

JAMINAN KUALITAS PRODUK PADA TRANSAKSI JUAL BELI DI MARKETPLACE SHOPEE DALAM PERSPEKTIF AKAD BAI' SALAM

Azmil Umur

(Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh)

Email: azmil.umur@ar-raniry.ac.id

ABSTRAK

Jaminan kualitas produk sangat diperlukan dalam transaksi jual beli karena hal tersebut merupakan salah satu syarat sah nya jual beli, jika tidak terpenuhinya syarat sah jual beli maka jual beli tersebut menjadi fasid, maka dari itu shopee menghadirkan spesifikasi dari sebuah produk dan review dari pembeli sebelumnya, namun demikian masih ada penjual yang berbuat curang dengan menampilkan spesifikasi produk yang bagus tapi ketika sampai di tangan pembeli produk tersebut cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi, pembeli akan merasa dirugikan dan akan meminta pertanggung jawaban dari penjual, dengan demikian penulis ingin mengetahui tentang jaminan kualitas produk yang dijual pada marketplace shopee, adapun masalah yang dikaji adalah ; (1) Bagaimana bentuk pertanggungjawaban penjual terhadap kualitas produk yang dijual pada marketplace shopee ? (2) Bagaimana perjanjian yang dilakukan oleh manajemen marketplace shopee dengan pihak penjual dalam perjaminan kualitas produk yang akan dijual pada konsumen ? (3) Bagaimana perspektif mabi' pada akad bai' terhadap jaminan kualitas produk pada transaksi jual beli di marketplace shopee. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan analisis deskriptif analisis, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Penulis menyimpulkan bahwa bentuk pertanggung jawaban penjual terhadap kualitas produk pada situs Shopee ialah ada yang mau bertanggung jawab dan ada pula yang tidak mau bertanggung jawab, karena sebelumnya penjual telah memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai garansi produk yang ditawarkan pada kolom bagian deskripsi. Transaksi jual beli di marketplace shopee dalam perspektif mabi' pada akad bai salam ini tidak sah, dikarenakan terdapat unsur gharar (penipuan), produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dideskripsi.

Kata Kunci: *Kualitas, jual beli, bai' Salam*

PENDAHULUAN

Dalam melakukan transaksi jual beli para pihak harus memperhatikan rukun akad, untuk memastikan transaksi yang dilakukan sah secara syara', karena pada pembentukan akad, rukun merupakan fundamental terjadinya akad itu sendiri. Untuk mewujudkan akad yang legal secara syara' tersebut para pihak harus secara tegas mewujudkan rukun-rukun transaksi jual beli ini. Salah satu aspek rukun yang selalu menjadi problematika pada jual beli yaitu pada tataran objek akad yaitu ma'qud 'alaih dalam transaksi jual beli objek itu sendiri dikenal dengan mabi'. Pesatnya perkembangan teknologi informasi, turut mendorong kebutuhan masyarakat untuk senantiasa melakukan transaksi dagang menggunakan jaringan internet. Berbagai aspek transaksi dalam proses interaksi bisnis berubah dengan cepat ketika perdagangan face to face mulai digantikan dengan perdagangan online berbasis internet. Salah satu fenomena mu'amalah dalam bidang ekonomi adalah transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik. Jual beli itu sendiri adalah menukar sesuatu dengan sesuatu. Jadi jual beli adalah si penjual memberikan barang yang dijualnya sedangkan si

pembeli memberikan sejumlah uang yang seharga dengan barang tersebut.

Salah satu syarat jual beli dalam fiqh muamalah adalah harus ada *ma'qud 'alaih*, dalam hal ini barang yang akan diperjualbelikan harus tersedia pada saat transaksi kecuali dalam keadaan tertentu. Setiap barang yang akan diperjualbelikan harus milik sendiri, kecuali ada akad *wakalah* (perwakilan) Jual beli yang dilakukan terhadap sesuatu yang belum berwujud tidak sah, barang yang diperjualbelikan itu harus jelas sifat, ukuran, dan jenisnya.¹ Pihak penjual harus mengetahui setiap kualitas barang dan memeriksa barang yang mereka jual jangan sampai ketika sampai ke konsumen barang tersebut cacat.

Barang yang dijual harus *maujud* (ada). Oleh karena itu tidak sah menjual barang yang tidak ada (*ma'dum*) atau yang dikhawatirkan tidak ada.² Ketika kita menjual sesuatu pastilah barang yang kita jual itu milik sendiri dan harus ada barang tersebut bersama kita, agar ketika seseorang ingin membeli suatu produk maka dia mengetahui bagaimana bentuk dari barang yang kita jual. Barang yang dijual harus barang yang dimiliki. Dengan demikian tidak sah menjual barang yang belum dimiliki oleh seseorang.³ Maksudnya barang tersebut berada di otoritas seseorang dan dipelihara dengan baik.

Dalam *fiqh muamalah*, para fuqaha telah menetapkan tentang kriteria barang yang dijual itu harus memiliki manfaat bagi sipembeli. Menurut imam Hanafi sesuatu barang yang dijual itu harus yang bernilai atau berharga, maksud dari berharga adalah sesuatu yang bisa disimpan dan dibolehkan oleh syariat. Dengan kata lain, semua yang bisa disimpan dan bisa dimanfaatkan kapan saja dibutuhkan.³ Dengan begitu barang yang tidak ada manfaatnya tidak sah diperjualkan karena bisa memudharatkan seseorang ketika membeli barang tersebut.

Dalam jual beli pasti ada barang ataupun produk yang rusak, maupun rusak di tangan pembeli atau penjual. Jika barang yang rusak karena takdir ataupun rusak sendiri, atau rusak di tangan penjual, maka jual beli tersebut menjadi batal, jika barang tersebut rusak karena ikut campur pembeli, maka jual beli tidak batal dan pembeli harus membayar harganya. Jika barang tersebut rusak dipihak ke tiga yaitu bukan penjual maupun pembeli maka jual beli tersebut tidak batal tapi diberi hak *khiyar* untuk meneruskan dan membayar harga barang ataupun membatalkan transaksi dan meminta jaminan dari orang yang merusak barang. Imam Syafi'i berpendapat bahwa semua barang di bawah tanggungan penjual sebelum diterima oleh pembeli.⁴

Barang yang akan diperjualkan itu bisa diserahkan pada saat transaksi, jual beli barang yang tidak bisa diserahkan dianggap tidak sah, meskipun dimiliki oleh sipenjual. Tapi dalam jual beli *online* berubah menjadi jual beli salam. Dalam jual beli online para pembeli hanya tau barangnya tersebut dari gambar yang diberikan oleh penjual. Sehingga pembeli tidak tahu bagaimana kualitas barang tersebut. Menjualbelikan barang yang tidak ada di majelis akad hukumnya boleh, dengan syarat harus dideskripsikan sehingga pembeli tahu akan barangnya tersebut. Jadi penjual harus medeskripsikannya di dalam halamanpenjualan tersebut.

Berbagai pilihan produk yang memiliki ragam varian tersebut menimbulkan

¹Muhammad Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 5*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2013), hlm. 43

²Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: AMZAH, 2013), hlm 189

³Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatu hu jilid 5*, (Damaskus: Darul Fikr, 2007)

⁴wawancara dengan Ana Permata Sari, salah satu konsumen Shopee pada saat pembelian produk smartphone, Prada, pada 20 Desember 2021

kebingungan bagi sebagian konsumennya untuk menilai kualitas produk yang diinginkan konsumen, sehingga untuk memberi kenyamanan dan kerelaan terhadap transaksi yang dilakukan dibutuhkan informasi yang memadai bagi konsumen tentang suatu produk melalui berbagai media dan pihak yang mengetahui kualitas produk. Salah satu contohnya seperti review dari orang lain atau penilaian dari komentar orang yang pernah bertransaksi di *online shop* tersebut.

Sebuah barang atau produk dalam jual beli itu salah satu faktor yang sangat penting bagi penjual, karena jika tidak ada barang atau produk yang akan dijual maka tidak ada terjadinya transaksi jual beli. Dalam berbisnis salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen dalam berbelanja adalah kualitas produk. Kualitas produk yang dihasilkan akan menjadi bahan pertimbangan dalam suatu perusahaan karena dengan meningkatnya kualitas produk maka akan meningkat pula reputasi perusahaan tersebut dimata

konsumen. Jika *seller* pada *marketplace shopee*⁶ mampu memberikan kualitas produk yang baik sesuai dengan deskripsi yang diberikan maka konsumen akan sangat puas terhadap produk yang diberikan oleh seller *marketplace shopee*. Sebaliknya jika seller *marketplace shopee* memberikan kualitas produk yang sangat buruk dan tidak sesuai dengan yang di deskripsi, maka konsumen akan memberikan penilaian yang buruk dan merasa tidak puas, sehingga konsumen tidak akan kembali berbelanja di *marketplace shopee*.

Dalam bertransaksi pasti sebuah produk atau barang akan dinilai dari harganya, makin mahal harganya maka tidak dipungkiri kualitas sebuah produk itu bagus. Harga barang sangat menentukan kualitas barang, tapi banyak juga dengan harga yang mahal tapi kualitas barangnya tidak sesuai dengan harga, oleh sebab itu pihak *marketplace shopee* harus memerhatikan setiap barang yang akan dijual, dengan begitu konsumen akan merasa aman dalam bertransaksi, masih banyak konsumen yang merasa ragu akan kualitas barang, konsumen takut akan berbeda seperti di gambar, dengan alasan itu memakai photoshop. Ketika melakukan percakapan melalui *whatsapp*, penjual menjamin terhadap kualitas produk yang dijual, jika tidak maka akan diberikan garansi terhadap produk tersebut, tapi bukan garansi resmi dari shopeenya. Setelah selesai negoisasi penjual menyuruh untuk melakukan orderan di shopee. Oleh sebab itu setiap penjual harus menyediakan garansi resmi dari shopee sehingga konsumen merasa aman.

Kejadian yang sama juga dialami oleh produsen shopee ketika membeli sabun kecantikan. Ketika barang itu sampai kepada pembeli, maka selanjutnya yang dilakukan pembeli adalah membuka kemasan barang tersebut karena ingin melihat kondisi barang tersebut, dari luar kualitas barang tersebut bagus tapi ketika sudah memakainya sudah berubah kualitasnya tidak sesuai dengan deskripsi, sabun tersebut tidak sewangi yang dideskripsikan dan tidak ada perubahan apa-apa ketika memakainya, dan ketika ingin komplain kepada penjual tersebut dan ingin mengembalikan sabun itu kepada penjual, penjual itu meminta bukti atas apa yang sudah dialami oleh sipembeli, tapi sipenjual ini tidak puas dengan bukti tersebut. Kemudian pembeli ini komplain dengan shopee tapi tidak ada hasil, karena harus disertakan dengan bukti-bukti yang jelas. Dalam kasus ini pembeli merasa dirugikan karena barang yang dijual tersebut tidak sesuai yang dideskripsikan.⁵

Dalam transaksi jual beli sudah pasti tidak ada yang ingin dirugikan satu sama lain, akan tetapi bagaimana jika terdapat kasus-kasus seperti barang yang tidak sesuai

⁵ wawancara dengan Najla Ananda Irsian salah satu konsumen Shopee pada saat pembelian produk kecantikan, Banda Aceh, pada 22 Desember 2021

dengan apa yang diinginkan, atau barang rusak ketika sampai kepada pembeli, barang yang tidak sampai tapi pembeli sudah menyerahkan uangnya kepada pihak penjual dan kualitas barang yang tidak sesuai dengan harganya. Banyak sekali hal-hal yang sangat beresiko terhadap produk yang dijual, maka dari itu seharusnya dari pihak *marketplace* tersebut memberikan perlindungan terhadap pembeli.

Berdasarkan data yang diperoleh, *marketplace* shopee memberikan garansi resmi untuk beberapa toko dengan melakukan perjanjian dan ada juga yang tidak. Setiap toko yang ada label garansi shopee mereka telah melakukan perjanjian, seharusnya setiap toko harus sudah melakukan perjanjian untuk menjamin kualitas produk yang akan dijual supaya konsumen puas dengan produk yang diterima. Oleh sebab itu *marketplace* shopee harus menjamin setiap kualitas produk yang dijual oleh penjual harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar tidak terdapat kecurangan menetapkan kualitas suatu produk. Seperti salah satu toko yang menjual aksesoris *hanphone* yaitu headset terdapat kecatatan barang yang mana sebelumnya bersuara sangat kecil dan pihak penjual tidak bertanggung jawab terhadap barang yang dijualnya tersebut, penjual tersebut tidak ada respon sama sekali sehingga membuat konsumen kecewa, sehingga konsumen merasa rugi.⁶

Banyak penjual yang tidak melakukan perjanjian dengan pihak *marketplace* shopee, seperti salah satu penjual yang menjual kosmetik, para konsumen masih ragu terhadap produk tersebut walaupun sudah di deskripsikan dan penjual menjamin setiap resiko yang ada. Seharusnya walaupun begitu penjual harus melakukan perjanjian terhadap *marketplace* shopee karena dengan begitu jika terjadi sesuatu ketika dalam pengiriman penjual bisa melakukan *complain* kepada pihak shopee.⁷

Terkadang penjual mempromosikan produk yang dijual itu di media sosialnya dengan berbagai testimoni dari orang lain, bisa berupa video ataupun pesan, tapi masih banyak orang ragu dengan kualitasnya karena ada beberapa konsumen menjadi korban atas ketidakjelasan sebuah produk tersebut sehingga konsumen masih meragukan ketika ingin membeli online. Shopee sendiri memberi jaminan pada konsumen dengan memberi garansi resminya jika ada terjadi beberapa kerusakan barang ataupun kualitas produk buruk. Shopee memberikan jaminan terhadap produk yang ada pada *marketplace* tersebut. Beberapa permasalahan dari uraian tersebut yaitu: pertama, Bagaimana bentuk pertanggungjawaban penjual terhadap kualitas produk yang dijual pada *marketplace* shopee, kedua, Bagaimana perjanjian yang dilakukan oleh manajemen *marketplace* shopee dengan pihak user dalam perjaminan kualitas produk yang akan dijual pada konsumen, dan ketiga Apakah penerapan jual beli *online* di *marketplace* shopee sesuai dengan *Bai' Salam* ?

Konsep Jual Beli Akad *Bai' Salam*

Kata akad berasal dari bahasa Arab *al 'aqd* yang secara etimologi berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan (*al-ittifaq*). Secara terminologi fiqh, akad didefinisikan dengan “Pertalian *ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan kabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh kepada objek perikatan”.

Pencantuman kata-kata yang sesuai dengan kehendak syariat maksudnya bahwa seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak dianggap sah

⁶ wawancara dengan salah satu penjual di marketplace shopee, penjual aksesoris hanphone, Banda Aceh, pada 17 Desember 2021

⁷ wawancara dengan salah satu penjual di marketplace shopee, penjual skincare dan kosmetik, Banda Aceh, pada 16 Desember 2021

apabila tidak sejalan dengan kehendak syara'. Misalnya, kesepakatan untuk melakukan transaksi riba, menipu orang lain, atau merampok kekayaan orang lain. Adapun pencantuman kata-kata berpengaruh pada objek perikatan maksudnya adalah terjadinya perpindahan pemilikan dari satu pihak (yang melakukan ijab) kepada pihak yang lain (yang menyatakan kabul).⁸

Secara bahasa, *salam* adalah *al-i'tha'* dan *at-taslif*. Keduanya bermakna pemberian. Ungkapan *aslama ats tsauba lil al-khayyath* bermakna: dia telah menyerahkan baju kepada penjahit. Sedangkan secara istilah syariah, akad salam didefinisikan, umumnya secara fuqaha para oleh Jual-beli barang yang disebutkan sifatnya dalam tanggungan dengan imbalan pembayaran yang dilakukan saat itu juga. Penduduk Hijaz mengungkapkan akad pemesanan barang dengan istilah *salam*, sedangkan penduduk Irak menyebutnya *salaf*.⁹

Landasan *syari'ah* transaksi *bai' salam* terdapat dalam al-Qur'an dan al-Hadist.

a. Al-Qur'an

Firman Allah QS. Al-Baqarah [2]: 282:

فَاَحْتِوْهُ مُسَمًّى اَجَلٍ اِلَىٰ يَدَيْنِ تَدَايِنْتُمْ اِذَا اٰمَنُوْا الَّذِيْنَ يٰۤاَيُّهَا

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar...” (QS. Al-Baqarah : 282).¹⁰

Dan utang secara umum meliputi utang-piutang dalam jual beli salam, dan utang-piutang dalam jual beli lainnya. Ibnu Abbas telah menafsirkan tentang utang-piutang dalam jual beli salam. Kaitan ayat di atas Ibnu Abbas menjelaskan keterkaitan ayat tersebut dengan transaksi *bai' as-Salam*, hal ini tampak jelas dari ungkapan beliau: “Saya bersaksi bahwa *salam* (*salaf*) yang dijamin untuk jangka waktu tertentu telah dihalalkan oleh Allah pada kitab-Nya dan diizinkan-Nya.” Ia lalu membaca ayat tersebut.

b. Sunnah

Berdasarkan hadits riwayat abuhkari yang artinya, “Telah menceritakan kepada kami 'Amru bin Zurarah telah mengabarkan kepada kami Isma'il bin 'Ulayyah telah mengabarkan kepada kami Ibnu Abi Najih dari 'Abdullah bin Katsir dari Abu Al Minhal dari Ibnu 'Abbas radliallahu 'anhuma berkata: Ketika Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam tiba di Madinah orang-orang mempraktekan jual beli buah-buahan dengan sistim *salaf*, yaitu membayar dimuka dan diterima barangnya setelah kurun waktu satu atau dua tahun kemudian atau katanya dua atau tiga tahun kemudian. Isma'il ragu dalam hal ini. Maka Beliau bersabda: "Siapa yang mempraktekkan *salaf* dalam jual beli buah-buahan hendaklah dilakukannya dengan takaran dan timbangan yang diketahui (*pasti*)". Telah menceritakan kepada kami Muhammad telah mengabarkan kepada kami Isma'il dari Ibnu Abi Najih seperti redaksi hadits ini: "dengan takaran dan timbangan yang diketahui (*pasti*).”(HR. Bukhari).

Adapun tafsir hadits di atas yaitu Ibn Abbas meriwayatkan bahwa Nabi Muhammad Saw. datang ke Madinah ketika penduduk memesan buah-buahan dalam waktu satu atau dua tahun atau juga tiga tahun. Kemudian harus dilaksanakan dalam ukuran tertentu, berat tertentu, dan waktu yang ditentukan. *As-salam* atau *as-salaf* boleh

⁸ Abdul Rahman Ghazy dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 50-51.

⁹ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta:Gaya Media Pratama, 2007), hlm.147

¹⁰ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Bumi Aksara, 2020)

dilakukan pada semua yang ditakar, ditimbang dan dihitung. Kebolehan pada barang yang ditakar dan ditimbang dengan perumpamaan buah-buahan.¹¹

Rukun *salam* ada lima hal, yaitu:

- 1) Orang yang memesan (*muslim*) atau pembeli.
- 2) Orang yang menerima pesanan (*muslim ilaih*) atau penjual.
- 3) Barang yang dipesan (*muslam fih*).
- 4) Modal (*ra'su mal al-salam*).
- 5) Akad (ijab dan Kabul).

Syarat *Bai' Salam*

Ulama telah bersepakat bahwa *Salam* diperbolehkan dengan syarat sebagai berikut:

- 1) Jenis objek jual beli *Salam* harus jelas.
- 2) Sifat objek jual beli *Salam* harus jelas.
- 3) Kadar atau ukuran objek jual beli *Salam* harus jelas.
- 4) Jangka waktu pemesanan objek jual beli *Salam* harus jelas.
- 5) Asumsi modal yang dikeluarkan diketahui masing-masing pihak. Ada dua jenis dari akad *salam*:

a. *Salam* biasa

Salam biasa adalah transaksi atau akad jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada ketika transaksi dilakukan, dan pembeli melakukan pembayaran dimuka sedangkan penyerahan barang baru dilakukan di kemudian hari. Ini yang terjadi pada skala kecil, biasanya transaksi penjualan dalam masyarakat, pasar tradisional, atau di medsos serta lainnya. Jadi dalam transaksi *salam* ini hanya terjadi diantara dua orang yaitu si penjual dan si pembeli. Berbeda dengan *salam* paralel yang melibatkan pihak ketiga sebagai penyedia barang (*supplier*).¹²

b. *Salam* paralel

Salam paralel adalah akad *Salam* yang dilakukan dua transaksi *Salam* yaitu antara pemesanan pembeli dan penjual serta antara penjual dengan pemasok (*supplier*) atau pihak ketiga lainnya. Hal ini terjadi ketika penjual tidak memiliki barang pesanan dan si penjual memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang pesanan tersebut.¹⁴

Bentuk Pertanggungjawaban Penjual Terhadap Kualitas Produk yang Dijual pada Marketplace Shopee

Pada situs Shopee terdapat berbagai macam produk yang dijual, mulai dari jam tangan, pakaian, sepatu, perhiasan, hijab, komestik, peralatan rumah tangga, hingga makhluk hidup seperti tumbuhan maupun hewan dan lain sebagainya. Tanggung jawab penjual terhadap kualitas produk dan kerugian bagi konsumen atas produk yang dijual adalah perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran yang terjadi dalam transaksi jual beli diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh beban yang harus diberikan kepada pihak yang terkait. Dan kebanyakan kasus-kasus yang ada saat ini, konsumen merupakan yang paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Salah satu konsumen yang peneliti temukan dan wawancarai adalah toko LStore.

¹¹ Imam Taqiyuddin Abu Bakar Muhammad Al-Husaini, *Kifayatul Akhyar*, Juz 2, terjemahan oleh Mohammad Rifa'i (Semarang: Toha Putra, 2005), hlm 194.

¹² Moh Syaiful Suib, *Implikasi Force Majeure pada Akad Perspektif Ushul Fiqh dan Fiqh (Studi pada Akad Salam)*, Profit, Vol.2, No. 2 (2018). hlm. 56.

Dalam percakapannya dengan peneliti, penjual mengatakan bahwa telah bergabung dengan situs shopee sejak lima tahun terakhir, dan telah menjual berbagai perlengkapan pakaian wanita. Menurut wawancara peneliti dengan penjual, maka didapatkan hasil bahwa apabila barang yang diterima oleh pembeli mengalami kerusakan dan cacat ketika sampai ditangan penjual, maka pihaknya tidak akan bertanggung jawab dan tidak memberikan jaminan apapun. Hal tersebut karena pihak penjual telah *mempacking* barang sebaik mungkin sebelum dikirimkan, jadi barang bisa saja rusak oleh pihak kurir. Untuk ketentuan sebelum membeli juga dijelaskan pada bagian deskripsi.¹³

Salah satu konsumen yang peneliti temukan dan wawancarai adalah toko Flowertalestudio. Dalam percakapannya dengan peneliti, penjual menuturkan bahwa telah bergabung dengan situs shopee sejak tahun 2020 silam, dan menjual frame atau kado bunga kering. Menurut wawancara peneliti dengan penjual, maka didapatkan hasil bahwa barang yang diterima oleh pembeli dapat dikembalikan dengan jaminan ganti baru akan tetapi ongkos kirim ditanggung oleh *customer*.

Kemudian, toko yang peneliti wawancarai selanjutnya adalah Vinzmotors adalah situs shopee yang berada di kota Pekanbaru dan telah bergabung dengan *marketplace* shopee sejak tahun 2017. Sejak awal didaftarkan pada situs shopee, toko ini telah menjual berbagai macam produk mengenai perlengkapan motor. Harga yang didaftarkan pada toko Vinzmotors juga termasuk ke dalam kategori murah dengan kualitas yang baik.¹⁴

Dalam percakapannya dengan peneliti, penjual menuturkan bahwa barang yang diterima oleh pembeli, jika terjadi kerusakan maka penjual akan meminta bukti terhadap kerusakannya, apabila terbukti benar, maka barang yang rusak tersebut dapat di ganti dengan jaminan garansi yang telah diberikan oleh pihak penjual.¹⁵ Penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli secara online mempunyai hak dan kewajiban. Tanggung jawab disini yang utamanya adalah untuk melindungi pembeli. Sebab pembeli mengirim uang terlebih dulu, sedangkan penjual hanya menunggu kiriman uang dari pembeli. Maka yang lebih rawan mengalami kerugian disini adalah dari pihak pembeli. Apalagi sangat jarang penjual yang memberikan jaminan ketika bertransaksi secara online. Termasuk peraturan baku yang dibuat oleh penjual lebih menguntungkan bagi penjual itu sendiri. Penjual/pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet. Tanggung jawab penjual adalah memberikan penjelasan atas produk yang dijual nya secara benar dan jujur kepada pembeli. Penjual diharuskan menjual produk-produk yang tidak dilarang oleh undang-undang.¹⁶

Dalam hal ini, ada beberapa penjual yang tidak bertanggung jawab dalam menjual produknya ada juga yang hanya sebatas bertanggung jawab untuk mengirim produk tersebut kemudian lepas tangan atas kualitas barang tersebut.¹⁷ Perlindungan konsumen sangat diperlukan pada transaksi jual beli online karena para pelaku usaha hanya ingin mengambil keuntungan tanpa adanya tanggung jawab terhadap produk yang dijual. Pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab ketika konsumen mengkomplain produk yang sudah dijualnya, konsumen sangat dirugikan dengan produk

¹³Wawancara dengan LStore, Produsen Marketplace Shopee pada tanggal 14 November 2022.

¹⁴ Wawancara dengan Flowertalestudio, Produsen Marketplace Shopee pada tanggal 28 September 2022.

¹⁵ Wawancara dengan Vinzmotors, Produsen Marketplace Shopee pada tanggal 28 September 2022.

¹⁶ Wawancara dengan Mujibul Rizki, Konsumen Marketplace Shopee pada tanggal 25 September 2022

¹⁷ Wawancara dengan Teuku Di Al Kautsar, Konsumen Marketplace Shopee pada tanggal 28 September 2022

yang diterimanya.¹⁸

Dalam perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat memberikan pertanggungjawaban kepada konsumen jika perbuatannya telah melanggar hak-hak konsumen, menimbulkan kerugian atau kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk atau yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau yang menjual dan mendistribusikan.

Dari beberapa hasil wawancara yang peneliti lakukan, ada beberapa konsumen yang merasa dirugikan karena pihak penjual tidak bertanggung jawab atas kerusakan produk, ada juga tidak sesuai dengan gambar, dan produk yang dijual cacat. Kerusakan produk terkadang bukan disebabkan oleh penjual yang mana penjual tidak menghiraukan kualitas produk yang dijualnya, tapi terjadi karena ketika saat dikirim, yang mana rusaknya tersebut pihak kurir dengan asal-asal mempacking barang tersebut alhasil produk tersebut menjadi rusak. Kejadian seperti ini pernah terjadi kepada konsumen shopee, konsumen tersebut membeli wadah yang terbuat dari plastik, namun ketika sudah sampai produk tersebut retak, kemudian konsumen tersebut mengcomplain dan penjual tersebut merespon dengan baik dan diminta untuk di *refund*.

Toko terakhir yang peneliti wawancarai adalah toko Gusgustore. Toko ini berpusat di kota Bekasi dan telah bergabung dengan situs shopee sejak tahun 2017. Pada toko tersebut menjual segala jenis *earphone/headset*. Menurut wawancara peneliti dengan penjual, maka didapat hasil bahwa apabila pembeli merasa tidak puas dengan barang yang diterima maka pembeli mendapat garansi terhadap barang yang dibeli yaitu selama enam bulan. Pembeli mendapat hak untuk menggantikan barangnya atau pengembalian uang kembali.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *customer service* shopee, pihaknya mengatakan bahwa untuk jaminan pada kualitas produk adalah kebijakan dari penjual, sehingga pihak shopee itu sendiri tidak akan turut mengambil kebijakan, tapi pihak shopee hanya akan mengembalikan dana yang telah di *transfer* jika kita ajukan pengembalian dana. Namun apabila pengiriman menggunakan shopee express, maka pihaknya akan memaksimalkan pengiriman sampai tepat di tanggal estimasinya.²⁰

Jadi, bentuk pertanggung jawaban penjual terhadap kualitas produk pada situs Shopee ialah ada yang mau bertanggung jawab dan ada pula yang tidak mau bertanggung jawab, karena sebelumnya penjual telah memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai garansi produk yang ditawarkan pada kolom bagian deskripsi.

Oleh karena itu, jika terdapat pembeli yang merasa kecewa, kurang puas, serta pembeli yang mengeluhkan kualitas produk yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka penjual dapat dimintakan pertanggung jawaban sebagai bentuk ganti rugi. Sedangkan untuk penjual yang tidak mau bertanggung jawab atas kerusakan dan kecacatan produk maka pembeli harus menerima kenyataan bahwa barang tidak dapat ditukar kembali. Oleh karena itu, jika terdapat pembeli yang merasa kecewa, kurang puas, serta pembeli yang mengeluhkan kualitas produk yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka penjual dapat dimintakan pertanggung

¹⁸ Wawancara dengan Ana Permata Sari, Konsumen Marketplace Shopee pada tanggal 25 September 2022

¹⁹ Wawancara dengan Gusgustore, Produsen Marketplace Shopee pada tanggal 28 September 2022.

²⁰ Wawancara dengan customer service, salah satu pihak dari Marketplace Shopee pada tanggal 08 Oktober 2022.

jawaban sebagai bentuk ganti rugi.

Perjanjian yang Dilakukan Antara Manajemen *Marketplace* Shopee dengan Pihak Penjual dalam Perjanjian Kualitas Produk yang akan Dijual kepada Konsumen Perjanjian merupakan sebuah kesepakatan yang dilakukan antara dua pihak atau lebih yang membuat kesepakatan tertentu oleh dua pihak, biasanya berupa hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik. Dalam suatu perjanjian bentuk perikatan yang dilakukan untuk jasa-jasa tertentu, misalnya salah satu pihak menghendaki agar pihak lain melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu dan pihak yang menghendaki agar pihak lain melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu dan pihak yang menghendaki tersebut bersedia untuk memberikan imbalan atas jasa kepada pihak yang melakukan pekerjaannya yang dikehendakinya.

Kesepakatan dalam perjanjian pekerjaan dibuat para pihak untuk memulai atau menuntaskan pekerjaan tertentu yang diinginkan pihak yang menyewa jasa dari pihak lain. Dalam perjanjian tertentu, bisa saja kesepakatan dalam perikatan yang dibuat merupakan kerjasama yang digalang untuk mencapai maksud tertentu yang akan memiliki dampak positif bagi kedua belah pihak. Begitu pula dalam *marketplace* Shopee yang kian pesat dan digemari oleh masyarakat menyebabkan pihak *marketplace* Shopee konsisten untuk memberikan layanan terbaik bagi pengguna Shopee. Untuk ketetapan dan kesesuaian *e-commerce* ini, pihak Shopee sebagai *marketplace* membuat kesepakatan perjanjian secara tertulis yang sudah dirangkum dalam sebuah situs mereka secara *online* yang akan mengikat antara perusahaan Shopee dengan penjual *online shop*. Kesepakatan tersebut dibuat sepihak oleh pihak Shopee tanpa melibatkan pihak lainnya dan mengikat para pihak yang menyetujuinya. Dengan mendaftarkan akun di Shopee maka kesepakatan kerjasama yang dibuat oleh pihak Shopee tersebut sudah dianggap setuju oleh penjual *online shop*. Dalam perjanjian kerjasama ini, pihak Shopee hanya terikat dengan penjual, konsekuensi dan risiko yang terjadi dalam transaksi penjualan antara penjual dengan pembeli akan menjadi tanggung jawab mereka tanpa ada campurtangan pihak Shopee.

Perspektif Akad Bai' Salam pada Jaminan Kualitas Produk pada Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee

Dalam praktiknya peneliti menemukan beberapa kasus pembeli yang merasa pernah dirugikan oleh pihak penjual. Hal ini terdapat pada beberapa kasus, kasus pertama terjadi pada pembeli bernama Ida Fitria (22) yang berasal dari Indrapuri yang membeli produk piyama seharga Rp 70.000,-. Alasan pembeli membeli produk tersebut karena harganya terjangkau dan deskripsi terhadap bahan pakaian terbilang cukup bagus. Namun ketika barang diterima oleh pembeli, pembeli merasa kurang puas dengan bahan kain yang digunakan ternyata tidak sesuai deskripsi melainkan kualitas kain yang lebih kasar.²⁵ Pembeli kedua ialah Geubrielle Raseuki (22) yang berasal dari Punge Blang Cut. Barang yang dibeli adalah tas (*slings bag*) dengan harga Rp 45.000,-.

Alasan membeli ialah karena kualitas produk yang bagus dan harga yang terjangkau. Tetapi, Ketika barang sampai pada pembeli, pembeli merasa tidak puas karena barang tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan serta kualitas barang yang dikirim juga sangat buruk.²¹ Pembeli selanjutnya adalah Nazhatul Ulya (22) yang bertempat tinggal di Ajun. Produk yang dibeli ialah sandal dengan harga Rp 50.000,-. Alasan membeli ialah karena menarik dan bagus. Ketika barang sampai ternyata produk memang berkualitas akan tetapi pembeli merasa kecewa karena ukurannya tidak sesuai seperti yang

²¹ Wawancara dengan Ida Fitria, Konsumen di Marketplace Shopee pada tanggal 29 September 2022.

dipesan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu *customer service* shopee, pihaknya mengatakan bahwa jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang diterima, maka dapat klik ajukan kembalikan setelah barang datang. Selain itu, pihaknya juga mengemukakan bahwa apabila terjadi penipuan terhadap pemesanan barang, maka produsen/pembeli dapat menggunakan fitur laporan pengguna, yang terpenting ketika pesanan datang langsung klik ajukan tidak di klik pada pesanan diterima.²² Terkait dengan uang yang telah terkirim pihak Shopee telah memberikan ketentuan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu jika toko non mall menunggu respon penjual terlebih dahulu dalam waktu 3x24 jam setelah klik ajukan pengembalian, dan jika toko mall maka menunggu waktu 1x24 jam tim diskusi masuk.

Di dalam hukum Islam, seluruh akad jual beli diatur dalam konsep muamalah. Akad jual beli hukumnya boleh dilakukan selama rukun-rukun dan syarat-syaratnya terpenuhi serta tidak boleh bertentangan dengan hukum Islam. *Ba'i salam* merupakan salah satu bentuk jual beli yang diatur di dalam agama Islam. *Ba'i salam* adalah jual beli dengan cara memesan barang terlebih dahulu yang disebutkan sifatnya atau ukurannya, sedangkan pembayarannya dilakukan dengan tunai. Atau menjual suatu barang yang penyerahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas dan pembayaran dilakukan terlebih dahulu, sedangkan barang diserahkan dikemudian hari sesuai kesepakatan awal. Artinya, bahwa yang diberlakukan adalah prinsip *ba'i* (jual beli) suatu barang tertentu antara pihak penjual dan pembeli sebesar hargapokok ditambah nilai keuntungan yang disepakati, di mana waktu penyerahan barang dikemudian hari sementara penyerahan uang dibayarkan dimuka secara tunai.²³

Dalam akad *ba'i salam* terdapat beberapa rukun dan syarat yang harus dipenuhi sehingga jual beli tersebut dapat dinyatakan sah. Akad *ba'i salam* mempunyai salah satu rukun yakni barang (*muslam fih*), agar *ba'i salam* dapat dinyatakan sah maka harus terpenuhinya syarat daripada rukun-rukunnya, di antaranya berkaitan dengan modal/alat pembayaran/harga (*ra'sul maal*) dan berkaitan juga dengan barang yang dipesan (*al-muslam fih*).²⁴

Kejujuran dalam bertransaksi merupakan prinsip yang sangat penting bagi penjual/konsumen, karena mereka yang jujur dalam berdagang maka akan mendapatkan kebaikan dan kebahagiaan. Hal sederhana yang dapat dilakukan oleh penjual adalah dengan menjelaskan suatu kecatatan yang terdapat pada barang yang dijual (kecatatan yang tidak terlihat oleh pembeli) sehingga pembeli juga merasa puas dengan pelayanan yang ia berikan. Transaksi dalam Islam mesti didasarkan pada kerelaan antara dua belah pihak, sehingga tidak ada dari mereka yang merasa ditipu atau dicurigai. Jual beli barang yang kondisinya tidak diketahui oleh salah satu pihak merupakan jual beli yang terlarang karena termasuk ke dalam bagian jual beli *gharar*.²⁸

Menurut bahasa *gharar* artinya keraguan, tipuan, atau tindakan yang bertujuan merugikan pihak lain. Suatu akad dikatakan mengandung penipuan, apabila tidak ada kepastian baik mengenai ada atau tidak ada objek akad, besar kecil jumlah maupun menyerahkan objek akad tersebut. Imam Al-Qarafi sebagai ulama fikih mengemukakan bahwa *gharar* adalah suatu akad yang tidak diketahui dengan tegas, apakah efek akad terlaksana atau tidak, seperti melakukan jual beli ikan yang masih dalam air (tambak).²⁹

²² Wawancara dengan Nazhatul Ulya, Pembeli di Marketplace Shopee pada tanggal 29 September 2022 melalui Whatsapp.

²³ Tim Manajemen Perbankan Syari'ah, *Fiqh Muamalah dalam Konteks Ekonomi Kontemporer*, (Depok: STEI Sebi, 2014), hlm. 79.

²⁴ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 147-148.

Gharar merupakan sesuatu yang bersifat samar-samar haram untuk diperjualbelikan, karena dapat merugikan salah satu pihak, baik penjual, maupun pembeli. Yang dimaksud dengan samar-samar adalah tidak jelas, baik barangnya, harganya, kadarnya, masa pembayarannya, maupun ketidakjelasan yang lainnya. Jual beli yang dilarang karena samar-samar antara lain: Jual beli buah-buahan yang belum tampak hasilnya. Misalnya, menjual putik mangga untuk dipetik kalau telah tua/masak nanti. Termasuk dalam kelompok ini adalah larangan menjual pohon secara tahunan. Jual beli barang yang belum tampak. Misalnya, menjual ikan di kolam/laut, menjual ubi/singkong yang masih ditanam, menjual anakternak yang masih dalam kandungan induknya.²⁵

Jadi, secara keseluruhan jika merujuk pada ketentuan akad *ba'i salam*, transaksi jual beli di *marketplace* shopee dalam perspektif *mabi'* pada akad *bai* ini tidak sah, dikarenakan tidak terpenuhinya syarat *ba'i salam* yakni pada spesifikasi dan karakteristik barang yang tidak jelas yang mana spesifikasi produk dan produk yang diterima konsumen tidak sesuai, dalam hal ini sudah dijelaskan bahwa tidak boleh ada unsur *gharar* (penipuan) dalam transaksi jual beli *salam*.

Penutup

Berdasarkan paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa, Pertama bentuk pertanggung jawaban penjual terhadap kualitas produk pada situs Shopee ialah ada yang mau bertanggung jawab dan ada pula yang tidak mau bertanggung jawab, karena sebelumnya penjual telah memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai garansi produk yang ditawarkan pada kolom bagian deskripsi.

Kedua, dalam perjanjian yang dibuat oleh pihak Shopee sudah sepenuhnya menerangkan semua syarat dan layanan kebijakan Shopee, mulai dari tanggung jawab pihak penjual, pelanggaran, pembayaran, hingga garansi. Poin yang disepakati oleh pihak Shopee dan penjual tidak dapat diingkari. Dalam perjanjian kerjasama ini, pihak Shopee hanya terikat dengan penjual, konsekuensi dan risiko yang terjadi dalam transaksi penjualan antara penjual dengan pembeli akan menjadi tanggung jawab mereka tanpa ada campur tangan pihak Shopee.

Ketiga, secara keseluruhan jika merujuk pada ketentuan akad *ba'i salam*, transaksi jual beli di *marketplace* shopee dalam perspektif *mabi'* pada akad *bai* ini tidak sah, dikarenakan tidak terpenuhinya syarat *ba'i salam* yakni pada spesifikasi dan karakteristik barang yang tidak jelas yang mana spesifikasi produk dan produk yang diterima konsumen tidak sesuai, dalam hal ini sudah dijelaskan bahwa tidak boleh ada unsur *gharar* (penipuan) dalam transaksi jual beli *salam*.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul Rahman Ghazaly, Ghuftron Ihsan, & Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010)
 Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: AMZAH, 2013)
 Abdul Rahman Ghazy dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2012)
 Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2020)

²⁵Abdul Rahman Ghazaly, Ghuftron Ihsan, & Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 83.

Imam Taqiyuddin Abu Bakar Muhammad Al-Husaini, *Kifayatul Akhyar*, Juz 2, terjemahan oleh Mohammad Rifa'i (Semarang: Toha Putra, 2005)

Tim Manajemen Perbankan Syariah 2012 B, *Fiqh Muamalah dalam Konteks Ekonomi Kontemporer*, (Depok: STEI Sebi, 2014)

Moh Syaiful Suib, *Implikasi Force Majeure pada Akad Perspektif Ushul Fiqh dan Fiqh (Studi pada Akad Salam)*, Profit, Vol.2, No. 2 (2018).

M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003)

Muhammad Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 5*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2013)

Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta:Gaya Media Pratama, 2007),

Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatu hu jilid 5*, (Damaskus: Darul Fikr, 2007)