

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Tentang Olshop Nanuma Aksesoris 1 Melati Indah Kota Banjarmasin**

##### **1. Sejarah Berdirinya Olshop Nanuma Aksesoris**

*Olshop* Nanuma Aksesoris adalah *olshop* yang menjual berbagai macam jenis aksesoris, seperti *casing* handphone, headset, kabel data, charger, holder HP, dan aksesoris elektronik lalu juga ada barang yang diperlukan untuk keperluan rumah tangga. Produk-produk tersebut dipilih dan disediakan berdasarkan kebutuhan pasar dan permintaan konsumen, ragam produk yang lengkap dan harga yang kompetitif menjadi daya tarik utama dari *olshop* ini. *Olshop* Nanuma Aksesoris merupakan pengembangan dari toko fisik yang pertama kali berdiri pada tahun 2016 di daerah Kelayan A, Kota Banjarmasin. Berawal dari toko kecil berukuran 2x4 meter. Seiring berkembangnya waktu, pemilik *olshop* yang bernama Muslim Nur mulai membuka beberapa cabang untuk memperluas jangkauan pemasaran. Cabang pertama dibuka di Kelayan B pada tanggal 23 September 2017, kemudian cabang berikutnya dibuka di Jalan Veteran pada 20 Oktober 2018. Pada tanggal 7 Juli 2019, toko yang berada di Kelayan A dipindahkan ke lokasi baru di Jalan Melati Indah Pramuka karena beberapa pertimbangan internal.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Muslim Nur, Pemilik *Olshop* Nanuma Aksesoris, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 22 Juni 2025

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan belanja daring serta pesatnya pertumbuhan pengguna *e-commerce*, Muslim Nur memutuskan untuk memperluas usahanya ke platform Shopee dan membangun toko *online* (*olshop*) Nanuma Aksesoris. Melalui *olshop* ini, produk-produk yang sebelumnya hanya dijual secara langsung kini dapat dijangkau oleh pembeli dari berbagai daerah. Sebagai toko yang cukup aktif dalam kegiatan jual beli *online*, Nanuma Aksesoris menyediakan berbagai metode pembayaran untuk memudahkan pembeli, salah satunya adalah sistem *Cash On Delivery* (COD) atau pembayaran di tempat. Menurut pemilik toko, sekitar 75% transaksi *online* dilakukan menggunakan sistem COD. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan penjualan, apalagi tentunya untuk mempermudah pelanggan dalam berbelanja tanpa harus melakukan pembayaran di awal atau transfer, terutama bagi konsumen dari kalangan pelajar seperti anak-anak SD, SMP, dan SMA yang belum memiliki akses ke layanan perbankan.<sup>2</sup>

## 2. Profil Aplikasi Shopee

Sebuah platform belanja online bernama shopee diluncurkan di Singapura pada pertengahan Februari 2015. Penemu shopee yang bernama Forrest Li merupakan seorang pria kelahiran Cina yang terpengaruh oleh pengusaha kaya yang bernama Steve Jobs. Forrest Li bersama dengan temannya yang bernama

---

<sup>2</sup> Muslim Nur, Pemilik *Olshop* Nanuma Aksesoris 1, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Juni 2025

Chris Feng sukses menaikkan namanya hingga masuk ke daftar tokoh teknologi Asia Tenggara.

Sejarah shopee di Indonesia dimulai sejak bulan Desember tahun 2015 dan Berkantor pusat di Wisma 77 Tower 2 Lantai 11, Jl. Letjen S.Parman Kav. 77, Slipi, Palmerah, Jakarta Barat. Sebagai salah satu market place terbesar di Indonesia, shopee mengusung slogan “shopee adalah tempat belanja online nomor satu se-Indonesia”. Shopee memudahkan para penjual serta pembeli dalam berinteraksi melalui fitur live chatnya. Sarana jual beli ini juga menyediakan banyak produk mulai dari gadget, fashion, kosmetik, otomotif dan lain sebagainya.<sup>3</sup>

Shopee adalah salah satu situs pembelanjaan online yang tidak hanya di Indonesia tetapi juga luar negeri. Aplikasi ini memungkinkan para pengguna, baik penjual maupun pembeli, untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*. Di Indonesia, Shopee berkembang pesat karena menawarkan berbagai fitur menarik seperti promo gratis ongkir, voucher diskon, dan kemudahan dalam sistem pembayaran, termasuk metode *Cash on Delivery* (COD).<sup>4</sup>

### **3. Visi dan Misi Shopee**

a. Visi Shopee adalah:

Menjadi mobile marketplace nomor 1 di Indonesia.

---

<sup>3</sup> Teknovidia, Profil dan Sejarah Perusahaan Shopee, <https://www.teknovida.com/profil-Sejarah-shopee/> diakses pada 25 Juni 2025 pukul 14.20

<sup>4</sup> Tim Shopee, Tentang Shopee, <https://careers.Shopee.co.id> diakses pada tanggal 25 Juni 2025 pukul 14.40

b. Misi Shopee adalah:

Mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia.

## **B. Penyajian Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, maka dapat diuraikan hasil penelitian tersebut sebagai berikut:

### **1. Informan I (Pemilik *Olshop* sekaligus Penjual)**

Nama : Muslim Nur

Umur : 36 Tahun

Alamat : Jl. Pramuka Komplek Pondok Al-Banjary

Pekerjaan : Wirausaha

Pendidikan : S1

Pemilik *olshop* yang bernama Muslim Nur seorang laki-laki berumur 36 tahun dan lulusan S1 Ekonomi dari salah satu perguruan tinggi swasta di Banjarmasin. Dengan latar belakang pendidikan tersebut, pemilik memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai strategi pemasaran, manajemen usaha, dan prinsip-prinsip ekonomi dalam berwirausaha. Muslim Nur memulai usaha ini sejak tahun 2016 dengan membuka kios kecil berukuran 2x4 meter di daerah Kelayan A. Dalam perjalanannya, toko ini berkembang dengan membuka cabang di Kelayan B dan Jl. Veteran, hingga akhirnya dipindahkan dan dipusatkan di Jl. Melati Indah, Pramuka, tempat toko tersebut beroperasi hingga saat ini. Dalam menjalankan usahanya, Muslim Nur merangkap sebagai pemilik, pengelola, karyawan dibantu

oleh satu orang karyawan lainnya yang bertugas untuk packing dan pengiriman. Toko ini buka setiap harinya mulai dari jam 09.00 – 21.00 WITA.

Muslim Nur memilih Shopee sebagai platform utama karena melihat peluang besar dalam pemasaran digital, terlebih dengan adanya fitur Gratis Ongkir dan *Cash On Delivery* (COD). Menurutnya, sebagian besar pembeli yang bertransaksi di toko ini adalah pelajar dan anak muda yang belum memiliki rekening bank ataupun dompet digital. Oleh karena itu, lebih dari 75% pembeli menggunakan metode COD. Muslim Nur menilai COD sebagai strategi yang efektif untuk menarik konsumen baru, khususnya yang masih awam dengan transaksi *online*. Dalam aktivitas jual beli di Shopee, Muslim Nur menjual berbagai macam jenis aksesoris seperti casing handphone, headset, kabel data, charger, holder HP, dan aksesoris elektronik lalu juga ada barang yang diperlukan untuk keperluan rumah tangga. Semua produk tersebut ia unggah ke etalase toko dengan mencantumkan foto produk yang jelas, deskripsi lengkap, harga, serta opsi pembayaran, termasuk sistem *Cash On Delivery* (COD).

Transaksi jual beli melalui sistem COD dimulai saat pembeli melakukan pemesanan barang melalui aplikasi Shopee dan memilih metode pembayaran “Bayar di Tempat (COD)”. Setelah pesanan diterima, penjual akan memeriksa detail pesanan, termasuk jenis barang, jumlah, dan alamat pengiriman. Barang kemudian disiapkan dan dikemas sebaik mungkin. Proses pengepakan dilakukan dengan standar yang aman seperti menggunakan *ziplock*, *bubble wrap*, dan kardus. Ia juga memastikan foto produk sesuai dengan barang asli, agar tidak mengecewakan pembeli. Setelah barang dikemas, penjual menyerahkan paket ke

kurir, proses pengiriman biasanya memakan waktu 1–3 hari kerja, tergantung lokasi pembeli.

Muslim Nur mengaku bahwa dalam setiap transaksi, ia berusaha menerapkan prinsip kejujuran, tanggung jawab, dan pelayanan terbaik. Setiap keluhan pembeli ditanggapi secara profesional. Muslim Nur akan meminta bukti berupa video unboxing atau foto kerusakan, agar bisa dipastikan apakah kesalahan berasal dari toko atau dari ekspedisi. Jika terjadi kesalahan seperti barang tidak lengkap, cacat, atau tidak sesuai, pemilik *olshop* akan menyampaikan permintaan maaf dan menawarkan solusi. Solusi tersebut dapat berupa penggantian barang (jika memungkinkan). Namun, jika tidak ada bukti kuat atau waktu pelaporan sudah terlalu lama (melebihi batas retur), maka komplain tidak dapat diterima. Muslim Nur juga mengakui bahwa mayoritas transaksi COD berjalan lancar dan pembeli merasa puas. Namun, menurut Muslim Nur metode ini juga memiliki kelemahan, terutama ketika barang dikembalikan oleh pembeli karena tidak jadi diterima tanpa alasan yang jelas. Hal ini menyebabkan kerugian berupa biaya pengemasan, waktu, dan tenaga. Selain itu, ia juga menghadapi sejumlah keluhan dari pembeli yang menyatakan bahwa, barang sampai dalam keadaan rusak, barang tidak sesuai dengan pesanan, barang yang diterima tidak lengkap.

Meskipun memiliki risiko, sistem COD tetap disediakan karena sebagian besar pembeli berasal dari kalangan masyarakat umum yang belum terbiasa menggunakan transfer digital atau *e-wallet*. Muslim Nur juga percaya bahwa pelayanan yang jujur dan profesional dapat membangun kepercayaan pembeli. Muslim Nur mengetahui aturan dan hukum terkait transaksi jual beli dalam sistem

COD, baik secara praktis maupun secara hukum Islam. Ia menyadari bahwa dalam transaksi semacam ini, penting untuk menjaga kejelasan akad, kejujuran, dan tidak menzalimi salah satu pihak.<sup>5</sup>

## 2. Informan II (Karyawan/Penjual)

Nama : Nisa  
Umur : 23 Tahun  
Alamat : Jl. Pemurus Dalam  
Pekerjaan : Karyawan Toko  
Pendidikan: S1

Nisa merupakan seorang karyawan perempuan berumur 23 tahun dan seorang lulusan S1 yang bekerja di Toko *online (olshop)* Nanuma Aksesoris selama 4 tahun, yang bertugas menangani operasional harian toko, khususnya juga membantu pemilik *olshop* dalam mengelola pengemasan barang, pelayanan chat pembeli, dan pengelolaan pesanan secara *online* di *olshop* Nanuma Aksesoris. Setiap hari ia memantau pesanan yang masuk melalui aplikasi Shopee. Setelah mendapat notifikasi pesanan, ia bersama pemilik *olshop* segera memeriksa ketersediaan stok. Bila produk tersedia, mereka akan langsung mengemas barang dengan rapi dan aman, sesuai standar pengemasan yang ditetapkan, yaitu menggunakan plastik tebal, *bubble wrap*, atau kardus untuk produk tertentu. Ia juga menyampaikan bahwa sebagian besar pembeli menggunakan sistem COD,

---

<sup>5</sup> Muslim Nur, Pemilik *Olshop* Nanuma Aksesoris 1, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 22 Juni 2025.

sehingga ia harus memastikan bahwa setiap barang sudah dipacking dengan rapi dan aman, sudah sesuai dengan pesanan pembeli, sudah dilabeli dan diinput ke sistem Shopee dengan benar.

Nisa menjelaskan bahwa dalam sistem COD, pihak toko harus lebih hati-hati karena risiko barang dikembalikan cukup tinggi. Nisa menyebutkan beberapa kendala umum yang sering terjadi dalam sistem COD, walaupun sudah hati-hati seperti, barang rusak dalam perjalanan meski sudah dibungkus rapi, pembeli mengaku barang tidak lengkap, padahal sudah dicek sebelum dikirim, lalu pembeli tidak menjawab chat atau memberikan informasi palsu, lalu ada juga pembeli usil atau asal-asalan check out saat pemikiran tengah malam saat barangnya sudah sampai jadi merasa tidak memesan jadi ditolaknya secara sepihak, dan juga saat barang itu dikembalikan sebelum ke toko pasti lama tertahannya dan lambat dikembalikan lagi ke toko waktunya bisa sampai berhari-hari atau bahkan sebulan dan hal itu membuat perputaran produk jadi dari pihak kami sebagai penjual dirugikan.

Selain itu, Nisa menyebutkan bahwa tidak semua pembeli seperti itu. Banyak juga pembeli yang puas dan memberikan ulasan baik setelah menerima produk. Nisa selalu berusaha melayani pembeli dengan sopan, membalas pesan dengan jelas, dan tidak berkata kasar, meskipun terkadang menghadapi pembeli yang cerewet atau banyak bertanya tetapi tidak jadi membeli.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Nisa, Karyawan *Olshop* Nanuma Aksesoris 1, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 22 Juni 2025.

### 3. Informan III (Pembeli)

Nama : Annisa

Umur : 29 Tahun

Alamat : Jl. Berangas

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan: S1

Annisa merupakan seorang ibu rumah tangga berumur 29 tahun yang sudah menggunakan Shopee selama 5 tahun, Shopee dipilih karena merupakan aplikasi belanja *online* pertama yang dia pasang, selama menggunakan Shopee Annisa sering melakukan pembayaran melalui transaksi COD karena menurutnya metode ini memudahkan dia melakukan pembayaran tanpa harus mengisi saldo ShopeePay maupun melakukan pembayaran melalui kasir Indomaret/Alfamart dan mendapatkan promo gratis ongkos pengiriman barang. Annisa mengatakan biasanya menerima barang di rumahnya sendiri.

Annisa melakukan transaksi pembelian barang elektronik berupa kipas angin karakter di *olshop* Nanuma Aksesoris. Pada saat memesan, beliau memilih metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) karena merasa lebih aman dan tidak perlu repot melakukan transfer. Namun, saat barang sudah sampai di alamat tujuan, Annisa melakukan pembatalan secara sepihak dengan alasan dikarenakan beliau pada saat itu sedang banyak pengeluaran yang mengharuskan untuk membayar untuk urusan yang lain, dan juga karena berbarengan dengan tiba nya pesanan yang dipesan di *olshop* tersebut. Dengan terpaksa dan rasa tidak enak hati Annisa

membatalkan pemesanan tersebut dan mengembalikan barang nya, kurir pun mau tidak mau mengembalikan kembali barang tersebut ke toko.<sup>7</sup>

#### 4. Informan IV (Pembeli)

Nama : Sehan

Umur : 45 Tahun

Alamat : Jl. Bandarmasih

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Pendidikan: SMA

Sehan merupakan seorang karyawan swasta berumur 45 tahun yang sudah menggunakan Shopee selama 6 tahun, Shopee menjadi pilihan utama beliau dalam melakukan transaksi belanja *online* karena aplikasi Shopee merupakan aplikasi pertama yang beliau kenal sebagai aplikasi belanja *online*.

Sehan telah melakukan transaksi pembelian barang keperluan rumah tangga berupa pisau dapur set di *olshop* Nanuma Aksesoris dan pembelian ini ketiga kalinya dalam memesan barang dan hampir seluruh transaksinya menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD). Sehan menyampaikan, ia merasa sangat puas berbelanja di *olshop* tersebut karena harganya terjangkau dan murah, barangnya bagus dan unik- unik, banyak pilihannya, kondisi barang baik dan sesuai foto, packingnya rapi dan aman. Menurut Sehan, ia memilih sistem COD karena merasa lebih aman dan praktis. Ia tidak perlu melakukan transfer terlebih dahulu, dan bisa

---

<sup>7</sup> Annisa, Pembeli *Olshop* Nanuma Aksesoris 1, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Juni 2025.

memastikan barang diterima sebelum membayar. Sehan mengatakan ia menerima barang biasanya di kantor tempat dia bekerja. Dalam pengalamannya, pesanan selalu diterima dalam kondisi baik, tidak pernah rusak, dan tidak pernah ada kekurangan produk. Ibu Sehan juga menambahkan bahwa sistem COD sangat membantu bagi pembeli yang tidak terbiasa menggunakan *m-banking* atau *e-wallet*. Sehan merasa bahwa penjual di *olshop* Nanuma Aksesoris sudah sangat profesional dan jujur.<sup>8</sup>

#### 5. Informan V (Pembeli)

Nama : Putri

Umur : 24 tahun

Alamat : Jl. Teluk Dalam

Pekerjaan : Guru

Pendidikan: S1

Putri merupakan seorang guru berumur 24 tahun yang juga menggunakan aplikasi Shopee selama kurang lebih 4 tahun dan lumayan sering melakukan transaksi belanja di *marketplace* Shopee karena Putri hanya memasang aplikasi Shopee dan TikTok di telepon pintarnya. Sementara Shopee menjadi pilihan utama karena banyak terdapat promo yang menarik serta diskon yang beraneka ragam.

Selama menjadi pelanggan Shopee, Putri mengatakan lumayan sering menggunakan metode pembayaran COD di samping itu juga terkadang

---

<sup>8</sup> Sehan, Pembeli *Olshop* Nanuma Aksesoris 1, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 24 Juni 2025.

menggunakan sistem pembayaran PayLater karena Putri mengakui malas untuk mengisi saldo ShopeePay ataupun melakukan pembayaran di kasir Indomaret/Alfamart. Putri juga mengatakan bahwa selalu ada orang rumah yang stand by untuk menerima barang pesannya yaitu ibunya atau jika ibunya sedang tidak ada dirumah maka ada tetangganya yang akan menerima barang pesannya tersebut, jadi dia merasa aman barang belanjaan pasti sampai saat dia sedang bekerja dan tidak ada dirumah.

Putri telah melakukan transaksi di *olshop* Nanuma Aksesoris dengan memesan barang alat fotografi berupa Tripod yang pada saat itu Putri membutuhkan alat itu untuk liburannya di akhir pekan. Setelah menelusuri berbagai toko *online* di Banjarmasin, Putri menemukan toko *online (olshop)* Nanuma Aksesoris yang menjual berbagai jenis barang aksesoris elektronik dengan harga yang terjangkau dan murah. Setelah Putri melakukan pemesanan, ia mendapatkan notifikasi bahwa pesanan sedang diproses. Tiga hari kemudian, barang tersebut telah sampai dan barangnya dikemas dengan cukup rapi, barang yang Putri Terima juga sesuai dengan gambar dan deskripsi di Shopee. Putri sangat puas karena barangnya berkualitas, pengiriman cepat, dan pelayanannya juga ramah.<sup>9</sup>

#### 6. Informan VI (Pembeli)

Nama : Ridho

Umur : 40 Tahun

---

<sup>9</sup> Putri, Pembeli *Olshop* Nanuma Aksesoris 1, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 24 Juni 2025.

Alamat : Jl. Gerilya

Pekerjaan : Pedagang

Pendidikan: SMA

Ridho merupakan seorang pedagang berumur 40 tahun yang juga sebagai pengguna aplikasi Shopee selama kurang lebih 2 tahun. Ridho mengatakan jarang berbelanja di Shopee namun pernah suatu hari berbelanja online di Shopee dan menggunakan metode pembayaran COD. Awalnya Ridho tahu aplikasi Shopee dari keluarga beliau karena di Shopee banyak promo-promo dan barang-barang yang menarik lagi kita butuhkan. Ridho setiap berbelanja di Shopee selalu menggunakan metode COD karena metode ini dianggap paling mudah dan kebetulan saat itu ada promo ongkos kirim apabila menggunakan sistem pembayaran COD. Selain sistem COD ini praktis karena Ridho cukup menyerahkan uang sesuai harga barang yang tertera di aplikasi kepada kurir pengantar dan beliau juga tidak punya waktu dan tidak bisa menggunakan sistem transfer karena beliau memiliki pekerjaan sebagai pedagang yang pastinya selalu sibuk.

Ridho mengatakan di tengah kesibukan berdagang, beliau juga sering mencari barang-barang praktis yang bisa beliau gunakan sendiri. Ridho melakukan transaksi COD dengan memesan produk Holder HP di *olshop* Nanuma Aksesoris dengan harapan bisa digunakan di stang motor, seperti yang tertera dalam deskripsi dan gambar produk. Namun, setelah pesanan sampai, ternyata produk yang diterima tidak lengkap, bagian pengaitnya tidak ada, sehingga holder HP tidak bisa dipasang. Hal ini membuat Ridho merasa bingung dan kecewa, karena akhirnya stang motornya yang menjadi korban saat ia mencoba memasang holder tersebut secara

paksa. Padahal, menurut pengakuannya, ia sangat menyayangkan hal itu karena motornya dalam kondisi baik sebelumnya.

Setelah menyadari kekurangan produk, ia melakukan komplain kepada pihak *olshop* tersebut. Pihak *olshop* kemudian memberikan tanggapan dengan menyampaikan permohonan maaf atas kelalaian yang terjadi. Mereka juga menawarkan penggantian barang, namun dengan syarat pembeli harus membeli ulang produk tersebut terlebih dahulu agar bisa mendapatkan unit yang baru. Bapak Ridho tidak melanjutkan proses itu karena merasa tidak perlu lagi dengan barang tersebut dan tidak ingin membeli ulang. Ia memilih tidak mengembalikan barang, dan pada akhirnya merasa dirugikan. Transaksi tersebut adalah pertama kalinya ia melakukan pembelian COD di *olshop* tersebut, dan sejak kejadian itu, ia belum pernah melakukan pembelian ulang.<sup>10</sup>

#### 7. Informan VII (Pembeli)

Nama : Ahmad

Umur : 30 tahun

Alamat : Jl. Kuin Utara

Pekerjaan : Driver Ojek *Online*

Pendidikan: SMA

Ahmad merupakan *driver* ojek *online* yang berumur 30 tahun dan juga sebagai pengguna aplikasi Shopee selama 4 tahun. Shopee menjadi pilihan utama

---

<sup>10</sup> Ridho, Pembeli *Olshop* Nanuma Aksesoris 1, *Wawancara (online)*, Banjarmasin, 26 Juni 2025.

Ahmad dalam melakukan transaksi belanja *online* karena aplikasi Shopee merupakan aplikasi kedua setelah Facebook yang dia kenal sebagai aplikasi belanja *online* dan dia lumayan sering berbelanja *online* di Shopee. Ahmad mengatakan dalam pekerjaannya sehari-hari, Ahmad sering menerima orderan dan berkomunikasi dengan penumpang maupun pengantar barang melalui telepon. Karena itu, Ahmad sangat membutuhkan headset yang nyaman, ringan, dan suaranya jernih, agar tidak kesulitan saat menerima panggilan di jalan.

Ahmad telah melakukan transaksi COD dengan memesan headset pada *olshop* Nanuma Aksesoris dengan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), karena Ahmad lebih nyaman membayar setelah barang sampai. Apalagi sebagai driver *online*, saya lebih sering pegang uang tunai daripada saldo digital. Tiga hari setelah memesan, headset pun sampai di rumah saya, Ahmad mengatakan paketnya dibungkus rapi. Saat Ahmad buka dan coba, suaranya jernih, dan mic-nya juga berfungsi dengan baik. Ahmad langsung pakai headset itu untuk narik, dan selama di jalan, tidak ada kendala. Saya bisa menerima orderan, dengar suara pelanggan, dan bahkan dengar GPS tanpa harus pegang HP.

Ahmad mengatakan, sekarang ia sudah beberapa kali belanja lagi di *olshop* Nanuma aksesoris, termasuk beli charger motor dan kabel USB. Barangnya selalu bagus, harganya murah dan cocok untuk driver seperti Ahmad yang butuh perlengkapan HP yang awet dan murah.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Ahmad, Pembeli *Olshop* Nanuma Aksesoris1, *Wawancara (Online)*, Banjarmasin, 26 Juni 2025.

**Tabel 4.1 Identitas Informan**

No	Informan	Umur	Alamat	Pekerjaan	Pendidikan	Keterangan
1.	Muslim Nur	36 Tahun	Jl. Pramuka	Wirausaha	S1	Pemilik Toko/Penjual
2.	Nisa	23 Tahun	Jl. Pemurus Dalam	Karyawan Toko	S1	Penjual
3.	Annisa	29 Tahun	Jl. Berangas	Ibu Rumah Tangga	S1	Pembeli
4.	Sehan	45 Tahun	Jl. Bandarmasih	Karyawan Swasta	SMA	Pembeli
5.	Putri	24 Tahun	Jl. Teluk Dalam	Guru	S1	Pembeli
6.	Ridho	40 Tahun	Jl. Gerilya	Pedagang	SMA	Pembeli
7.	Ahmad	30 Tahun	Jl. Kuin Utara	Driver Ojek Online	SMA	Pembeli

**Tabel 4.2 Ringkasan Data Praktik Jual Beli Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Shopee Di Toko Nanuma Aksesoris 1 Melati Indah Kota Banjarmasin**

No.	Informan	Praktik Jual Beli Dengan Sistem COD Shopee
1.	Muslim Nur	Muslim Nur memulai usahanya sejak tahun 2016 hingga sampai sekarang. Usaha ini beroperasi secara <i>offline</i> maupun <i>online</i> khususnya pada aplikasi Shopee. <i>Olshop</i> buka setiap harinya mulai dari jam 09.00 – 21.00 WITA. Semua produk ia unggah ke etalase toko dengan mencantumkan foto produk yang jelas, deskripsi lengkap, harga, serta opsi pembayaran, termasuk sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD). Transaksi dimulai saat pembeli melakukan pemesanan dan memilih metode pembayaran “bayar ditempat (COD)”. Barang kemudian disiapkan dan dikemas sebaik mungkin

		dengan dibungkus menggunakan <i>ziplock</i> , <i>bubble wrap</i> , dan kardus. Setelah itu barang diserahkan kepada kurir dan proses pengiriman memakan waktu 1-3 hari kerja tergantung lokasi pembeli. Jika terjadi kesalahan seperti barang tidak lengkap, cacat, atau tidak sesuai, pemilik <i>olshop</i> akan menyampaikan permintaan maaf dan menawarkan solusi. Muslim Nur mengakui bahwa mayoritas transaksi COD berjalan lancar dan pembeli merasa puas. Tetapi terkadang tidak luput mengalami kerugian waktu dan biaya packing. Meskipun memiliki risiko, sistem COD tetap disediakan karena sebagian besar pembeli berasal dari kalangan masyarakat umum yang belum terbiasa menggunakan transfer digital atau <i>e-wallet</i> .
2.	Nisa	Nisa seorang karyawan yang bekerja di Toko Nanuma Aksesoris selama 4 tahun, ia bertugas menangani operasional harian toko, khususnya juga membantu pemilik <i>olshop</i> dalam mengelola pengemasan barang, pelayanan chat pembeli, dan pengelolaan pesanan secara <i>online</i> di toko. Setiap hari ia memantau pesanan yang masuk melalui aplikasi Shopee. Setelah mendapat notifikasi pesanan, ia bersama pemilik <i>olshop</i> segera memeriksa ketersediaan stok. Bila produk tersedia, mereka akan langsung mengemas barang dengan rapi dan aman, lalu dilabeli dan diinput ke sistem Shopee dengan benar. Dalam sistem COD, Nisa harus lebih hati-hati karena risiko barang dikembalikan cukup tinggi, walaupun sudah hati-hati seperti, barang rusak dalam perjalanan meski sudah dibungkus rapi, pembeli mengaku barang tidak lengkap, padahal sudah dicek sebelum dikirim, lalu pembeli tidak menjawab chat atau memberikan informasi palsu, lalu ada juga pembeli usil atau asal-asalan <i>check out</i> saat pemikiran tengah malam saat barangnya sudah sampai jadi merasa tidak memesan jadi ditolak secara sepihak, dan juga saat barang itu dikembalikan sebelum ke toko pasti lama tertahannya dan lambat dikembalikan lagi ke toko waktunya bisa sampai berhari-hari atau bahkan sebulan dan hal itu membuat perputaran produk, jadi dari pihak kami sebagai penjual dirugikan. Nisa berusaha melayani pembeli dengan sopan, membalas pesan dengan jelas, dan tidak berkata kasar, meskipun terkadang menghadapi pembeli yang cerewet atau banyak bertanya tetapi tidak jadi membeli. Walaupun tidak semua pembeli seperti itu.
3.	Annisa	Annisa seorang ibu rumah tangga yang sudah menggunakan Shopee selama 5 tahun. Annisa memilih Shopee sebagai aplikasi belanja <i>online</i> pertama yang dia pasang di telepon pintarnya. Annisa melakukan transaksi pembelian barang elektronik berupa kipas angin karakter di <i>olshop</i> Nanuma Aksesoris, dengan memilih metode pembayaran “Bayar di Tempat (COD)”. Proses pemesanan berjalan lancar. Pihak <i>olshop</i> menerima notifikasi pemesanan dan segera memproses pesanan Annisa sesuai prosedur yang berlaku. Barang dikemas dengan rapi dan dikirimkan oleh jasa ekspedisi

		yang bekerja sama dengan Shopee. Setelah 3 hari, pesanan tersebut sampai di alamat tujuan yang telah dicantumkan Annisa. Namun, saat kurir tiba dan menyerahkan barang, Annisa menolak menerima barang tersebut karena alasan sedang banyak pengeluaran yang mengharuskan untuk membayar urusan yang lain, dan juga karena berbarengan dengan tiba nya pesanan yang dipesan di <i>olshop</i> tersebut. Ia membatalkan pesanan secara sepihak dan tidak melakukan pembayaran sebagaimana disepakati dalam sistem COD. Pihak kurir pun terpaksa mengembalikan barang ke gudang, dan pihak <i>olshop</i> menerima laporan pembatalan dari sistem Shopee.
4.	Sehan	Sehan seorang karyawan swasta yang sudah menggunakan Shopee selama 6 tahun. Shopee menjadi pilihan utama dalam melakukan transaksi belanja <i>online</i> . Sehan melakukan transaksi pembelian barang keperluan rumah tangga berupa pisau dapur set. Dan ini ketiga kalinya dalam memesan barang pada <i>olshop</i> Nanuma Aksesoris dan hampir seluruh transaksi menggunakan metode <i>Cash On Delivery</i> (COD). Sehan sangat puas berbelanja di <i>olshop</i> tersebut karena harganya terjangkau dan murah, barangnya bagus dan unik-unik, banyak pilihannya, kondisi barang baik dan sesuai foto, packingnya rapi dan aman. Sehan menerima barang biasanya di kantor tempat dia bekerja.
5.	Putri	Putri seorang guru yang menggunakan aplikasi Shopee selama kurang lebih 4 tahun. Shopee menjadi pilihan utama karena banyak terdapat promo yang menarik serta diskon yang beraneka ragam. Putri melakukan transaksi di <i>olshop</i> Nanuma Aksesoris dengan memesan barang alat fotografi berupa Tripod dengan memilih metode pembayaran “bayar ditempat (COD)”. Setelah melakukan pemesanan ia mendapatkan notifikasi bahwa pesanan sedang diproses. 3 hari kemudian, barang tersebut telah sampai dan barangnya dikemas dengan cukup rapi, barang yang Putri terima juga sesuai dengan gambar dan deskripsi yang sesuai di Shopee. Putri sangat puas karena barangnya berkualitas, pengiriman cepat, dan pelayanan <i>olshop</i> nya juga ramah. Saat kurir datang mengantarkan barang ke rumah, ia biasanya sedang berada di luar atau sibuk dengan pekerjaan. Oleh karena itu, barang pesannya sering diterima oleh ibunya atau oleh tetangganya.
6.	Ridho	Ridho seorang pedagang berumur 40 tahun yang juga sebagai pengguna aplikasi Shopee selama kurang lebih 2 tahun. Jarang berbelanja <i>online</i> , namun pernah melakukan transaksi menggunakan sistem COD. Ridho tahu aplikasi Shopee dari keluarga karena di Shopee banyak promo-promo dan barang-barang yang menarik, di tengah kesibukan berdagang, ia juga sering mencari barang-barang praktis yang bisa ia gunakan sendiri. Ridho melakukan transaksi pembelian di <i>olshop</i> Nanuma Aksesoris dengan memesan produk berupa Holder HP dengan harapan bisa digunakan di stang motor, seperti yang tertera dalam deskripsi dan

		<p>gambar produk. Dengan milih sistem pembayaran “bayar ditempat (COD)”, setelah melakukan pemesanan ia mendapatkan notifikasi bahwa pesanan sedang diproses. 3 hari kemudian, barang tersebut sampai di alamat tujuan, namun saat barang diterima, ternyata produk yang dikirim tidak lengkap, bagian pengait pada Holder HP tidak ada sehingga tidak bisa digunakan. Ridho mencoba memasangnya secara paksa hingga menyebabkan kerusakan pada stang motornya, hal ini membuatnya kecewa. Lalu Ridho melakukan komplain atas produk yang dikirim, setelah mengajukan komplain tanggapan dari pihak <i>olshop</i> meminta maaf dan menawarkan penggantian, namun dengan syarat Ridho harus membeli ulang terlebih dahulu. Karena kecewa dan tidak ingin membeli ulang, Ridho memilih untuk tidak melanjutkan proses tersebut dan merasa dirugikan. Sejak kejadian itu, ia tidak lagi berbelanja di <i>olshop</i> tersebut.</p>
7.	Ahmad	<p>Akhmad merupakan driver ojek <i>online</i> dan juga sebagai pengguna aplikasi Shopee selama 4 tahun. Ahmad mengenal Shopee sebagai aplikasi belanja online kedua setelah Facebook, dan sejak itu sering melakukan pembelian karena merasa Shopee menyediakan produk yang bervariasi dan sering memberikan promo. Ahmad melakukan transaksi pembelian COD dengan memesan headset pada <i>olshop</i> Nanuma Aksesoris dengan menggunakan metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD). Awalnya, Ahmad mencari produk berupa headset yang nyaman dan berkualitas untuk mendukung pekerjaannya sebagai <i>driver</i> ojek <i>online</i>. Setelah menelusuri beberapa toko, Ahmad memilih membeli dari <i>olshop</i> Nanuma Aksesoris karena melihat ulasan yang baik serta harga yang terjangkau. Setelah proses pemesanan, dalam waktu 3 hari barang yang dipesan tiba di rumahnya. Ahmad menyatakan bahwa paket dikemas dengan rapi dan aman. Setelah membuka dan mencobanya, headset tersebut berfungsi dengan baik: suara terdengar jernih, dan mikrofon berjalan normal. Headset tersebut langsung ia gunakan untuk bekerja, dan selama di jalan tidak ditemukan kendala. Ahmad merasa headset tersebut sangat membantu dalam menerima pesanan, mendengarkan suara pelanggan, dan navigasi GPS tanpa harus memegang ponsel secara langsung.</p>

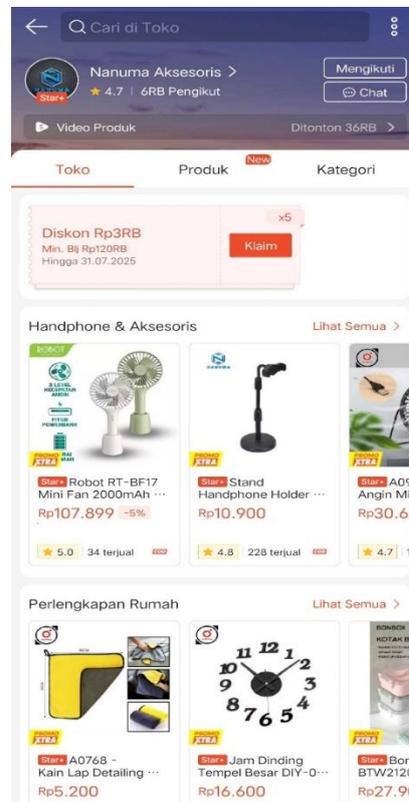
### **C. Analisis Data**

Setelah data diolah dan disajikan, yang diperoleh dari hasil wawancara yang berkenaan dengan praktik jual beli dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Shopee di *Olshop* Nanuma Aksesoris 1 Melati Indah, maka selanjutnya adalah analisis data. Adapun analisis data yang telah penulis peroleh adalah sebagai berikut:

#### **1. Praktik Jual Beli dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di *Olshop* Nanuma Aksesoris 1 Kota Banjarmasin**

Jual beli secara sistem *Cash On Delivery* (COD) yang terjadi di *Olshop* Nanuma Aksesoris 1 Melati Indah ini merupakan pengembangan dari toko fisik yang pertama kali berdiri pada tahun 2016 yang dilakukan oleh Muslim Nur selaku pemilik *Olshop*. Yang menjual berbagai macam produk jenis aksesoris, seperti casing handphone, headset, kabel data, charger, holder HP, dan aksesoris elektronik lainnya, lalu juga ada barang yang diperlukan untuk keperluan rumah tangga.

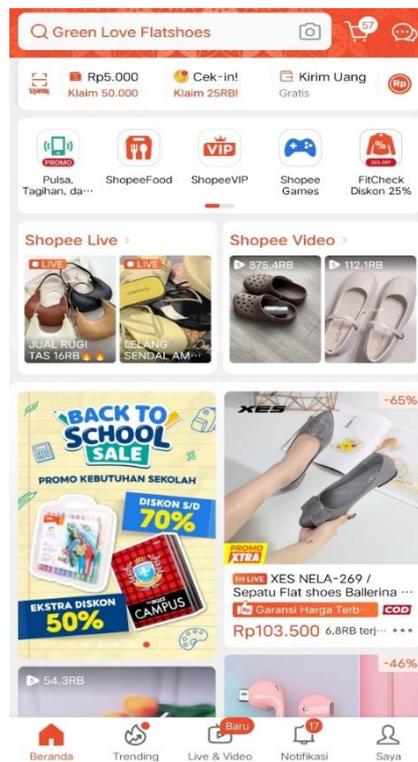
Pemasaran produk-produk yang diperjualbelikan salah satunya di promosikan melalui *marketplace* Shopee seperti berikut:



Gambar 4.1 Produk yang Diunggah di *Marketplace* Shopee

Dalam proses unggah produk, pemilik *olshop* rutin memberikan informasi harga, deskripsi produk, dan pilihan metode pembayaran. Salah satunya yang paling sering digunakan pembeli di *olshop* ini adalah sistem *Cash On Delivery* (COD), yaitu sistem pembayaran yang dilakukan oleh pembeli ke penjual yang membeli secara *online* dengan cara membayar barang tersebut secara tunai ketika pesanan telah tiba ditangan pembeli.

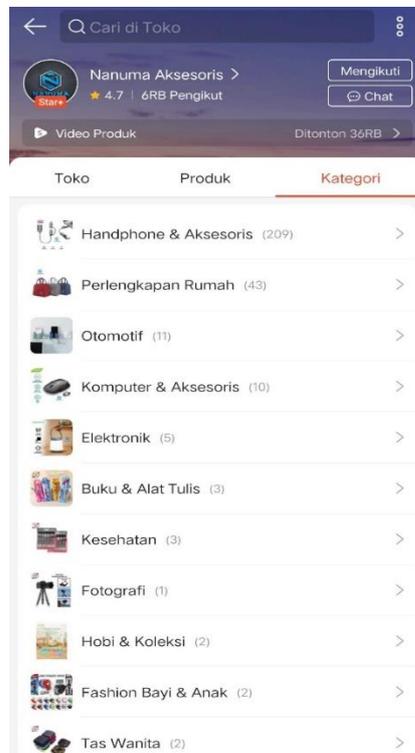
Praktik jual beli di *olshop* Nanuma Aksesoris di Shopee sama seperti belanja *online* pada umumnya. Mekanisme pembelian tidaklah sulit. Tahapan pertama adalah dengan membuka situs Shopee di <https://shopee.co.id> atau download di aplikasi di android, ios. Setelah ke website dan aplikasinya, tahap berikutnya adalah dengan menuju bagian pencarian yang ada diatas.



Gambar 4.2 Tampilan website Shopee

Selanjutnya adalah dengan melakukan pencarian produk apa yang akan dibeli di *Olshop* Shopee Nanuma Aksesoris ini. Pembeli akan menuliskan kata

Nanuma Aksesoris di kolom pencarian, setelah itu akan ada banyak produk yang sesuai dengan kategorinya.

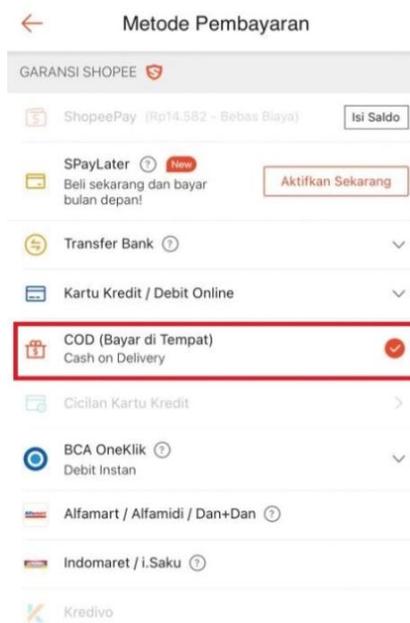


Gambar 4.3 Tampilan Kategori Produk *Olshop* Nanuma Aksesoris

Selanjutnya pembeli memilih produk yang diinginkan dan sesuai dengan isi hati pembeli. Setelah pembeli sudah memilih produk dan pilihan warnanya, tahap selanjutnya adalah proses pembelian dan memilih metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD).



Gambar 4.4 Tampilan dalam memilih Metode Pembayaran



Gambar 4.5 Tampilan memilih pembayaran COD

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan I dan II selaku pihak penjual, maka praktik jual beli dengan sistem COD di Shopee dapat digambarkan sebagai berikut:

Pertama, dengan mengunggah produk ke etalase toko di *Marketplace* Shopee dengan mencantumkan foto produk yang jelas, deskripsi lengkap, harga, serta opsi pembayarannya termasuk sistem *Cash On Delivery* (COD). Transaksi dimulai saat pembeli melakukan pemesanan dan memilih metode pembayaran “bayar ditempat (COD)”. Setelah mendapat notifikasi pesanan, ia segera memeriksa ketersediaan stok dan bila produk tersedia, barang kemudian disiapkan dan dikemas sebaik mungkin dengan dibungkus menggunakan *ziplock*, *bubble wrap*, dan kardus. Setelah itu barang diserahkan kepada kurir dari jasa ekspedisi dan proses pengiriman akan memakan waktu 1 – 3 hari kerja tergantung dengan lokasi pembeli. Jika terjadi kesalahan seperti barang tidak lengkap, cacat, atau tidak sesuai, pihak penjual akan menyampaikan permintaan maaf kepada pihak pembeli, dan akan menawarkan solusi. Akan tetapi, terkadang transaksi dengan sistem COD ini mengalami permasalahan seperti berikut:

- a. Transaksi dengan sistem COD tidak luput mengalami kerugian waktu dan biaya *packing*.
- b. Terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak pembeli tanpa alasan yang jelas.
- c. Pembeli tidak membalas chat atau memberikan informasi yang palsu terhadap produk yang sudah diterima.

- d. Pembeli usil atau asal-asalan *checkout* pada saat pemikiran tengah malam, lalu saat barangnya sudah tiba merasa tidak memesan dan menolak secara sepihak.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan para informan III, IV, V, VI dan VII selaku pihak pembeli, maka praktik jual beli dengan sistem COD di Shopee dapat digambarkan sebagai berikut:

Pertama, dengan membuka aplikasi Shopee dan memilih produk yang diinginkan di akun Shopee Nanuma Aksesoris. Setelah itu, menambahkan produk yang sudah dipilih tersebut ke dalam keranjang dan melanjutkan proses *checkout*. Saat berada di halaman checkout, memilih metode pembayaran “bayar ditempat” (COD), selanjutnya memastikan alamat pengiriman yang tertera sudah benar, Shopee akan menampilkan estimasi biaya pengiriman dan total tagihan yang harus dibayar saat barang sampai. Setelah melakukan pemesanan akan mendapatkan notifikasi bahwa pesanan sedang diproses. Proses ini bisa dipantau melalui fitur “Lacak Pengiriman” pada aplikasi Shopee. Saat kurir sudah tiba di alamat sesuai yang telah dicantumkan, selanjutnya melakukan pembayaran sesuai total tagihan yang tertera di aplikasi sebelum barang diserahkan. Setelah pembayaran diterima oleh kurir, barang diserahkan. Kemudian, pembeli menerima notifikasi untuk bisa memberikan penilaian terhadap produk yang diterima. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh pihak pembeli seperti yang terjadi pada informan III dan VI. Informan III melakukan pembatalan sepihak setelah barang sudah sampai, dengan alasan sedang banyak pengeluaran yang mengharuskan untuk membayar urusan yang lain. Sedangkan informan VI

mengeluhan pada barang yang diterima ternyata tidak sesuai/tidak lengkap, sehingga tidak bisa digunakan. Lalu melakukan komplain terhadap produk yang diterimanya, setelah mendapatkan tanggapan dari pihak penjual dengan meminta maaf dan menawarkan penggantian. Akan tetapi dengan syarat harus membeli ulang terlebih dahulu.

Berdasarkan data di atas, praktik jual beli dengan sistem COD yang terdapat di *Olshop* Nanuma Aksesoris 1 Melati Indah Kota Banjarmasin, sudah sesuai dengan teori yang ada pada bab II, dimana rukun dan syarat jual beli dalam islam seperti adanya pihak penjual dan pembeli yang cakap hukum, ada objek/barang yang diperjualbelikan, serta ijab qabul yang dilakukan secara tidak langsung melalui sistem pemesanan di aplikasi Shopee. Namun, walaupun pada rukun dan syaratnya sudah terpenuhi, dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yang bertentangan dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip dalam jual beli yang tertera dalam teori bab 2 . Hal ini menyebabkan ketidakpuasan bahkan merugikan para pihak yang melakukan transaksi dengan menggunakan sistem COD, sebagaimana yang terjadi pada permasalahan informan III selaku pihak pembeli yang merugikan informan I dan II selaku pihak penjual dan pada informan VI selaku pihak pembeli yang dirugikan oleh informan I dan II selaku pihak penjual. Sehingga akad yang awalnya sudah memenuhi rukun dan syarat menjadi tidak sempurna dan cacat (*fasid*) karena adanya unsur ketidakjelasan (*gharar*) dan kerugian (*dharar*) dari masing-masing pihak. Dalam permasalahan yang terdapat pada praktik tersebut mencerminkan masih adanya kekurangan dalam sistem COD, sebagaimana

disebutkan dalam teori bab 2 bahwa sistem ini menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban dan para pihak yang terlibat harus siap untuk itu.

## **2. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di *Olshop* Nanuma Aksesoris 1 di Kota Banjarmasin**

Menurut Imam Nawawi dalam Al-majmu', mengatakan jual beli merupakan pertukaran harta dengan harta yang lainnya untuk kepemilikan atas dasar saling merelakan.<sup>12</sup>

Menurut ulama fikih Jual beli hukum asalnya adalah mubah atau boleh. Jual beli hukumnya menjadi haram apabila tidak memenuhi syarat, tidak sesuai syariat atau melakukan hal yang dilarang dalam praktik jual beli. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan nanti akan ada perubahan status jual beli itu sendiri dan itu tergantung terpenuhi atau tidaknya rukun dan syarat jual beli.

Di dalam Al-Qur'an Surah al-Baqarah/2:275

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

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan

---

<sup>12</sup> Syaidun, “Jual Beli (Bisnis) Dalam Perspektif Hukum Islam,” Hlm. 15.

urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”

Dari ayat diatas dapat kita pahami bahwasanya Allah Swt telah menghalalkan jual beli kepada hambanya dan melarang praktik jual beli yang tidak baik yaitu jual beli yang mengandung riba atau merugikan salah satu pihak secara zalim. Ini menunjukkan bahwa dalam Islam, transaksi yang sah bukan hanya dilihat dari aspek akad saja, melainkan juga dari nilai kejujuran, keadilan, dan kerelaan antar pihak. Oleh karena itu, dalam Islam, praktik jual beli yang diperbolehkan adalah yang dilakukan secara adil, transparan, dan tidak mengandung unsur penipuan, kedzaliman, atau pemaksaan. Meskipun tidak melibatkan riba secara langsung, bentuk transaksi seperti ketidakjelasan (*gharar*), pengingkaran akad, serta pembatalan sepihak tanpa alasan yang syar'i juga termasuk bentuk muamalah yang batil. Islam tidak hanya mengharamkan riba, tetapi juga seluruh bentuk pemanfaatan harta orang lain dengan cara yang tidak sah, seperti penipuan atau pembatalan sepihak yang menimbulkan kerugian.

Seperti pada kasus yang terjadi dalam praktik jual beli dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) Shopee di *olshop* Nanuma Aksesoris 1 Melati Indah ini, pemilik *olshop* dan pembeli yang bernama Annisa. Menurut penulis, untuk rukun dan syarat nya sudah terpenuhi, penjual dan pembeli memenuhi syarat, lalu ijab dan qabul ketika pembeli melakukan pemesanan dan penjual telah memenuhi syarat pengiriman, maka secara tidak langsung telah terjadi akad *mu'athah* yang sah, meskipun dilakukan secara daring, lalu ada barang yang diperjualbelikan. Namun, Pembatalan sepihak oleh Annisa saat barang sudah tiba di alamat dan tanggal yang telah disepakati tanpa alasan yang dibenarkan syariat termasuk perbuatan *gharar*

(ketidakpastian) dan dapat menimbulkan mudharat (kerugian) bagi penjual. Dasar hukum larangan praktik gharar terdapat dalam hadits Nabi sebagai berikut:

حَدَّثَنَا أَبُو كُرَيْبٍ وَالْعَبَّاسُ بْنُ عَبْدِ الْعَظِيمِ الْعَنْبَرِيُّ قَالَا حَدَّثَنَا أَسْوَدُ بْنُ عَامِرٍ حَدَّثَنَا  
أَيُّوبُ بْنُ عُتْبَةَ عَنْ يَحْيَى بْنِ أَبِي كَثِيرٍ عَنْ عَطَاءٍ عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى  
اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْعَرَرِ

Telah menceritakan kepada kami Abu Kuraib dan al-Abbas bin Abdul Azhim al-Anbari keduanya berkata; telah menceritakan kepada kami Aswad bin Amir berkata, telah menceritakan kepada kami Ayyub bin Utbah dari Yahya bin Abu Katsir dari ‘Atha dari Ibnu Abbas ia berkata, “Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam melarang jual beli gharar (menimbulkan kerugian bagi orang lain).”<sup>13</sup>

Praktik yang dilakukan Annisa termasuk bentuk muamalah yang batil dan tidak sesuai dengan syariat karena tidak menghormati akad yang telah terjadi.

Begitupun pada kasus yang kedua, dalam praktik jual beli ini, pembeli yang bernama Ridho yang melakukan komplain kepada pihak *olshop*, karena setelah menerima barang tiga hari kemudian, ternyata barang yang dikirim tidak lengkap, yaitu bagian pengait Holder HP tidak ada sehingga tidak dapat digunakan. Menurut penulis pada praktik jual beli ini, rukun dan syaratnya tidak sepenuhnya terpenuhi, karena objek pada jual beli (barang) ternyata tidak utuh (ada bagian yang hilang), yang berarti tidak sesuai dengan akad awal dan informasi yang disampaikan, yang mana hal ini merugikan pembeli dan menyebabkan akad menjadi cacat (*fasid*), meskipun mungkin tidak disengaja. Hal ini membuat pembeli berhak mengajukan *khiyar* (hak membatalkan akad). Dalam hukum Islam, transaksi jual beli harus

---

<sup>13</sup> Hamnah, “Validitas Hadis tentang Jual Beli Gharar,” *Shar-E: Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah*, Vol. 7, No. 2 (Juli–Desember 2021), hlm. 95.

bebas dari unsur penipuan, ketidaksesuaian barang, dan harus memenuhi prinsip *ṣidq* (kejujuran) serta *bayyinat* (penjelasan yang jelas).

Rasulullah saw. bersabda:

الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لُهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكَتَمَا مُحِقَّتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا.

“Penjual dan pembeli memiliki hak pilih (*khiyar*) selama mereka belum berpisah. Jika keduanya jujur dan menjelaskan (cacat barang), maka akan diberkahi jual beli mereka. Namun, jika keduanya berdusta dan menyembunyikan (cacat barang), maka keberkahan jual beli mereka akan dihapuskan.”(HR. Bukhari no. 2079 dan Muslim no. 1532).

Berdasarkan kedua kasus diatas yang telah penulis uraikan bahwa dalam praktik jual beli dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) pemilik *olshop* dan pembeli memiliki kerugian masing-masing dan hal ini telah melanggar pada prinsip-prinsip jual beli. Prinsip-prinsip dalam jual beli yaitu:

- a. Saling rela atau ridha. Dalam melakukan transaksi jual beli antara penjual dan pembeli harus saling rela ataupun ridha. Dalam prinsip ini kasus pertama, penjual sebenarnya tidak rela atau ridha jika saat melakukan kegiatan *Cash On Delivery* (COD) konsumen melakukan pembatalan secara tiba-tiba.
- b. Barang yang dijual memang ada harganya, milik sendiri, bisa diperjual belikan dan merupakan barang halal. Bukan barang haram seperti khamar (minuman keras), babi, obat terlarang, dan barang yang dilarang lainnya.
- c. Tidak ada gharar (spekulasi atau tidak jelas). Dalam hal ini kasus pertama dan kedua, terdapat pembatalan sepihak oleh pembeli setelah barang sampai yang sebelumnya telah melakukan pemesanan secara sadar

melalui aplikasi. Namun, ketika barang sampai, pembeli menolak menerima, hal ini menjadikan akad yang sudah berjalan tidak diselesaikan dan menimbulkan ketidakpastian bagi penjual, baik dari segi biaya, tenaga, maupun waktu dan terdapat barang tidak lengkap pada saat barang sudah diterima, yang tidak bisa difungsikan dan tidak sesuai deskripsi saat akad.

- d. Tidak mengandung riba. Barang yang diperjualbelikan tidak mengandung unsur riba.
- e. Satu sama lain tidak merugikan. Antara penjual dan pembeli tidak mendapatkan kerugian. Dalam hal ini kedua kasus, penjual maupun pembeli mengalami kerugian masing-masing.

Di dalam Al-Qur'an Surah an-Nisa ayat/4:29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“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 membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. an-Nisa/4:29).”<sup>14</sup>

Berdasarkan ayat diatas Allah SWT telah mengharamkan kepada seluruh umat Islam untuk memakan harta sesama dengan jalan yang batil (tidak benar), seperti menipu, memeras, merampok, mencuri, korupsi, dan hal-hal lain yang tidak dibenarkan oleh Allah SWT, kecuali dengan

---

<sup>14</sup> Al-qur'an, Q. S. an-Nisa 2/29.

perdagangan atau jual beli yang dilandasi suka sama suka, tidak merugikan dan tentunya saling memberikan keuntungan.

Unsur utama dari jual beli adalah kerelaan kedua belah pihak, artinya jual beli harus dilandasi suka sama suka diantara para pihak. Jadi dari kedua belah pihak harus sadar dengan keuntungan dan kerugian dari transaksi jual beli yang mereka laksanakan agar tidak menjadi kesalahpahaman mengenai hak dan kewajiban diantara penjual dan pembeli.

Untuk pembeli Sehan, Putri, dan Ahmad, pembeli yang puas belanja atau melakukan kegiatan jual beli dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di *olshop* Nanuma Aksesoris, baik rukun dan syaratnya sudah terpenuhi. Semua pembeli sudah dewasa dan cakap dalam bertindak, penjual dan pembeli memenuhi syarat, lalu ijab dan qabul ketika pembeli melakukan pemesanan dan penjual telah memenuhi syarat pengiriman, terakhir, pada barang yang diperjualbelikan terpenuhi dengan jelas dan aman. Dan semua pembeli yang bernama Sehan, Putri dan Ahmad sangat puas berbelanja di *olshop* Nanuma Aksesoris 1 Melati Indah.

Apa yang diterima oleh pembeli ini telah sejalan dengan firman Allah dalam Q.S al-Baqarah ayat/2:233

وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُنْمِيَ الرِّضَاعَةَ ۗ وَعَلَى  
 وَالِدَتِ الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ لَا تُكَلَّفُ نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا لَا تُضَارَّ  
 عَنْ تَرَاضٍ مِّنْهُمَا بِوَالِدَيْهَا وَلَا مَوْلُودٍ لَهُ ۗ يُولَدُهُ ۗ وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا  
 أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا وَتَشَاوَرِ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا  
 أَنْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

“Ibu-ibu hendaklah menyusui anak-anaknya selama dua tahun penuh, bagi yang ingin menyempurnakan penyusuan. Kewajiban ayah menanggung makan dan pakaian mereka dengan cara yang patut. Seseorang tidak dibebani, kecuali sesuai dengan kemampuannya. Janganlah seorang ibu dibuat menderita karena anaknya dan jangan pula ayahnya dibuat menderita karena anaknya. Ahli waris pun seperti itu pula. Apabila keduanya ingin menyapih (sebelum dua tahun) berdasarkan persetujuan dan musyawarah antara keduanya, tidak ada dosa atas keduanya. Apabila kamu ingin menyusukan anakmu (kepada orang lain), tidak ada dosa bagimu jika kamu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.”