Dengan pembagian shift ini, staf toko dapat bergantian bekerja sehingga pelayanan kepada pelanggan tetap optimal sepanjang jam operasional.

Sistem dua shift ini juga memungkinkan toko Clairy Kosmetik untuk menjaga stamina karyawan dan memastikan toko tetap responsif terhadap kebutuhan pelanggan selama jam buka yang cukup panjang. Shift siang fokus melayani pelanggan pada jam-jam awal dan puncak siang hari, sementara shift malam siap melayani pelanggan yang datang pada sore hingga malam hari. Dengan demikian, toko dapat memberikan layanan yang konsisten dan memaksimalkan waktu

operasional dari pukul 10.00 pagi sampai 22.00 malam setiap hari.

3. Platform Shopee

Shopee adalah platform *e-commerce* asal Singapura yang didirikan pada Februari 2015 oleh Sea Limited. Dirancang sebagai marketplace *mobile-first*, Shopee memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi jual beli melalui platform aplikasi dan situs web. Dengan dukungan sistem pembayaran dan logistik internal, Shopee menawarkan pengalaman belanja yang aman dan efisien. Platform ini menggabungkan model bisnis C2C dan B2C, serta menyediakan layanan seperti Shopee Guarantee yang memastikan pembayaran ditahan hingga pembeli mengonfirmasi penerimaan barang.

Hingga 2023, Shopee telah menjelma sebagai platform perdagangan elektronik terkemuka di kawasan Asia Tenggara dengan Gross Merchandise Value (GMV) mencapai \$47,9 miliar, hampir setengah dari total GMV pasar regional. Shopee juga memiliki kehadiran signifikan di Taiwan dan beberapa negara Latin Amerika. Di Indonesia, Shopee mendominasi pasar *e-commerce* dengan pangsa trafik antara 30% hingga 50% pada kuartal kedua 2023. Namun, pada Juni 2024, Shopee Indonesia mengakui pelanggaran aturan persaingan usaha terkait pengarahannya ke layanan pengiriman tertentu dan berkomitmen untuk menyesuaikan layanan serta antarmuka pengguna sesuai dengan masukan dari Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU).

Toko Clairly Kosmetik adalah sebuah toko yang menjual produk-produk kecantikan seperti skincare dan kosmetik. Awalnya, toko ini hanya berencana membuka toko offline. Namun, sambil menunggu proses pembukaan toko fisik,

pemilik memutuskan untuk terlebih dahulu menjual produknya secara online melalui platform Shopee. Penjualan online dimulai sekitar bulan Juli, dan sejak itu Shopee menjadi platform utama bagi Clairry dalam menjalankan usahanya.

Proses jual beli di toko Clairry melalui Shopee dilakukan dengan mengikuti alur transaksi umum di platform tersebut: produk ditampilkan dengan deskripsi dan harga yang jelas, pembeli memilih dan membayar melalui sistem Shopee, lalu penjual memproses pesanan hingga pengiriman. Owner Clairry juga menyampaikan bahwa transaksi dijalankan dengan memperhatikan prinsip jual beli dalam Islam, seperti kejelasan akad (ijab kabul secara tertulis melalui sistem), kehalalan produk, dan sistem pembayaran yang transparan, seperti menggunakan ShopeePay atau COD (*cash on delivery*).

Kemudian, Clairry pun memanfaatkan fitur-fitur Shopee seperti Shopee Live untuk mempromosikan produk secara langsung, memperkuat interaksi dengan konsumen, serta membangun kepercayaan melalui pengemasan produk yang aman dan kebijakan retur barang jika terjadi kerusakan. Produk yang tersedia berasal dari distributor resmi maupun penyedia maklon bersertifikat halal.

Dengan cara ini, Clairry tidak hanya berhasil menyesuaikan diri dengan sistem digital platform Shopee, tetapi juga menjaga nilai-nilai syariah dalam praktik bisnisnya. Hal ini memberikan pengalaman berbelanja yang positif bagi konsumen, sebagaimana disampaikan oleh para pembeli yang merasa puas dengan kecepatan pengiriman, pelayanan ramah, dan kualitas produk yang terjamin.

B. Praktik Jual Beli di Toko Clairry Kosmetik melalui Shopee

1. Jual Beli Online di Toko Clairry Kosmetik pada *Platform Shopee*

Toko Clairry Kosmetik memanfaatkan platform Shopee sebagai sarana utama untuk menjalankan transaksi jual beli online. Langkah ini diambil oleh pemilik usaha sebagai strategi awal untuk memperkenalkan produk kepada konsumen secara luas sebelum toko fisik beroperasi penuh. Ibu Evelyn Fajar Wibisono, pemilik Clairry Kosmetik, menjelaskan bahwa *“karena awal mulanya mau buka toko offline jadi sambil menunggu saya buka onlinenya, jadi buka toko bulan Maret terus saya buka onlinenya di bulan Juli akhir”*.

Proses jual beli dilakukan melalui sistem Shopee, di mana konsumen dapat melihat daftar produk, melakukan pemesanan, dan memilih metode pembayaran seperti ShopeePay, transfer bank, atau COD (*Cash On Delivery*). Setelah pembayaran dikonfirmasi oleh sistem Shopee, toko akan melakukan proses pengemasan dan pengiriman barang menggunakan jasa ekspedisi seperti SPX, JNE, atau ID Express. Menurut admin toko, *“pelanggan membeli di Shopee, kita terima dengan resi, barangnya dicarikan dan dipacking, dikirim ke ekspedisi”*.

Untuk menjaga kualitas layanan, Toko Clairry Kosmetik menerapkan sistem pemantauan stok secara berkala, memastikan produk yang ditawarkan tersedia baik secara online maupun offline. Ibu Evelyn menyebutkan bahwa sebagian barang diperoleh dari distributor langsung maupun maklon Banjarmasin yang sudah bersertifikasi halal. *“Kalau udah habis barang yang dititipkan baru dibayar ke maklon tersebut,”* jelasnya. Perbedaan harga antara penjualan online dan offline pun diakui, karena *“online bisa diambil oleh platform Shopee dari 11% - 12%*

setiap barang” sehingga margin toko menjadi lebih kecil jika dibandingkan dengan penjualan langsung.

Promosi dilakukan dengan memanfaatkan fitur Shopee seperti Shopee Live dan Shopee Video. Admin toko menyebut bahwa *“live ini membantu juga dari penjualan yang jauh-jauh dari pada di offline store”* meskipun memiliki risiko seperti salah alamat atau nomor tidak aktif.

Layanan purna jual menjadi perhatian utama, terutama dalam penanganan komplain dan retur barang. Ibu Evelyn menegaskan bahwa *“kalau ada yang pecah dari pihak toko harus mengganti, kalau ada yang salah harus mau diretur”* dan menambahkan bahwa Shopee menyediakan sistem proteksi di mana *“uang pelanggan dikeep oleh pihak Shopee dan mengirim barangnya gratis, padahal yang menanggung ongkir itu dari pihak toko”*.

Pandangan dari berbagai pihak terhadap praktik jual beli online di Toko Clairry Kosmetik menunjukkan respon yang positif. Ibu Evelyn Fajar Wibisono menyatakan bahwa sistem jual beli online dapat berjalan baik selama dilakukan secara transparan dan aman. Ia mengatakan, *“kami membangun kepercayaan pelanggan dengan cara mempacking barang yang benar, jangan sampai pecah”* dan tetap membuka ruang untuk pengembalian barang jika memang terdapat kesalahan dari pihak toko.

Dari pihak admin, Bapak Pither menekankan pentingnya pelayanan cepat dan kelengkapan produk, serta penggunaan fitur promosi seperti diskon dan iklan. Ia mengatakan bahwa “harus memperlengkap dagangan dan memperbanyak variasi dan harga harus bersaing” untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Sementara itu, konsumen memberikan pandangan yang sangat positif terhadap

pelayanan toko. Ia menyatakan bahwa berbelanja di Clairry Kosmetik melalui Shopee.

Sangat memuaskan karena “produknya original, harganya bersahabat, banyak promo, dan pengirimannya cepat serta aman”. Ia juga menambahkan bahwa, “transaksi di Clairry sudah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam karena saya menggunakan COD, jadi langsung bayar di tempat, dan sesuai dengan prinsip Islam”. Konsumen lain pun menyampaikan bahwa kepercayaan terhadap toko dibangun dari “rating toko yang tinggi 4,9, pengikut yang banyak sekitar 27,7 ribu, ulasan yang positif dan setelah saya berbelanja barang sesuai pesanan, respon admin ramah dan pengirimannya juga cepat”.

Dalam praktik jual beli online yang dilakukan oleh Toko Clairry Kosmetik melalui platform Shopee, seluruh rukun dan syarat sah jual beli dalam Islam telah diterapkan secara konsisten. Rukun jual beli yang pertama adalah adanya pihak yang berakad, yaitu penjual dan pembeli (*aqidain*), yang keduanya harus memiliki kecakapan hukum. Dalam hal ini, penjual merupakan pemilik dan admin toko yang telah dewasa dan berakal sehat, sedangkan pembeli juga merupakan pengguna terdaftar di platform Shopee, sehingga transaksi dilakukan oleh pihak-pihak yang sah secara *syar‘i*. Rukun kedua adalah objek jual beli (*mabi’*), yaitu produk kecantikan dan perawatan diri yang dijual oleh toko tersebut. Barang yang diperjualbelikan bersifat halal, *thayyib*, suci, dan memiliki manfaat yang dibolehkan menurut syariah. Deskripsi produk yang ditampilkan dalam etalase toko juga disajikan secara jelas dan rinci, mencakup merek, ukuran, komposisi, dan kegunaan produk, sehingga menghindarkan dari unsur *gharar* (ketidakjelasan). Rukun ketiga adalah harga (*tsaman*) yang telah ditentukan dan disepakati secara transparan. Harga produk dicantumkan secara eksplisit pada setiap item, dan sistem Shopee tidak memungkinkan perubahan harga secara sepihak setelah konsumen

melakukan pemesanan. Rukun keempat adalah *sighah* (ijab dan qabul), yang dalam jual beli online diwujudkan melalui kesepakatan elektronik. Saat pembeli menekan tombol "*checkout*" dan menyelesaikan pembayaran, itu dianggap sebagai bentuk ijab, sedangkan konfirmasi pemerosesan pesanan oleh penjual dianggap sebagai qabul. Hal ini sejalan dengan jual beli *mu'āṭah* yang diperbolehkan dalam fiqh muamalah.

Selain keempat rukun tersebut, syarat sah jual beli juga telah terpenuhi. Kecakapan hukum (*ahliyyah*) dari para pihak yang bertransaksi terpenuhi karena baik penjual maupun pembeli merupakan subjek hukum yang bertanggung jawab. Unsur kerelaan (*taradhi*) juga tampak dalam setiap transaksi, karena pembeli memilih produk secara sukarela tanpa adanya paksaan, dan diberi kebebasan untuk membatalkan pesanan sebelum pembayaran. Kejelasan harga dan barang dipastikan melalui sistem Shopee, yang menampilkan informasi produk dan harga secara terbuka. Selain itu, kepemilikan barang oleh penjual telah terpenuhi, karena seluruh produk yang ditampilkan merupakan milik sah toko Clairry Kosmetik.

2. Metode Pembayaran

Toko Clairry Kosmetik di platform Shopee menerima berbagai metode pembayaran yang umum di gunakan di Shopee, antara lain

- a. Pembayaran melalui *ShopeePay*, dompet digital resmi Shopee yang memudahkan transaksi secara cepat dan aman.

- b. Pembayaran dengan transfer bank melalui berbagai bank yang bekerja sama dengan Shopee.
- c. Metode kartu kredit/debit yang memungkinkan pembayaran secara langsung menggunakan kartu *Visa*, *MasterCard*, atau lainnya.
- d. Pembayaran melalui minimarket seperti Alfamart atau Indomaret yang tersebar luas.
- e. COD (*Cash On Delivery*) yang memungkinkan pembeli membayar saat barang diterima.

Metode pembayaran ini memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi konsumen Clairy Kosmetik dalam bertransaksi di Shopee.

3. Sistem Pengemasan dan Pengiriman

Sistem pengemasan dan pengiriman yang diterapkan oleh toko Clairy Kosmetik melalui platform Shopee berjalan dengan sangat baik, efisien, dan profesional. Berdasarkan pengalaman para konsumen, pengemasan produk dilakukan secara cepat setelah proses pemesanan selesai. Produk dikemas dengan rapi dan aman sehingga sampai ke tangan pembeli dalam kondisi yang utuh dan sesuai dengan pesanan. Kecepatan dalam pengemasan ini menjadi salah satu keunggulan toko Clairy dibandingkan dengan toko lain di Shopee, bahkan ada pembeli yang mengaku menerima pesanan hanya dalam waktu satu hari setelah melakukan transaksi pada malam sebelumnya. Selain pengemasan yang cepat, sistem pengiriman juga berjalan lancar tanpa hambatan.

Hal ini didukung oleh usaha yang berlokasi dalam satu kota dengan sejumlah pembelinya, sehingga proses distribusi menjadi lebih efisien dan cepat. Ekspedisi

yang bekerja sama dengan Shopee juga mampu menangani pengiriman secara profesional, sehingga memperkuat rasa puas dan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan toko. Penggunaan fitur Shopee seperti pelacakan barang dan pilihan metode pembayaran COD turut meningkatkan kenyamanan dalam proses pengiriman, karena pembeli dapat memeriksa produk secara langsung sebelum membayar. Seluruh proses ini menunjukkan bahwa sistem pengemasan dan pengiriman di toko Clairry Kosmetik telah memenuhi standar pelayanan yang tinggi, yang tidak hanya mengutamakan kecepatan tetapi juga keamanan dan kenyamanan konsumen.

4. Layanan Purna Jual

Salah satu faktor utama dalam kepuasan pelanggan adalah layanan purna jual dalam transaksi jual beli online karena dapat mencerminkan tanggung jawab dan profesionalitas penjual terhadap kepuasan konsumen. Dalam konteks toko Clairry Kosmetik yang beroperasi di platform Shopee, layanan purna jual terlihat melalui kebijakan retur, penggantian barang, serta respon terhadap keluhan pelanggan. Ketika terjadi kerusakan pada barang yang dikirim, pihak toko bersedia mengganti produk tanpa biaya tambahan, termasuk menanggung ongkos kirim retur. Kebijakan ini menunjukkan adanya komitmen toko dalam menjaga kenyamanan dan kepercayaan konsumen meskipun menghadapi risiko kerusakan yang umumnya berasal dari pihak ekspedisi.

Penanganan keluhan dan kesalahan pengiriman juga dilakukan dengan cara yang bijak dan komunikatif. Admin toko Clairry akan menghubungi pembeli melalui fitur chat Shopee untuk memberikan penjelasan apabila terjadi kesalahan seperti

kekosongan stok, produk tertukar, atau ukuran yang tidak sesuai. Konsumen yang diwawancarai mengaku belum pernah mengalami masalah serius, namun menyatakan bahwa jika pun ada, mereka percaya pihak toko akan memberikan solusi yang memuaskan seperti pengembalian dana atau penggantian produk. Hal ini memperlihatkan bahwa layanan purna jual yang diterapkan oleh toko Clairry tidak hanya sekadar prosedural, tetapi juga memperhatikan aspek etika dan kepuasan emosional konsumen.

Dalam perspektif ekonomi Islam, layanan purna jual yang jujur dan adil merupakan cerminan dari transaksi yang halal dan sesuai syariah. Toko Clairry Kosmetik menunjukkan kesadaran akan prinsip-prinsip ini dengan menjaga kehalalan produk, memberikan informasi yang jelas, dan bertanggung jawab terhadap segala bentuk keluhan. Baik melalui sistem pembayaran COD maupun *ShopeePay*, transaksi dilakukan secara transparan dan sesuai akad. Dengan demikian, praktik jual beli online yang diterapkan oleh toko Clairry tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan dan amanah yang sejalan dengan prinsip-prinsip dalam muamalah Islam.

5. Kendala atau Kelebihan yang dirasakan Dalam Jual Beli Online

Dalam praktik jual beli online di toko Clairry Kosmetik, terdapat sejumlah kelebihan yang dirasakan baik oleh pihak penjual maupun konsumen, khususnya dalam aspek layanan purna jual. Kelebihan utama adalah adanya sistem penanganan komplain dan retur yang responsif dan ramah. Ketika konsumen menerima barang dalam kondisi rusak atau tidak sesuai, pihak toko siap mengganti produk tersebut tanpa membebankan biaya tambahan, termasuk menanggung ongkos kirim.

Konsumen juga mengaku puas dengan kecepatan pengiriman, kemasan yang aman menggunakan *bubble wrap*, dan respon cepat dari admin saat terjadi kendala. Fitur-fitur di Shopee seperti *ShopeePay*, COD, dan kolom ulasan juga membantu menciptakan transparansi dan memperkuat rasa percaya antara penjual dan pembeli.

Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa toko juga menghadapi beberapa kendala dalam menjalankan jual beli online. Salah satu tantangan terbesar adalah risiko kerusakan barang selama proses pengiriman yang berada di luar kendali toko. Meskipun pengemasan sudah dilakukan sebaik mungkin, barang masih bisa rusak akibat perlakuan ekspedisi yang tidak hati-hati. Selain itu, adanya ketidaksesuaian alamat atau nomor telepon pembeli yang tidak aktif juga menjadi hambatan dalam memastikan barang sampai tepat waktu. Dalam situasi seperti ini, pihak toko tetap berusaha melakukan komunikasi aktif dengan pembeli melalui chat untuk mengkonfirmasi dan menghindari kesalahan lebih lanjut.

Kendala lain juga muncul dari sisi sistem platform Shopee yang memotong persentase dari total transaksi (sekitar 11-12%), sehingga margin keuntungan menjadi lebih kecil dibandingkan penjualan langsung di toko offline. Meski demikian, kehadiran Shopee sebagai perantara juga memberikan jaminan keamanan transaksi bagi konsumen, karena dana akan ditahan sampai barang benar-benar diterima dengan baik. Dengan kata lain, sistem Shopee ikut berperan dalam memperkuat layanan purna jual, meskipun ada konsekuensi berupa potongan keuntungan. Secara keseluruhan, jual beli online di toko Clairly Kosmetik melalui Shopee menunjukkan praktik layanan purna jual yang cukup efektif, meskipun tetap

harus menghadapi beberapa tantangan operasional yang memerlukan perhatian dan strategi penanganan yang bijaksana.

C. Analisis Jual Beli di Toko Clairry Kosmetik Menurut Perspektif Ekonomi

Islam

1. Rukun dan Syarat Jual Beli

Jual beli online yang dilakukan oleh toko Clairry Kosmetik pada platform Shopee, berdasarkan hasil penelitian dan analisis, dapat dikatakan telah memenuhi rukun dan syarat jual beli dalam perspektif ekonomi Islam. Rukun jual beli dalam Islam meliputi empat unsur penting, yaitu penjual dan pembeli (*aqidain*), objek jual beli (*mabi'*), harga (*tsaman*), dan ijab qabul (*sighat*). Dalam praktiknya, Clairry Kosmetik memiliki identitas penjual yang jelas dan legal secara hukum, yaitu Ibu Evelyn Fajar Wibisono sebagai pemilik usaha, yang memiliki kompetensi hukum untuk melakukan akad karena telah *baligh*, berakal, dan menjalankan usaha secara sadar dan profesional. Sementara itu, para pembeli adalah individu-individu yang menggunakan akun Shopee secara sah, menunjukkan bahwa mereka juga telah memiliki kecakapan hukum sesuai syarat sah pelaku akad dalam Islam.

Objek jual beli di Clairry Kosmetik juga telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam fiqih ekonomi Islam, yaitu barang yang diperjualbelikan harus halal, bermanfaat, bukan barang najis, serta milik penjual sendiri. Produk-produk yang dijual oleh Clairry Kosmetik berupa kosmetik, skincare, dan produk perawatan pribadi yang telah tersertifikasi halal atau berasal dari produsen maklon yang telah memiliki sertifikasi halal resmi. Ini menunjukkan bahwa Clairry Kosmetik telah

menjaga kejelasan dan kehalalan objek jual beli, serta mematuhi prinsip *thayyib* (baik dan bermanfaat) dalam Islam. Selain itu, informasi tentang produk, seperti nama produk, jenis, manfaat, kandungan, ukuran, dan harga ditampilkan secara rinci dan transparan pada etalase Shopee. Hal ini sesuai dengan syarat objek jual beli dalam Islam yang mengharuskan adanya kejelasan (*ta'yin*) dan tidak mengandung unsur penipuan atau *gharar*.

Dari segi harga, Clairy Kosmetik mencantumkan harga secara eksplisit dan tetap di platform Shopee. Harga ini disepakati oleh pembeli sebelum melakukan pembayaran, baik melalui *ShopeePay*, transfer bank, kartu kredit, maupun COD (*cash on delivery*). Praktik ini sesuai dengan prinsip ekonomi Islam yang menekankan kejelasan harga (*bayan ats-tsaman*) sebelum akad dilakukan. Dengan demikian, tidak ada ketidakpastian dalam transaksi, dan tidak ditemukan praktik yang bertentangan dengan hukum jual beli seperti riba, *tadlis* (penipuan), atau *ihtikar* (penimbunan barang). Sistem pembayaran COD, bahkan semakin memperkuat aspek keadilan dalam transaksi karena memberikan kesempatan kepada pembeli untuk memeriksa barang sebelum membayar, yang merupakan implementasi nyata dari prinsip *khiyar ru'yah* (hak untuk membatalkan transaksi setelah melihat barang).

Adapun *sighat* atau ijab qabul dalam jual beli online dilakukan melalui sistem digital Shopee. Meskipun tidak dilakukan secara lisan, sistem ini tetap memenuhi sahnya akad karena kedua belah pihak secara sadar menyatakan persetujuan atas perjanjian jual beli, baik melalui klik "*checkout*", "bayar sekarang", maupun melalui deskripsi syarat dan ketentuan toko yang dicantumkan pada etalase produk.

Dalam fiqih ekonomi Islam, akad tidak harus dilakukan secara verbal selama ada tanda yang jelas dari kedua pihak, maka transaksi tersebut tetap sah. Sistem Shopee secara otomatis mencatat persetujuan pembeli dan penjual melalui sistem transaksi, menjadikan sighthat ini sah menurut pendapat jumhur ulama dalam konteks jual beli modern.

Syarat-syarat jual beli dalam Islam juga telah dipenuhi oleh Clairry Kosmetik. Syarat tersebut antara lain: tidak terdapat unsur penipuan (*gharar*), objek dan harga diketahui secara jelas, adanya kerelaan (*antaradin*) dari kedua belah pihak, dan barang bisa diserahterimakan sesuai kesepakatan. Clairry Kosmetik telah menerapkan prinsip transparansi informasi dengan menjelaskan produk secara lengkap, menyediakan foto asli, serta mencantumkan ulasan dari konsumen sebagai bahan pertimbangan. Konsumen juga diberi hak untuk mengembalikan barang (*retur*) jika barang rusak, salah kirim, atau tidak sesuai pesanan. Toko ini bahkan menanggung biaya kirim untuk proses pengembalian, menunjukkan adanya komitmen untuk menjaga keadilan dan amanah dalam transaksi. Hak *khiyar* ini merupakan bagian penting dalam hukum jual beli Islam yang menjamin kepuasan dan keamanan konsumen.

Dalam pengelolaan logistik dan pelayanan, toko Clairry Kosmetik juga telah memanfaatkan sistem yang terintegrasi dengan Shopee, seperti pelacakan resi otomatis, pengemasan yang aman (menggunakan *bubble wrap* dan kardus), serta kerjasama dengan ekspedisi terpercaya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek amanah dalam muamalah telah dijalankan dengan baik. Clairry juga secara aktif melakukan edukasi kepada konsumen melalui Shopee Live dan fitur interaktif lain, yang

mendukung prinsip keterbukaan dan edukasi dalam bisnis Islami.

Kesimpulannya, praktik jual beli online di toko Clairry Kosmetik pada platform Shopee tidak hanya sekadar memenuhi rukun dan syarat sah jual beli menurut fiqih ekonomi Islam, tetapi juga telah mengamalkan nilai-nilai utama dalam ekonomi Islam seperti kejujuran, keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab. Seluruh proses mulai dari penawaran, akad, pembayaran, pengiriman, hingga layanan purna jual mencerminkan muamalah yang sesuai syariah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli yang dilakukan oleh toko Clairry Kosmetik melalui Shopee sah menurut hukum Islam dan dapat dijadikan contoh praktik bisnis Islami dalam konteks digital dan *e-commerce* modern.

2. Bentuk Akad yang digunakan Toko Clairry Kosmetik Melalui Platform Shopee

Dalam praktik jual beli online yang dilakukan oleh Toko Clairry Kosmetik di platform Shopee, terdapat dua bentuk akad yang digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yaitu akad *as-salam* dan akad *bai'ul mu'āthah*. Kedua akad ini dijalankan berdasarkan mekanisme pembayaran dan proses transaksi yang berlaku di platform Shopee.

Pertama, akad *as-salam* digunakan ketika pembeli melakukan pembayaran di muka melalui metode *ShopeePay*, transfer bank, atau dompet digital lainnya. Dalam mekanisme ini, pembayaran dilakukan secara penuh di awal, sedangkan barang dikirim oleh pihak penjual kemudian dalam waktu yang ditentukan. Akad ini sah menurut syariat Islam karena memenuhi rukun dan syarat akad *salam*, yaitu adanya pembayaran penuh di awal, objek transaksi yang jelas spesifikasinya, serta waktu

penyerahan barang yang telah disepakati. Sebagaimana dijelaskan oleh “Muhammad (2004)” dalam Fiqh ekonomi Islam, akad *salam* merupakan salah satu akad yang dibolehkan syariah, terutama untuk kebutuhan pasar modern yang membutuhkan sistem *pre-order*. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat “Karim (2010)” yang menyatakan bahwa akad *salam* mendukung kegiatan produksi dan perdagangan secara halal. Dalam konteks Toko Clairry Kosmetik, akad *salam* terlihat pada transaksi online melalui Shopee, di mana pembeli membayar lebih dahulu, lalu barang dikirimkan sesuai pesanan. Penelitian oleh Rafiqatul Haniah (2025) dalam skripsinya juga menyebutkan bahwa praktik transaksi di Clairry Kosmetik melalui Shopee dapat dikategorikan sebagai akad *salam* karena mekanisme pembayaran dan pengiriman tersebut memenuhi ketentuan fiqh muamalah modern.

Kedua, akad *bai'ul mu'āthah* digunakan dalam transaksi yang menggunakan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Dalam akad ini, tidak terjadi lafaz *ijab qabul* secara lisan maupun tertulis, cukup melalui tindakan nyata berupa serah terima antara kedua belah pihak, di mana konsumen memperoleh barang yang dipesan, kemudian membayar secara langsung setelah memastikan kesesuaian barang. *Bai'ul mu'āthah* telah dikenal sebagai bentuk jual beli yang sah dalam Islam, terutama dalam transaksi sehari-hari, seperti di toko atau pasar, yang telah menjadi kebiasaan masyarakat. “Sayyid Sabiq dalam Fiqh Sunnah (jilid 2, hlm. 45)” menyatakan bahwa *mu'āthah* adalah transaksi yang sah jika kedua belah pihak rela dan objek jual beli diketahui secara jelas. Hal yang sama ditegaskan oleh “Wahbah az-Zuhaili dalam *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh* (juz 4, hlm. 273)”,

bahwa jual beli *mu'āthah* sah apabila terdapat kerelaan dan transparansi. Dalam praktik di Shopee, akad *mu'āthah* muncul ketika pembeli memesan barang tanpa menyatakan secara eksplisit akad jual beli, kemudian menerima barang dan membayar di tempat. Dalam skripsi Rafiqatul Haniah (2025), disebutkan bahwa metode COD di Clairry Kosmetik sesuai dengan konsep akad *mu'āthah* karena terjadi proses penyerahan barang dan pembayaran tanpa *lafaz*, namun tetap disertai dengan unsur kerelaan dan kejelasan harga serta produk.

Dengan demikian, penggunaan akad *as-salam* dan *bai'ul mu'āthah* dalam jual beli online oleh Toko Clairry Kosmetik melalui Shopee menunjukkan bahwa kegiatan usaha ini telah dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Kedua akad ini memberikan fleksibilitas dan kenyamanan kepada konsumen, sekaligus menjaga kehalalan dan keadilan dalam transaksi. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam (QS. An-Nisa: 29) yang menekankan prinsip suka sama suka dalam ekonomi Islam, serta hadis Rasulullah yang menganjurkan kejujuran dan transparansi dalam jual beli.

3. Penerapan Prinsip Halal dan *Thayyib*

Dalam praktik jual beli online yang dilakukan oleh toko Clairry Kosmetik melalui platform Shopee, berdasarkan hasil penelitian dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sistem yang dijalankan telah memenuhi prinsip halal dan *thayyib* sebagaimana dituntut dalam ekonomi Islam. Prinsip *halal* berarti bahwa barang atau jasa yang diperdagangkan tidak mengandung unsur yang dilarang oleh syariat Islam, seperti najis, *riba*, penipuan (*gharar*), atau unsur haram lainnya. Sementara itu, *thayyib* bermakna bahwa barang tersebut tidak hanya halal, tetapi

juga baik, aman, bermanfaat, dan tidak membahayakan pengguna. Dalam konteks ini, Clairry Kosmetik telah memperlihatkan komitmen kuat terhadap pemenuhan kedua prinsip tersebut.

Produk-produk yang dijual oleh Clairry Kosmetik terdiri dari kosmetik dan skincare yang berasal dari merek lokal maupun internasional yang telah tersertifikasi halal atau diproduksi oleh maklon terpercaya yang menjamin kehalalan bahan dan proses produksinya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *halal* dari produk yang dipasarkan sudah diperhatikan secara serius. Tidak ditemukan adanya produk yang mengandung bahan haram atau berasal dari sumber yang diragukan. Selain itu, pihak toko juga memberikan informasi produk secara transparan di platform Shopee, mulai dari nama produk, jenis, komposisi, hingga fungsi dan cara penggunaan. Praktik ini mendukung keterbukaan informasi yang menjadi bagian dari prinsip halal dalam muamalah, di mana konsumen berhak mengetahui secara detail barang yang akan dibelinya untuk menghindari unsur tipuan (*tadlis*) dan ketidakjelasan (*gharar*).

Dari aspek *thayyib*, produk-produk yang dijual tidak hanya halal secara zatnya, tetapi juga baik dan bermanfaat bagi konsumen. Produk skincare dan kosmetik yang dipasarkan oleh Clairry Kosmetik dikemas dengan baik, disimpan dalam kondisi yang layak, dan dikirim menggunakan pengemasan aman seperti bubble wrap dan kardus untuk menjaga kualitas barang saat proses pengiriman. Konsumen juga diberikan jaminan kualitas melalui kebijakan retur jika produk yang diterima rusak atau tidak sesuai, yang mencerminkan prinsip etika bisnis Islami dalam menjaga keamanan dan kenyamanan konsumen. Selain itu, pihak toko

juga memberikan edukasi melalui fitur *Shopee Live* dan layanan konsultasi ringan di kolom chat, sehingga pembeli dapat menyesuaikan produk dengan jenis kulit atau kebutuhan mereka, yang menunjukkan perhatian terhadap nilai *thayyib* yaitu menjual produk yang sesuai dan tidak menimbulkan mudarat.

Dalam perspektif ekonomi Islam, prinsip *halalan thayyiban* tidak hanya berhenti pada produk, tetapi juga menyangkut proses bisnis secara keseluruhan. Clairy Kosmetik telah menerapkan sistem transaksi yang transparan, bebas dari *riba*, dan sesuai dengan prinsip keadilan. Penggunaan metode pembayaran seperti *ShopeePay*, *transfer bank*, hingga COD (*Cash on Delivery*) dilakukan tanpa tambahan bunga atau biaya tersembunyi, serta memungkinkan konsumen untuk membayar setelah memverifikasi barang yang diterima. Selain itu, tidak terdapat indikasi adanya unsur eksploitasi, monopoli, atau pemaksaan kehendak dalam proses jual beli. Semua transaksi dijalankan atas dasar suka sama suka (*antaradin*), sebagaimana dianjurkan dalam QS. An-Nisa ayat 29.

4. Penerapan Khiyar Dalam Jual Beli Online

Penerapan *khiyar* dalam jual beli online di toko Clairy Kosmetik melalui platform Shopee mencerminkan ajaran ekonomi Islam. *Khiyar* merupakan hak yang diberikan kepada salah satu atau kedua pihak dalam akad jual beli untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan akad dengan alasan tertentu. Terdapat beberapa jenis *khiyar* yang relevan dalam konteks jual beli online, yaitu *khiyar syarat*, *khiyar aib*, dan *khiyar ru'yah*. Ketiga bentuk *khiyar* ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan menjamin keadilan serta kepuasan dalam transaksi.

Dalam praktiknya, Clairy Kosmetik memberikan hak *khiyar* kepada konsumen melalui kebijakan *retur* dan pengembalian barang jika terjadi kesalahan pengiriman, produk tidak sesuai dengan pesanan, atau barang mengalami kerusakan. Ini merupakan bentuk nyata dari *khiyar aib* (hak pembatalan karena cacat tersembunyi), yang memberikan kesempatan kepada pembeli untuk mengembalikan produk jika ditemukan kecacatan setelah barang diterima. Pihak toko tidak hanya mengizinkan *retur*, tetapi juga menanggung biaya pengiriman ulang, menunjukkan adanya tanggung jawab moral dan etika bisnis yang tinggi dalam menjaga hak konsumen.

Selain itu, fitur ulasan dan deskripsi produk yang lengkap di Shopee mendukung pelaksanaan *khiyar ru'yah* (hak melihat barang). Konsumen memiliki kesempatan untuk melihat gambar produk, membaca spesifikasi secara rinci, dan meninjau testimoni pembeli lain sebelum melakukan pembelian. Jika setelah barang diterima ternyata tidak sesuai dengan informasi atau ekspektasi, pembeli dapat mengajukan komplain atau pengembalian barang. Sistem Shopee sendiri menyediakan jalur pengaduan dan pengajuan *retur* yang cepat, yang difasilitasi oleh fitur dalam aplikasi. Ini menunjukkan bahwa *khiyar ru'yah* telah difasilitasi secara digital oleh platform dan dijalankan oleh toko Clairy secara konsisten.

Dalam beberapa kasus, terutama pada produk yang cepat habis atau diskon terbatas, pembeli dapat merasa tergesa dalam membuat keputusan. Namun, Clairy Kosmetik tetap memberikan waktu dan kebebasan bagi pembeli untuk membatalkan pesanan sebelum barang dikirim, sehingga secara tidak langsung juga memberikan ruang bagi pelaksanaan *khiyar syarat* (hak membatalkan akad dalam

waktu yang telah ditentukan). Hal ini dilakukan melalui fitur "batalkan pesanan" yang disediakan Shopee sebelum pesanan dikemas atau dikirim oleh penjual.

Dengan demikian, sistem jual beli online Clairry Kosmetik melalui Shopee telah mendukung penerapan konsep *khiyar* dengan baik, sesuai dengan nilai-nilai perlindungan konsumen dalam ekonomi Islam. Pemberian hak untuk retur, transparansi informasi, serta pelayanan yang responsif terhadap keluhan konsumen menjadi indikator bahwa hak-hak pembeli dijaga dengan adil. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan *khiyar* dalam jual beli online ini telah dilaksanakan secara optimal dan sesuai dengan prinsip syariah, serta menjadi cerminan dari tanggung jawab moral dan profesionalisme toko Clairry Kosmetik dalam bermuamalah di era digital.

5. Evaluasi Terhadap Kejujuran, Transparansi, dan Keadilan

Transaksi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kejujuran, transparansi, dan keadilan dalam transaksi jual beli online yang dilakukan oleh toko Clairry Kosmetik melalui platform Shopee telah diterapkan secara konsisten dan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Dalam Islam, kejujuran (*shidq*) merupakan fondasi utama dalam setiap bentuk transaksi, dan Clairry Kosmetik menunjukkan komitmen kuat terhadap nilai ini. Hal tersebut terlihat dari cara toko menyampaikan informasi produk secara jujur dan lengkap di etalase Shopee, termasuk menyebutkan merek, jenis, ukuran, manfaat, dan kehalalan produk. Tidak ada indikasi penipuan atau upaya menutupi kekurangan produk, dan ulasan dari konsumen yang puas menunjukkan bahwa deskripsi produk sesuai dengan barang

yang diterima. Dalam beberapa wawancara, konsumen menyatakan bahwa keaslian dan kualitas produk dari Clairry sesuai dengan yang ditawarkan di platform, yang merupakan bentuk nyata dari praktik kejujuran dalam muamalah.

Dari segi transparansi, toko Clairry Kosmetik juga telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam sistem ekonomi Islam, di mana semua unsur dalam transaksi, termasuk harga, ongkos kirim, estimasi waktu pengiriman, dan kebijakan pengembalian barang disampaikan secara terbuka dan mudah diakses oleh konsumen. Shopee sebagai platform juga memfasilitasi transparansi dengan menyediakan fitur pelacakan pesanan, sistem ulasan terbuka, serta rekam jejak penjualan yang dapat dilihat oleh publik. Hal ini memungkinkan calon pembeli untuk menilai kredibilitas toko secara objektif. Selain itu, proses pembayaran yang beragam (*ShopeePay*, *transfer bank*, COD) dijelaskan secara gamblang sebelum transaksi diselesaikan, tanpa biaya tersembunyi, sehingga pembeli tidak mengalami keraguan dalam bertransaksi.

Adapun dalam hal keadilan transaksi, Clairry Kosmetik memperlihatkan tanggung jawab yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Jika terjadi kesalahan dalam pengiriman, kerusakan barang, atau ketidaksesuaian produk, toko memberikan solusi berupa pengembalian dana atau penukaran barang tanpa membebani konsumen dengan biaya tambahan. Praktik ini mencerminkan prinsip *'adl* (keadilan) dalam Islam, yaitu menjaga hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam transaksi. Sistem *retur* yang ditanggung toko menunjukkan bahwa penjual tidak semata-mata mengejar keuntungan, tetapi juga menjaga hak-hak konsumen sebagaimana diamanatkan dalam QS. Al-Mutaffifin:1-3, yang mencela pedagang

yang curang dalam takaran atau timbangan. Keadilan juga tercermin dalam pelayanan admin toko yang responsif, sopan, dan siap memberikan penjelasan atas setiap pertanyaan atau keluhan pembeli.

Meski secara umum praktik jual beli online yang dilakukan telah menunjukkan kesesuaian dengan nilai-nilai dasar dalam ekonomi Islam, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, khususnya terkait kelengkapan informasi mengenai legalitas produk dan kejelasan deskripsi. Hal ini menjadi perhatian penting dalam upaya menyempurnakan implementasi prinsip syariah, agar kegiatan perdagangan tidak hanya berjalan secara efisien, tetapi juga mencerminkan nilai transparansi, tanggung jawab, serta perlindungan hak-hak konsumen sebagaimana ditekankan dalam ajaran Islam.

D. Pembahasan dan Interpretasi

1. Hasil Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terhadap praktik jual beli online di toko Clairry Kosmetik melalui platform Shopee, ditemukan bahwa sistem transaksi yang diterapkan telah sesuai dengan prinsip-prinsip jual beli dalam ekonomi Islam. Rukun jual beli seperti adanya penjual dan pembeli yang cakap hukum, kejelasan objek transaksi, penentuan harga di awal, dan pelaksanaan ijab-qabul telah terpenuhi. Penjual adalah pemilik sah yang menjalankan toko secara profesional, sedangkan pembeli adalah pengguna Shopee yang telah melalui proses verifikasi akun. Produk yang dijual oleh Clairry Kosmetik memiliki spesifikasi yang jelas, mencakup nama, ukuran, manfaat, komposisi, dan harga yang ditampilkan secara

terbuka di etalase toko. Akad jual beli dilakukan secara digital melalui sistem *checkout* Shopee, dan dianggap sah secara *syar'i* karena adanya kesepakatan sukarela dari kedua belah pihak tanpa unsur penipuan atau paksaan.

Jenis akad yang digunakan dalam transaksi ini menyerupai akad *salam*, di mana pembeli melakukan pembayaran terlebih dahulu dan penjual menyerahkan barang di waktu yang telah ditentukan. Hal ini terjadi pada metode pembayaran seperti *ShopeePay*, *transfer bank*, dan kartu kredit. Adapun pada transaksi menggunakan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*), akad dilakukan setelah pembeli menerima barang dan menyetujuinya, yang termasuk dalam bentuk jual beli *mu'athah*. Hubungan antara Clairry Kosmetik dan pihak platform Shopee menggunakan bentuk akad ijarah, yaitu sewa atas layanan dan sistem *e-commerce* yang diberikan oleh Shopee, seperti penggunaan etalase, sistem pembayaran, dan promosi. Imbalan dari akad ini berupa potongan komisi sebesar 11–12% dari total penjualan, yang dibayarkan secara otomatis dari hasil transaksi.

Dari sisi prinsip halal dan *thayyib*, Clairry Kosmetik menjual produk yang berasal dari distributor resmi dan maklon yang telah memiliki sertifikasi halal. Produk-produk yang dipasarkan tidak hanya halal dari segi bahan, tetapi juga memenuhi unsur *thayyib* karena aman digunakan, bermanfaat, dan dikemas secara baik untuk menjaga kualitasnya selama proses pengiriman. Produk yang pecah atau rusak akan diganti oleh pihak toko tanpa membebani konsumen, termasuk biaya pengiriman ulang. Hal ini menunjukkan bahwa toko memperhatikan aspek kebersihan, keamanan, dan manfaat barang yang menjadi bagian dari konsep *thayyib* dalam muamalah Islam.

Penerapan hak *khiyar* juga terlihat jelas dalam praktik jual beli Clairry Kosmetik. Konsumen diberikan hak untuk mengembalikan produk apabila terdapat kerusakan, kesalahan pengiriman, atau ketidaksesuaian dengan pesanan. Ini merupakan bentuk dari *khiyar aib*. Selain itu, calon pembeli memiliki kesempatan untuk membatalkan pesanan sebelum barang dikirim, yang mencerminkan *khiyar syarat*. Informasi produk yang lengkap, ulasan pelanggan, serta foto yang jelas juga memberi ruang bagi *khiyar ru'yah*, di mana pembeli dapat meninjau barang sebelum melakukan transaksi.

Kejujuran, transparansi, dan keadilan sebagai bagian dari etika bisnis Islam juga telah dijalankan oleh Clairry Kosmetik. Informasi produk disampaikan secara apa adanya, tidak dilebih-lebihkan, dan ulasan dari pelanggan ditampilkan secara terbuka. Penjual memberikan pelayanan yang responsif dan tidak diskriminatif. Jika terjadi kendala dalam pengiriman atau kekeliruan pesanan, admin toko memberikan penjelasan dan solusi secara bijaksana, seperti pengembalian dana atau pengiriman ulang barang. Harga yang ditampilkan bersifat tetap dan disepakati sejak awal, sehingga tidak ada unsur spekulatif, riba, atau penipuan dalam proses jual beli. Sistem pembayaran juga fleksibel dan tidak memaksa konsumen menggunakan metode tertentu, sehingga menjamin unsur kerelaan dan keadilan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa praktik jual beli online yang dilakukan oleh Clairry Kosmetik telah sesuai dengan ketentuan syariah baik dari sisi akad, objek, proses transaksi, maupun etika bisnis. Toko ini tidak hanya menjalankan bisnis untuk keuntungan, tetapi juga menerapkan nilai-nilai keislaman dalam setiap aspek transaksi, menjadikannya sebagai salah satu contoh praktik

perdagangan digital yang berlandaskan prinsip ekonomi Islam.

2. Kelebihan dan Kekurangan yang ditemukan Dari Praktik Jual Beli

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pemilik, admin toko, serta konsumen, ditemukan sejumlah kelebihan dan kekurangan dalam praktik jual beli online yang dilakukan oleh Clairry Kosmetik melalui platform Shopee. Dari sisi kelebihan, praktik jual beli ini telah menunjukkan penerapan prinsip-prinsip ekonomi Islam secara nyata, seperti kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, serta pelayanan yang adil terhadap konsumen. Salah satu keunggulan yang paling menonjol adalah kecepatan dan kerapian dalam proses pengemasan dan pengiriman. Beberapa konsumen menyatakan bahwa mereka pernah menerima pesanan hanya dalam waktu satu hari setelah melakukan transaksi, terutama karena lokasi toko yang masih satu kota dengan pembeli. Produk dikemas dengan bubble wrap dan kardus yang kuat, sehingga aman dari kerusakan selama proses pengiriman. Selain itu, sistem pembayaran yang *fleksibel* melalui *ShopeePay*, *transfer bank*, hingga COD memberikan kenyamanan lebih bagi konsumen dan sejalan dengan prinsip kerelaan (*antarādin*) dalam *muamalah* Islam.

Kelebihan lainnya adalah penerapan hak *khiyar* yang tegas dan adil, di mana toko memberikan kesempatan kepada pembeli untuk mengembalikan atau menukar barang jika ditemukan cacat, salah kirim, atau tidak sesuai dengan deskripsi. Hal ini membuktikan bahwa Clairry Kosmetik menjunjung tinggi perlindungan konsumen sesuai dengan nilai-nilai Islam. Penjual juga menanggung biaya ongkir saat *retur* terjadi, menunjukkan komitmen terhadap prinsip keadilan dan tanggung jawab. Dari sisi pelayanan, admin toko dinilai ramah, responsif, dan komunikatif,

baik saat menjawab pertanyaan maupun menangani keluhan pelanggan. Fitur Shopee Live juga dimanfaatkan secara aktif sebagai media edukasi produk, sehingga menciptakan interaksi langsung dan membangun kepercayaan konsumen terhadap toko.

Namun demikian, praktik jual beli ini juga memiliki beberapa kekurangan yang perlu dicermati. Salah satunya adalah risiko kerusakan barang akibat ekspedisi, yang seringkali berada di luar kendali toko. Meskipun pihak Clairry telah melakukan pengemasan dengan baik, tetap saja beberapa kasus kerusakan produk masih terjadi akibat perlakuan tidak hati-hati dari kurir. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, karena pihak toko tetap harus menanggung biaya kompensasi dan ongkir retur meskipun kesalahan berada pada pihak ekspedisi. Selain itu, beberapa kendala teknis juga muncul seperti alamat pembeli yang tidak lengkap atau nomor yang tidak bisa dihubungi, yang memperlambat proses pengiriman. Dalam wawancara, admin toko menyampaikan bahwa kondisi ini menyulitkan konfirmasi dan dapat menimbulkan keterlambatan pengiriman yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan.

Secara umum, meskipun terdapat beberapa tantangan teknis dan risiko kerusakan dalam pengiriman, praktik jual beli online di toko Clairry Kosmetik telah menunjukkan sistem yang terorganisir dan berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Kelebihan dalam aspek pelayanan, keterbukaan informasi, dan perlindungan konsumen menjadi poin kekuatan utama yang membuat toko ini dipercaya oleh banyak pelanggan. Adapun kekurangannya bukan disebabkan oleh pelanggaran prinsip syariah, tetapi lebih kepada faktor eksternal dan teknis yang umum terjadi

dalam transaksi online. Oleh karena itu, secara keseluruhan, toko Clairry Kosmetik dapat dijadikan contoh usaha yang mampu menjalankan praktik ekonomi digital secara profesional, adil, dan sesuai syariat.

3. Dampak Dari Penerapan Ekonomi Islam Terhadap Kenyamanan

Konsumen dan Kredibilitas Toko.

Penerapan prinsip ekonomi Islam dalam praktik jual beli online yang dilakukan oleh toko Clairry Kosmetik melalui platform Shopee memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kenyamanan konsumen dan peningkatan kredibilitas toko. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, kenyamanan mereka dalam berbelanja sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, yaitu kejelasan informasi produk, kehalalan barang, transparansi harga, dan kemudahan dalam proses pembayaran. Clairry Kosmetik secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip ekonomi Islam seperti kejujuran (*shidq*), keadilan (*'adl*), kerelaan (*antarāḍin*), dan tanggung jawab (*amanah*) dalam setiap transaksi. Konsumen merasa aman karena produk yang dijual berasal dari distributor atau maklon bersertifikat halal, dan mereka mendapatkan jaminan bahwa barang yang diterima sesuai dengan deskripsi. Jika terjadi ketidaksesuaian atau kerusakan, toko juga menyediakan layanan *retur* tanpa menyulitkan pembeli, yang mencerminkan penerapan hak *khiyar* dalam ekonomi Islam.

Selain kenyamanan, penerapan prinsip-prinsip Islam juga memberikan dampak positif terhadap kredibilitas toko di mata konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya rating toko Clairry Kosmetik di Shopee (4,9 dari 5), banyaknya ulasan positif, serta jumlah pengikut yang mencapai puluhan ribu. Konsumen

menilai bahwa toko ini tidak hanya menjual produk, tetapi juga membangun kepercayaan melalui pelayanan yang ramah, pengemasan yang aman, serta kecepatan dalam pengiriman. Penerapan akad yang sah, metode pembayaran yang halal dan *fleksibel*, serta keterbukaan dalam penanganan komplain menjadikan toko ini lebih unggul dibandingkan toko lain yang belum mengadopsi prinsip-prinsip Islam secara konsisten. Kepercayaan konsumen terhadap toko pun tumbuh karena mereka merasa diperlakukan secara adil dan tidak dirugikan dalam transaksi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan ekonomi Islam dalam aktivitas jual beli online di Clairy Kosmetik tidak hanya sekadar memenuhi aspek legalitas syariah, tetapi juga menciptakan rasa aman, nyaman, dan puas bagi konsumen, serta membangun reputasi toko sebagai pelaku usaha yang amanah dan profesional. Kombinasi antara pemenuhan prinsip syariah dan pelayanan yang berkualitas menjadikan toko Clairy Kosmetik memiliki posisi yang kuat di pasar digital, khususnya di kalangan konsumen muslim yang peduli terhadap kehalalan dan etika dalam bertransaksi.