

TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *CUSTOMER* DALAM TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* PADA *E-COMMERCE SHOPEE*

A. Meriam Residen¹, Muh. Yaasiin Raya²
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar^{1,2}
Email : andimeriamresiden@gmail.com

Abstrak

Permasalahan yang diteliti pada penelitian ini ialah : 1) Bagaimana praktik pembatalan sepihak oleh *Customer* dalam transaksi *Cash On Delivery* pada *E-Commerce* Shopee. 2) Bagaimana akibat dari pembatalan sepihak oleh *Customer* dalam transaksi *Cash On Delivery* pada *E-Commerce* Shopee. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang mengkaji keadaan sebenarnya dalam masyarakat dan mencari fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dalam masyarakat. Dengan metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan akad yang dilakukan secara sepihak oleh *Customer* Shopee bertentangan dengan hukum Islam karena pembeli tidak melaksanakan kewajibannya atau memenuhi akad. Namun pembatalan akad hukumnya diperbolehkan jika penjual memberikan keridhaannya atas pembatalan transaksi tersebut. Adapun implikasi dari penelitian ini antara lain : 1) Bagi Penjual, diharapkan agar menampilkan barang yang sama, baik yang dipajang di catalog maupun barang yang dijual agar tidak membuat pembeli merasa tertipu sehingga performa toko tetap baik. 2) Bagi pembeli, diharapkan melakukan transaksi jual beli dengan bijak. 3) Bagi Pemerintah, diharapkan untuk memperhatikan tentang perlindungan hukum yang tidak hanya berpihak kepada konsumen saja, pemerintah harus membuat peraturan terhadap pelaku usaha agar mereka juga mempunyai perlindungan hukum yang melindungi pelaku usaha dari kerugian-kerugian yang tidak diinginkan. Sehingga penjual dan pembeli dapat sama-sama terlindungi oleh hukum.

Kata Kunci : Hukum Islam, Jual Beli *Online*, *E-Commerce Cash On Delivery*

Abstract

The problems examined in this study are: 1) How is the practice of unilateral cancellation by the Customer in Cash On Delivery transactions on Shopee E-Commerce. 2) What is the result of unilateral cancellation by the Customer in Cash On Delivery transactions on Shopee E-Commerce. This type of research is empirical legal research that examines the actual situation in society and looks for facts related to problems to be studied in society. With data collection methods, namely observation, interviews and documentation. Based on the results of the study, it shows that the cancellation of the contract carried out unilaterally by Shopee Customers is contrary to Islamic law because the buyer does not carry out

his obligations or fulfill the contract. However, the cancellation of the legal contract is allowed if the seller gives his pleasure for the cancellation of the transaction. The implications of this study include: 1) For Selling Vendors, it is expected to display the same items, both displayed in the catalog and items sold so as not to make buyers feel deceived so that store performance remains good. 2) For buyers, it is expected to make buying and selling transactions wisely. 3) For the Government, it is expected to pay attention to legal protection that is not only in favor of consumers, the government must make regulations for business actors so that they also have legal protection that protects business actors from unwanted losses. So that sellers and buyers can be equally protected by law.

Keywords : *Islamic Law, Online Buying and Selling , E-Commerce, Cash On Delivery*

A. Pendahuluan

Memasuki era revolusi *Industry 4.0* dan *Society 5.0*, kemuculan *E-Commerce* merupakan salah satu bukti dari penerapan digitalisasi bisnis yang memberikan banyak manfaat dan perubahan dalam hal perdagangan. *E-Commerce* diciptakan sebagai salah satu media transaksi atau jual beli barang/jasa secara praktis dengan menggunakan jaringan internet. Jika proses jual beli konvensional mengharuskan pembeli dan penjual bertemu secara langsung, maka dengan *E-Commerce* hal itu tidak diperlukan lagi karena pembeli bisa melakukan transaksi menggunakan internet di lokasi yang berbeda tanpa harus bertemu dan berkomunikasi secara langsung.¹

Salah satu *Online Marketplace* yang populer di Indonesia adalah Shopee. Adapun fitur yang sedang marak digunakan ialah *Cash On Delivery*. *Cash On Delivery* atau yang disingkat dengan COD merupakan model pembayaran yang dilakukan ketika pesanan telah tiba pada alamat yang dituju kemudian pembayaran tersebut dilakukan melalui kurir/jasa ekspedisi.²

Metode ini sering digunakan karena dianggap sebagai transaksi yang cukup praktis oleh para pembeli lantaran pembeli dapat membayar setelah pesanan tiba di tempat tujuan. Tak hanya itu, *Cash On Delivery* juga dapat menjadi solusi bagi pembeli yang tidak memiliki Kartu Kredit, Rekening Bank ataupun *E-money*, sehingga ia tetap dapat melakukan transaksi pembelian tanpa harus memiliki akun bank. Penggunaan teknologi modern sebagai instrumen pembayaran non tunai telah berkembang pesat disertai dengan berbagai inovasi yang mengarah pada penggunaannya yang semakin efisien, aman, cepat dan nyaman. Dengan metode pembayaran digital, masyarakat tidak perlu lagi membawa uang tunai yang terlalu banyak ketika bepergian atau berbelanja, karena menggunakan uang digital lebih cepat, mudah dan aman.³

¹ Decky Hendarsyah, "*E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0*", Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol. 8, Nomor 2 (Desember 2019): h. 172

² Romindo, dkk., *E-Commerence: Impelementasi, Strategi dan Inovasinya*, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019), h. 23

³ Sri Anggraeni Putri, Muhammad Yaasiin Raya, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penggunaan E-Money Pada Bank Mandiri Cabang Bulukumba*", *iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 4 Nomor 2, (Januari 2023), h. 150

Pada tahun 2020 bulan Februari, *E-Commerce* Shopee sedang gencar-gencarnya mempromosikan fitur *Cash On Delivery* melalui iklan di berbagai media seperti televisi maupun sosial media. Namun dalam praktiknya kerap terjadi permasalahan salah satunya pembatalan sepihak oleh pembeli. Pembeli sering kali menolak untuk melakukan pembayaran pada kurir/jasa ekspedisi pada saat pesanan telah tiba. Bahkan dalam kasusnya, setelah pembatalan terjadi, tak sedikit pembeli yang tidak memberikan klarifikasi ataupun kejelasan mengapa mereka membatalkan pesannya dan tak ingin membayar.⁴

Kasus seperti ini tentunya membuat para pelaku usaha merasa dirugikan karena pembeli tidak dapat memenuhi kesepakatan yang telah dibuat sejak awal pemesanan. Kesepakatan yang telah dibuat antara pembeli dengan penjual dalam jual beli online dengan pembayaran *Cash On Delivery*, terjadi sejak pembeli mengirim pemesanan kepada penjual dan penjual menerimanya. Sama halnya dengan jual beli konvensional, dalam jual beli online kesepakatan merupakan perjanjian bagi para pihak. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 20 ayat (1) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima. Perjanjian tersebut disebut dengan kontrak elektronik. Meskipun pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung, namun kesepakatan yang dibuat dengan kesadaran para pihak tetap dianggap sah. Sebagaimana 18 ayat (1) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Sehubungan dengan ketentuan tersebut, menurut Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah dan mengikat berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya, tidak dapat dibatalkan sepihak tanpa persetujuan kedua belah pihak, dan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.⁵

Dalam Fikih Muamalah, proses jual beli konvensional maupun online, keduanya tidak diperkenankan untuk memberatkan salah satu pihak. Proses ijab qabul dalam Islam dapat dikatakan sah, apabila tidak ada unsur keterpaksaan atau ada yang dirugikan dari salah satu pihak. Maka dari itu walaupun proses ijab qabul tersebut tidak diikrarkan secara lisan dan langsung, namun ada tindakan konkret berupa syarat dan ketentuan yang telah dipahami dan disetujui oleh pembeli. Dalam hal tersebut ada kerelaan pembeli untuk terikat pada ketentuan tata cara pembelian, pembayaran dan pengiriman barang.⁶

Allah SWT berfirman dalam surah An-Nisa ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

Terjemahannya :

⁴ Romindo, dkk., *E-Commerce: Impelementasi, Strategi dan Inovasinya*, h. 25

⁵ Tony Yuri Rahmanto, "Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 19.Nomor 1, h. 40

⁶ Retno Dyah Pekerti dan Eliada Herwiyanti, "Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'I", *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* 20 nomor 02, (Tahun 2018): h. 37

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS An-Nisa:29)⁷

Menurut pendapat Ibnu Jarir, Asbab Nuzul ayat ini dimulai pada saat itu rakyat muslim Arab memakan harta setiap orang dengan cara yang bathil, mencari penghasilan dengan cara yang haram dan melakukan berbagai petunjuk yang dianggap sesuai dengan syariah. Sebagaimana ditegaskan oleh Ibnu Abbas dalam riwayat Ibnu Jarir bahwa “seseorang membeli sedikit pakaian dari temannya jika ia tidak menyukainya lagi, ia dapat mengembalikannya dengan tambahan satu dirham di atas harga perolehannya”.⁸

Dari Abu Hurairah, Rasulullah saw. Bersabda, “Sesungguhnya Allah Azza Wa Jalla berfirman,”Aku pihak ketiga dari dua orang yang berserikat selama salah satunya tidak mengkhianati yang lainnya” (HR. Abu Dawud, yang dishahihkan oleh Al Hakim, dari Abu Hurairah)

Hadits di atas menjelaskan kecintaan Allah terhadap orang-orang yang berserikat selama mereka saling menjunjung tinggi amanat kebersamaan dan menjauhi pengkhianatan, karena pembiayaan musyarakah dilakukan atas dasar kepercayaan antar pihak yang terlibat.

Salah satu kasus pembatalan sepihak dalam transaksi *Cash On Delivery* yang sedang ramai diperbincangkan adalah video pembeli yang memarahi dan memaki kurir karena menerima pesanan yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi. Pembeli merasa tidak terima karena menerima pesanan yang tidak sesuai akhirnya pesanan tersebut dibatalkan dan tidak dibayarkan.

Terjadinya pembatalan tersebut disebabkan karena pembeli yang malas membaca dan memahami syarat dan ketentuan terkait transaksi *Cash On Delivery*. Pembahasan pembatalan sepihak ini sangat menarik untuk dikaji dikarenakan banyaknya peminat metode pembayaran *Cash On Delivery* di Shopee sedangkan pada praktiknya juga banyak pembeli yang melakukan pembatalan secara sepihak.

B. Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh *Customer* Dalam Transaksi *Cash On Delivery* pada *E-Commerce* Shopee” menggunakan jenis penelitian hukum empiris yang dimana jenis penelitian ini digunakan untuk mengkaji keadaan sebenarnya dalam masyarakat, yaitu mencari fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dalam masyarakat.⁹ Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan yuridis normatif, perundangundangan dan sosiologis. Sumber data yang digunakan ada 2 yaitu sumber data primer (sumber data utama yang langsung diperoleh dari lokasi penelitian, yaitu wawancara) dan sumber data sekunder (buku, jurnal, dan

⁷ Website resmi Quran Kemenag RI, <https://quran.kemenaq.go.id/surah/4/29> (diakses pada tanggal 13 September 2022 pada pukul 02:05)

⁸ M Quroish Syihab, “*Hasil Studi Dan Pembahasan*” (Kajian Tematik), 14 (2002), h. 47

⁹ Muhammad Azhar, “*Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer*”, Jurnal Gema Keadilan, Vol. 7, Nomor 1 (Februari 2020), h. 5

kajian pustaka lainnya). Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Praktik Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari konsumen yang menggunakan fitur pembayaran COD ini bahwa, alasan paling utama *Customer* menggunakan fitur COD dikarenakan memberi keyakinan dan rasa aman, sehingga tidak ada rasa was-was terhadap berbagai kemungkinan penipuan yang mungkin dilakukan oleh pihak penjual, karena pada transaksi COD ini pihak pembeli dapat memeriksa barang yang dibelinya, apakah sesuai dengan yang dipesannya dan juga dapat memastikan kualitas barang yang dibelinya, apakah sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan atau tidak. Dengan kemudahan seperti ini maka pihak pembeli tidak perlu merasa khawatir barang yang dibelinya tidak sampai ataupun tidak sesuai dengan spesifikasi yang diordernya.¹⁰

Adapun mekanisme pembatalan pesanan dengan fitur pembayaran *Cash On Delivery* ialah :¹¹

- a) Anda dapat membatalkan pesanan dengan mengirimkan permintaan pembatalan. Dimulai dari memilih “Batalkan Pesanan” di halaman Rincian Pesanan kemudian pilih “Alasan Pembatalan” setelah itu pilih Konfirmasi.
- b) Pembeli hanya dapat mengajukan 1 (satu) kali permintaan pembatalan untuk setiap pesanan. Jika pengajuan pembatalan Anda ditolak oleh Penjual, Anda tidak dapat mengajukan pembatalan lagi untuk pesanan yang sama.

Kemudian cara untuk memeriksa status pengajuan pembatalan Anda dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Klik “Pesanan Saya” setelah itu pilih Tampilkan Rincian Pembatalan pada pesanan.
- 2) Jika Anda ingin membatalkan pengajuan, pilih “**Batalkan Pengajuan**” lalu klik “**Konfirmasi**”.

Ketentuan Pengajuan Pembatalan :

- 1) Penjual diperbolehkan untuk menolak pengajuan pembatalan pesanan yang telah dikemas atau diatur untuk pengiriman.
- 2) Jika perlu, Anda dapat berdiskusi dengan Penjual secara langsung melalui fitur Chat Shopee untuk mengonfirmasi pembatalan pesanan Anda.
- 3) Pengembalian dana akan diproses secara otomatis setelah pembatalan berhasil, sesuai dengan metode pembayaran yang digunakan.

¹⁰ Wawancara dengan Sahlan Nur Hajid, tanggal 03 Mei 2023 di ruang Jurusan Hukum Ekonomi Syariah UIN Alauddin Makassar

¹¹ Tim Shopee, Pusat bantuan, dikutip dari <https://help.shopee.co.id/portal/article/72891> (diakses pada tanggal 11 Mei 2023 pada pukul 22.57)

2. *Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery Perspektif Hukum Islam*

Saat terjadi pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli online pada *E-Commerce* Shopee menggunakan metode pembayaran COD, tentunya mengakibatkan kerugian bagi penjual maupun kurir/pihak ekspedisi.

a. Akibat bagi Penjual¹²

1) *Financial* (Keuangan)

Kerugian dalam *financial* yang dimaksud ialah biaya yang dihabiskan pada proses pengemasan barang misalnya *bubble wrap* dan lain-lain, barang yang seharusnya telah terjual kepada pembeli lain tapi malah dikembalikan, dan apabila barang yang ditolak dan dikembalikan mengalami kerusakan atau bahkan sudah tidak layak jual yang tentunya sangat merugikan bagi si penjual.

2) Tenaga

Saat terjadi pemesanan dari para *customer* tentu memerlukan tenaga bagi para penjual untuk memproses pesanan tersebut. Mulai dari mencetak nomor resi, menyiapkan barang kemudian dikemas hingga siap untuk melewati proses pengiriman. Namun saat pembeli melakukan pembatalan sepihak, itu tentu saja membuat para penjual menjadi sedih dan tenaga yang dikeluarkanpun jadi terbuang sia-sia.

3) Waktu

Pesanan yang dibatalkan/ditolak oleh *Customer* menghabiskan waktu yang bisa saja digunakan bagi penjual untuk memproses pesanan lain yang lebih pasti. Baik itu pada proses penyiapan barang, pengemasan barang, pengiriman barang sampai barang tersebut dikembalikan dan sampai ke penjual yang tentunya cukup lama.

4) Performa toko menurun

Saat tingkat pembatalan atau penolakan pesanan COD secara sepihak penjual tinggi selama 30 hari terakhir, maka penjual akan mendapatkan notifikasi peringatan pada aplikasi Shopee milik penjual. Dan apabila kenaikan pembatalan atau penolakan tersebut tidak mengalami penurunan dalam kurun waktu 30 hari setelah notifikasi peringatan, maka fitur pembayaran Cash On Delivery (Bayar di tempat) pada toko penjual otomatis akan dinonaktifkan oleh pihak Shopee.

b. Akibat bagi kurir/pihak ekspedisi

1) Waktu

Waktu yang terbuang sia-sia untuk mengantarkan barang yang ternyata akan dibatalkan oleh pembeli. Terlebih lagi jika pembeli lambat merespon dan membuat kurir menunggu lama. Waktu yang seharusnya bisa digunakan untuk mengantar pesanan lain dan selesai dengan cepat malah terbuang untuk pesanan yang dibatalkan secara sepihak.

2) Tenaga dan mental

Tenaga yang digunakan pada saat pesanan dintarkan ke alamat penerima kemudian dibatalkan secara sepihak oleh pembeli. Terlebih jika pembeli yang telah

¹² Wawancara dengan Iqra saleh owner Dekkeng Kreatif, tanggal 28 April 2023 di sekret PMII Rayon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

membuka pesanan dan meluapkan amarahnya kepada kurir sungguh memerlukan tenaga dan mental yang kuat. Serta setelah terjadi pembatalan kurir harus memerlukan tenaga lagi untuk membuat laporan pembatalan. “Semoga *Customer* COD mengerti kalau ingin batalkan paket itu harus diterima dulu dari kurirnya kemudian direturn”.¹³

3) Performa aplikasi turun

Tak hanya waktu dan tenaga yang sia-sia namun dampak yang diakibatkan oleh pembatalan yang dilakukan oleh *Customer* Shopee ternyata juga berpengaruh pada performa aplikasi pihak ekspedisi/kurir. “Saat terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *Customer* maka performa aplikasi itu menjadi turun”.¹⁴

Sebagai akibat timbulnya kerugian dari salah satu pihak tersebut, maka undang-undang memberikan sesuatu hak baginya untuk menuntut diantara beberapa hal yaitu :¹⁵

- a. Pemenuhan prestasi
- b. Pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi
- c. Ganti rugi
- d. Pembatalan perjanjian
- e. Pembatalan disertai ganti rugi.

Bentuk ganti rugi tersebut di atas pada pelaksanaannya dapat diperinci dalam tiga bentuk yaitu biaya, rugi dan bunga. Menurut Pasal 1246 KUH. Perdata ganti rugi terdiri dari dua faktor yaitu :¹⁶

- a. Kerugian yang nyata-nyata diderita
- b. Keuntungan yang seharusnya diperoleh

Dalam Islam kaum muslim diperintahkan untuk memenuhi janji atau akad yang telah dibuatnya bersama orang lain. Akad merupakan tindakan hukum bagi pihak-pihak yang melakukan akad karena telah terjadi pertemuan ijab yang merepresentasikan kehendak dari satu pihak dan Kabul yang menyatakan kehendak pihak lainnya.¹⁷ Begitu pula dalam konteks Muamalah, apabila masing-masing pihak telah membuat kesepakatan, maka yang bersangkutan wajib untuk memenuhinya.

Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-maidah ayat 1 :¹⁸

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Terjemahannya :

¹³ Wawancara dengan Alfiadri Kartono (Kurir JNT), tanggal 28 April 2023 di ruko Agen Shopee Sesamata Outdoor

¹⁴ Wawancara dengan Alfiadri Kartono (Kurir JNT), tanggal 28 April 2023 di ruko Agen Shopee Sesamata Outdoor

¹⁵ Gerry R. Weydekamp, "Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum", *Lex Privatum*, Vol. 1 Nomor4 (Oktober 2013) h. 156

¹⁶ Gerry R. Weydekamp, "Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum", *Lex Privatum*, Vol. 1 Nomor4 (Oktober 2013) h. 156

¹⁷ Sumarni Arny, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual beli pada market place Lazada", *Iqtishaduna: Jurnal Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 2 Nomor 4 (2021) h. 223

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta : Penerbit Sahifa, 2014) h. 239

“Hai orang-orang yang beriman penuhilah akad-akad itu...”

Ayat ini menjelaskan bahwa akad-akad tersebut diartikan sebagai janji baik kepada Allah SWT., dan kepada manusia.¹⁹ Jadi sebagai muslim kita sepatutnya memperhatikan dan menjalankan perjanjian/akad yang telah dan/ akan dilakukan sebagai konsekuensi orang yang beriman. Apapun syarat yang telah disepakati hendaklah dijalankan sebagaimana mestinya, kecuali apabila syarat tersebut bertentangan dengan syariat Islam. Karena hal ini merupakan amanah dari Allah SWT. Yang telah diperintahkan sesuai pada fiemannya dalam surah Ar-Ra'd ayat 20 di bawah ini :²⁰

الَّذِينَ يُوْفُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَلَا يَنْفُضُونَ الْمِيثَاقَ

Terjemahannya :

“(yaitu) orang yang memenuhi janji Allah dan tidak melanggar perjanjian”

Dalam hadist riwayat Bukhari dan Muslim disebutkan bahwasanya Allah melaknat hambanya yang mengingkari janji sebagaimana yang berbunyi : "Barang siapa tidak menepati janji seorang muslim, niscaya ia mendapat laknat Allah, malaikat, dan seluruh manusia. Tidak diterima darinya taubat dan tebusan." (HR. Bukhari, 1870 dan Muslim, 1370).²¹

Setiap pengingkaran dan kesalahan yang dibuat dalam sebuah perjanjian merupakan suatu perbuatan yang tercela, karena Allah sangat membenci kepada orang-orang yang tidak menepati janji. Selain dari pada itu, agama Islam sangat menjunjung tinggi dan mewajibkan kepada setiap orang yang telah melakukan akad dengan orang lain maka hendaklah memenuhi aqad tersebut. Sesuai dalam al-Qur'an Surat Ash-Shaff ayat 2 dan 3 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ ۚ كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, kenapakah kamu mengatakan sesuatu yang tidak kamu kerjakan? Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam bermuamalah manusia tidak boleh sembarangan membuat sebuah perjanjian atau akad terhadap orang lain jika hal tersebut berat untuk dilaksanakan, dijalankan dan dipenuhi, maka perbuatan tersebut merupakan perbuatan yang dilarang, karena bertentangan dengan ketentuan syar'i.²²

Pembatalan akad menurut Wahbah Az-Zuhaili hanya boleh dilakukan apabila dalam kondisi akad lazim. Seperti pembatalan sepihak yang disebabkan rusaknya akad, pembatalan karena adanya *khiyar* (hak untuk memilih untuk meneruskan atau

¹⁹ Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam* (Bandung: Alma'arif, 2016) h. 59

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta : Penerbit Sahifa, 2014) h. 563

²¹ Yusuf Qardhawi, Norma Dan Etika Ekonomi Islam Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin (Jakarta: Gema Insani Press, 2017), h. 180

²² Irhamna, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Akad Jual Beli Pesanan Prabot Secara Panjar*”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2018), h. 58

membatalkan perjanjian usaha), pembatalan dengan ci (Pembatalan akad dapat terjadi jika kedua belah pihak sepakat untuk membatalkannya), pembatalan karena adanya *tanfidz*, pembatalan karena berakhirnya masa akad atau targetnya telah tercapai.²³ Berdasarkan pendapat dari Wahbah Az-Zuhaili tidak ada pembatalan yang dilakukan secara sepihak karena akan merugikan pihak lalannya, kecuali jika terdapat kondisi akad yang lazim seperti yang telah disebutkan di atas. Oleh karena itu pembatalan sepihak tanpa sebab lazim pada transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash On Delivery tidak diperbolehkan.²⁴

Dhaman adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga dalam rangka memenuhi kewajiban dari pihak yang ditanggung (ma'ful anhu), apabila pihak yang ditanggung wanprestasi atau tidak bisa melaksanakan kewajibannya. Menurut Al Qurafi terdapat 2 macam perbuatan yang mewajibkan *dhaman* yaitu apabila dilakukan secara langsung oleh pelaku karena dirasa ada potensi diantara kedua belah pihak untuk bersengketa (*al-udwan bi al-mubasyir*) dan kemudian karena perbuatannya tersebut mengakibatkan kerusakan (*al-tasabbu'ib li al-itlaf*).²⁵

Jika dikaitkan dengan penelitian ini, sebab perbuatan yang mewajibkan *dhaman* yaitu pada saat dilakukan secara langsung oleh pelaku terpenuhi dengan dilakukannya pembatalan sepihak pada transaksi COD oleh pembeli. Adapun sebab mengakibatkan kerusakan terpenuhi dengan barang yang dibatalkan secara sepihak tersebut tidak dapat dijual kembali sehingga dapat dimaknai menyebabkan kerusakan.

Dhaman (ganti rugi) merupakan salah satu wujud perlindungan dalam hukum Islam. *Dhaman* juga selaras dengan KUH Perdata Pasal 1244 dan 1248. Dalam penelitian ini *dhaman* dijadikan salah satu bentuk perlindungan hukum Islam terhadap *seller*. Adapun jenis-jenis *dhaman* ada 3 yaitu :

- a. *Dhaman Itlaf* yakni ganti rugi yang disebabkan karena kerusakan.
- b. *Dhaman Wudh'u Yadin* yakni ganti rugi yang disebabkan perbuatan yang merugikan *seller* baik dari segi tenaga, keuangan maupun waktu.
- c. *Dhaman Al-Magrur* yang disebabkan karena penipuan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat diketahui bahwa *dhaman* dapat menjadi suatu bentuk perlindungan hukum Islam bagi dampak/kerugian yang dirasakan oleh *seller* pada pembatalan sepihak yang dilakukan *Customer* pada transaksi COD. Dimana dalam penerapannya, *Dhaman* bisa dijadikan sebagai dasar hukum bagi pemerintah untuk menciptakan suatu peraturan tertulis yang nantinya bisa dijadikan bentuk perlindungan hukum secara preventif.

²³ Orin Oktasari, "I Khyar dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online", *Aghniya*, Vol 4 Nomor1 (2021), h. 40

²⁴ Eka Puji Lestari, "Pembatalan Akad Pada Sistem cash On Delivery Perspektif Wahbah Az-Zuhaili Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UINSU", (Undergraduate Thesis: Universitas Islam Negeri Sumatera Medan, 2018) h. 65

²⁵ Dewan Syari'ah Nasional, Himpunan Fatwa DSN-MUI, BI dan DSN, Jakarta: 2001, 72-

D. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti memperoleh kesimpulan bahwa pembatalan akad yang dilakukan secara sepihak oleh *Customer* Shopee bertentangan dengan hukum Islam karena pembeli tidak melaksanakan kewajibannya atau memenuhi akad. Namun pembatalan akad hukumnya diperbolehkan jika penjual memberikan keridhaannya atas pembatalan transaksi tersebut. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan pada Q.s. An-Nisa (4):29 bahwa suatu transaksi harus didasarkan pada kerelaan para pihak. Selain itu, pembatalan yang dilakukan oleh pembeli harus disesuaikan dengan syariat Islam. Adapun kesimpulan dari permasalahan yang telah dikaji ialah :

1. Praktik pembatalan sepihak yang dilakukan *Customer* ada 3 jenis yaitu:
 - a) Pembatalan Instan yang dilakukan oleh Pembeli sebelum Penjual mengatur pengiriman atau memasukkan nomor resi, tanpa perlu menunggu respons dari Penjual.
 - b) Pembatalan Non-Instan yang dilakukan oleh Pembeli dengan menunggu respons Penjual terlebih dahulu.
 - c) Pembatalan Otomatis yang akan dibatalkan apabila :
 - a. Penjual tidak mengatur pengiriman atau memasukkan nomor resi dalam rentang waktu Masa Pengemasan (Dikirim dalam) yang diperbolehkan.
 - b. Penjual tidak log in ke aplikasi Shopee selama 7 (tujuh) hari sejak Pembeli membayar pesanan.
 - c. Penjual tidak menyerahkan paket ke kurir yang melakukan pick up pesanan/mengantarkan paket ke counter jasa kirim, sehingga resi pengiriman tidak terverifikasi dalam 2 (dua) hari sejak Masa Pengemasan (Dikirim dalam) berakhir.
2. Adapun akibat dari pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *Customer* shopee menimbulkan kerugian bagi para penjual dan kirir/pihak ekspedisi. Adapun dampak atau kerugian yang dirasakan ialah :
 - a) Penjual
 - 1) *Financial* (Keuangan)
 - 2) Tenaga
 - 3) Waktu
 - 4) Performa toko menurun
 - b) Kurir/pihak ekspedisi
 - 1) Waktu
 - 2) Tenaga dan mental
 - 3) Performa aplikasi yang turun saat terjadi pembatalan sepihak

2. Kritik dan Saran

1. Bagi seller/penjual, diharapkan kepada pihak penjual agar menampilkan barang yang sama, baik yang dipajang di catalog maupun barang yang dijual agar tidak membuat pembeli merasa tertipu sehingga performa toko tetap baik. Bagi pembeli, diharapkan melakukan transaksi jual beli dengan bijak. Apabila pembeli benar-benar memesan barang tersebut, diharapkan

melakukan pembayaran sebagaimana kewajibannya agar tidak merugikan banyak pihak. Selain itu pembeli harap berhati-hati sebelum melakukan transaksi dan wajib melindungi data privasi pembeli untuk menghindari orderan palsu maupun salah alamat yang ditujukan kepada yang bersangkutan melalui transaksi Cash On Delivery.

2. Bagi Pemerintah, diharapkan untuk memperhatikan tentang perlindungan hukum yang tidak hanya berpihak kepada konsumen saja, pemerintah harus membuat peraturan terhadap pelaku usaha agar mereka juga mempunyai perlindungan hukum yang melindungi pelaku usaha dari kerugian-kerugian yang tidak diinginkan. Sehingga penjual dan pembeli dapat sama-sama terlindungi oleh hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta : Penerbit Sahifa, 2014)
- Dewan Syari'ah Nasional, Himpunan Fatwa DSN-MUI, BI dan DSN, Jakarta: 2001, 72-72
- Qardhawi, Yusuf. "*Norma Dan Etika Ekonomi Islam Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin*" (Jakarta: Gema Insani Press, 2017).
- Romindo, dkk. E-Commerce: Impelementasi, Strategi dan Inovasinya, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019).
- Syihab, M Quroish. "*Hasil Studi Dan Pembahasan*" (Kajian Tematik)', 14 (2002).
- Yahya, Mukhtar dan Fatchurrahman. "*Dasar-dasar Pembinaan Hukum FIqh Islam*", (Bandung:Alma'arif,2016).

Jurnal

- Arny, Sumarni. "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual beli pada market place Lazada*", *Iqtishaduna: Jurnal Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 2 Nomor 4 (2021).
- Azhar, Muhammad . "*Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengukurai Permasalahan Hukum Kontemporer*", *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7, Nomor 1 (Februari 2020).
- Hendarsyah, Decky. "*E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0*", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 8, Nomor 2 (Desember 2019).
- Irhamna, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Akad Jual Beli Pesanan Prabot Secara Panjar*", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2018).
- Lestari, Eka Puji. "*Pembatalan Akad Pada Sistem cash On Delivery Perspektif Wahbah Az-Zuhaili Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UINSU*", (Undergraduate Thesis: Universitas Islam Negeri Sumatera Medan, 2018).
- Oktasari , Orin. "*l Khiyar dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online*", *Aghniya*, Vol 4 Nomor1 (2021).
- Pekerti, Retno Dyah dan Eliada Herwiyanti. "*Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'I*", *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* 20 nomor 02, (Tahun 2018).
- Putri, Sri Anggraeni, Muhammad Yaasiin Raya. "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penggunaan E-Money Pada Bank Mandiri Cabang Bulukumba*", *iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 4 Nomor 2, (Januari 2023).
- Rahmanto, Tony Yuri . "*Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik*", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 19.Nomor 1.
- Weydekamp, Gerry R. "*Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum*", *Lex Privatum*, Vol. 1 Nomor4 (Oktober 2013)

Website

Tim Shopee, Pusat bantuan, dikutip dari

<https://help.shopee.co.id/portal/article/72891>

Website resmi Quran Kemenag RI, <https://quran.kemenag.go.id/surah/4/29>

Wawancara

Wawancara dengan Alfiadri Kartono (Kurir JNT), tanggal 28 April 2023 di ruko
Agen Shopee Sesamata Outdoor

Wawancara dengan Iqra saleh owner Dekkeng Kreatif, tanggal 28 April 2023 di
sekret PMII Rayon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Wawancara dengan Sahlan Nur Hajid, tanggal 03 Mei 2023 di ruang Jurusan
Hukum Ekonomi Syariah UIN Alauddin Makassar.