

BAB III

PENERAPAN ASAS PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE DI TOKO AVRIEL ONLINESTORE PONOROGO

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat dan Pelaksanaan Jual Beli Online di Toko Avriel Onlinestore

Toko Avriel Onlinestore merupakan usaha kecil yang dirintis oleh Yeni Arista. Beralamatkan di Jl. Gunoseco No.7 Siman, Ponorogo. Lokasinya berada searah dengan jalan menuju makam Suminten, tokoh dalam sejarah Ponorogo yang begitu fenomenal. Di selatan jalan, lima rumah dari jalan raya dengan cat warna oranye. Toko ini tidak berada di wilayah tengah perkotaan yang ramai akan lalu-lalang kegiatan manusia, bisa dibilang kawasan disana adalah kawan mukim masyarakat yang padat namun bukan orang-orang yang hobi berbelanja. Toko online yang tahun 2017 ini baru meresmikan toko barunya tidak jauh bergeser dari posisinya semula. Usaha ini dirintis sekitar dua tahun yang lalu, tepatnya di awal tahun 2015 bulan februari.¹ Jadi sampai sekarang umurnya sudah 2 tahun.

Promosi Toko Avriel Onlinestore Dengan mengandalkan jaringan internet, keanekaragaman sosial media Yeni Arista memanfaatkan hal tersebut untuk melakukan promosi toko secara maksimal. Untuk mencari supplier dan distributor Yeni Arista juga memanfaatkan sosial

¹ Yeni Arista, Wawancara 19 Januari 2017.

media. Dengan mengambil barang dalam jumlah yang cukup banyak akhirnya dia mendapat harga yang cukup murah dari pasaran lain. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri di toko ini untuk menarik minat pembeli, selain harganya yang masih terjangkau, keanekaragaman barang yang dijual dan promosi yang dilakukan melalui promosi facebook, pesan broadcast BBM dan endorse selebgram² juga ternyata sangat berpengaruh pada penjualan.

Hal tersebut di atas sesuai dengan data dokumentasi wawancara dengan pemilik toko, yang penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Awalnya iseng-iseng googling dan cari-cari di sosmed, kebetulan menemukan supplier jilbab yang harganya sangat murah dibanding disini, dan ketika saya order beberapa, saya mendapatkan potongan harga. Berawal dari situ saya kranjingan belanja online dan saya jual lagi. Mulai dari situ, saya mulai merambah kejenis barang lain seperti baju, sepatu dan lain-lain. Murah karena saya order dalam jumlah besar ya, jadi untuk harga beli dan ongkos kirim sudah ter-cover untung.”³

Dalam pengembangan bisnisnya ini, Yeni Arista juga mengajak bekerjasama beberapa supplier, distributor dan agen pengiriman barang. Namun tidak semua supplier dan distributor serta agen pengantar diajak bekerjasama, bentuk kerjasamanya juga tidak diikrarkan secara langsung. Namun hanya wujud sebagai pelanggan setia yang selalu mengambil barang di konveksi tersebut. Hal tersebut juga berpengaruh pada harga yang diberikan. Jumlah atau banyaknya pesanan juga berpengaruh kepada harga beli dan harga jual. Dari

² Selebgram: Artis Instagram

³ Ibid., 1.

situlah pemilik toko bisa menjual semua barang dengan harga yang lebih miring dibanding dengan toko lain. Dengan pangsa pasar anak muda yang rata-rata masih anak sekolahan dan belum memiliki penghasilan sendiri, harga yang dipasang di toko ini masih bisa terjangkau oleh kalangan anak-anak muda.

Hal tersebut di atas sesuai dengan data dokumentasi wawancara dengan pemilik toko, yang penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Tidak semua saya ajak kerjasama, dalam artian tidak ada perjanjian secara khusus. Semua berawal dari kebiasaan, semisal biasa order jilbab di supplier itu pasti dapat diskon, karena sudah dianggap pelanggan. Dan lagi trend anak jaman sekarang selalu ada yang baru dan tidak selalu supplier dan distributor langganan saya itu memiliki jenis barang yang saya cari, jadi saya terus mencari supplier atau distributor yang bisa memenuhi apa yang saya cari dan butuhkan. Kalau dari agen pengantar barang atau kurir beda-beda ya, untuk pengiriman biasanya pakaki JNE ada mas-mas yang sering kesini antar barang order-an online biasa saya titipkan. Kalau untuk mendatangkan barang biasanya saya memakai wahana dan indah cargo yaitu perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dalam jumlah besar.”⁴

Dalam pengembangan usaha dan dalam hal promosi pemilik toko mengaku tidak telalu sulit di masa yang sekarang ini. Canggihnya teknologi sangat memberi peluang bagi banyak kalangan untuk melakukan segala hal. Bisnis online salah satu yang sangat digandrungi dan sangat pesat perkembangannya adalah bisnis ini, bergerak dibidang fashion. Selain dengan berbagai kemudahan yang

⁴ Yeni Arista, Wawancara 19 Januari 2017.

ditawarkan, juga macam-macam barang yang diperjual belikan dan sangat tidak merepotkan para pelaku jual beli online.

Hal tersebut di atas sesuai dengan data dokumentasi wawancara dengan pemilik toko, yang penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Awalnya online, saya memanfaatkan media sosial yang banyak diminati anak jaman sekarang, seperti facebook, instagram, BBM, WA. Kalau untuk menarik pembeli biasanya saya sering mengunggah foto-foto koleksi terbaru dan terkini melalui sosial media tersebut, untuk promosi selain melalui sosial media saya juga melakukan endorse atau meminta bantuan selebgram (artis instagram) untuk mempromosikan toko saya dengan upah yang sudah disepakati.”⁵

Sasaran Toko Avriel Onlinestore, melihat perkembangan jaman sekarang, banyak sekali hal yang bisa dilakukan. Hanya dengan bermodalkan smartphone dengan paket data apapun bisa Anda lakukan. Semua bisa Anda temukan, dan lagi pada perkembangan yang sangat pesat ini sudah ada Undang-undang yang melindungi segala hal yang berhubungan dengan dunia maya yakni UU ITE Pasal 25 mengenai Cyber Crime yang meskipun hal tersebut belum bisa menjamin keamanan seaman-amannya namun hal tersebut bisa mengurangi resiko terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

Apalagi jaman sekarang, anak-anak muda yang sangat ingin tahu dan selalu ingin lebih maju dan lebih dari yang lain. Hal inilah yang membuat mereka selalu ingin terlihat sama dengan idola mereka yang sering mereka lihat di dunia maya. Sama halnya dalam hal berpose, berdandan, berpakaian dan gaya hidup idolanya. Hal ini bisa

⁵ Ibid., 2.

dilihat banyak sekali anak jaman sekarang yang gaya mereka sama antara yang satu dengan yang lain seperti tidak ada bedanya.

Melalui jaringan internet dan sosial media pengaruh yang banyak mempengaruhi generasi jaman sekarang. Perkembangan ini dimanfaatkan oleh kalangan pebisnis online untuk membidik pangsa pasar mereka yang kebanyakan adalah anak-anak muda dan anak-anak sekolah sebagai konsumen terbanyak pengguna sosial media.

Pemanfaatan teknologi yang salah juga akan membawa dampak yang sangat fatal. Akan tetapi pemilik toko ini sangat cerdas sekali melihat peluang tersebut. Dimana anak-anak muda sebagai pangsa pasar yang dituju juga sangat gandrung sekali berselancar di dunia maya, apalagi semua anak muda jaman sekarang hampir memiliki smartphone. Melalui promosi media sosial juga sering Yeni Arista lakukan. Contohnya menggunakan Facebook, siapa yang tidak memakai Facebook? Bahkan anak kecil sampai orangtua menggunakan sosial media tersebut untuk terhubung dengan dunia yang lebih luas. Menggunakan facebook sebagai salah satu media partner bisnisnya, Yeni Arista memanfaatkan facebook untuk meng-upload foto barang-barang dagangannya dengan caption⁶ yang menarik untuk menarik minat pembeli. Adalagi Instagram yang sangat diminati dan digandrungi, selain penggunaanya yang sangat mudah dan seru karena bisa mengirim gambar dan video, hal ini juga menjadi daya tari

⁶ Caption: Kata-kata yang digunakan untuk menerangkan gambar di Instagram.

tersendiri dalam menjalankan bisnis online. Tidak jauh berbeda pemanfaatannya dengan facebook, pemanfaatan antara facebook dan instagram hampir sama, namun untuk jaman sekarang instagram lebih banyak diminati. Untuk media komunikasi Yeni Arista mengaku menggunakan BBM dan Whatsapp. Untuk mempermudah koneksi dengan para pembeli atau konsumen dan juga dengan para supplier dan distributor.

2. Jenis Barang yang Diperjualbelikan di Toko Avriel Onlinestore Ponorogo

Barang yang dijual awalnya hanya jilbab instan, segiempat dan pashmina. Namun sekarang sudah banyak sekali yang dijual di toko tersebut, meliputi: fashion anak muda jaman sekarang seperti baju, celana, rok, sepatu, tas, aksesoris dan kosmetik. Pangsa pasar yang begitu menggiurkan di Ponorogo akan minat berbelanja anak muda membuat tekad Yeni Arista untuk melebarkan tokonya. Toko ini hanya berada di Ponorogo dan tidak memiliki cabang. Dalam pengembangan tokonya Yeni Arista selaku pemilik toko selalu melakukan berbagai inovasi, dengan menambah banyak sekali koleksi jualan dan kekinian yang sangat diminati dan diburu anak muda jaman sekarang. Meskipun barang-barang yang dijual disini bukanlah barang produksi sendiri, namun hal tersebut tidak mengurangi minat pasar sama sekali.

Hal tersebut di atas sesuai dengan data dokumentasi wawancara dengan pemilik toko, yang penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Nama toko Avriel, alamat sama dengan alamat rumah. Saya memulai berjualan online sudah cukup lama sekitar 2 tahun yang lalu. Awalnya online dulu, dan alhamdulillah sekarang sudah bisa membuka both toko sendiri. Barang yang saya jual cukup banyak ya, tapi lebih kearah fashion, seperti baju, celana, rok, jaket, jilbab, tas, sepatu, aksesoris perhiasan, aksesoris gadget dan ada juga kosmetik. Bukan, semua saya datangkan dari supplier bisa disebut distributor/penyalur.”⁷

Berikut adalah daftar barang-barang yang diperdagangkan di Toko Avriel Onlinestore Ponorogo:

No	Jenis	Keterangan
1.	Fashion	Kemeja, kaos, sweeter, jersey bola, kutu baru, kebaya, jaket, parka, topi, jilbab aneka jenis, sarung tangan, masker, kaoskaki, tas, sepatu.
2.	Kosmetik	Krim Temulawak, theraskin, lotion vampir, lip balm, aneka jenis lipstik, masker wajah, masker mata, pewarna rambut, vitamin rambut, vitamin kulit, krim RD, maskara, eyeliner, pensil alis, bedak.
3.	Aksesoris	Gelang, anting, kalung, bros, peniti, jam tangan, jepit rambut. Ring, charger, headset, cover flip, hardcase, softcase, usb, flashdisk, lampu LED

B. Penerapan Asas Kebebasan Berakad (al-Hurriyah) Jual Beli Online di Toko Avriel Onlinestore Ponorogo

Jual beli artinya menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Jual beli dalam arti khusus ialah ikatan

⁷ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/01-W/STO/19-01/2017 dalam lampiran hasil skripsi ini.

tukar-menukar sesuatu yang penukarannya bukan emas dan bukan pula perak, bendanya dapat direalisasikan dan ada disekitar, bukan merupakan utang, barang yang sudah diketahui sifat-sifatnya atau sudah diketahui terlebih dahulu wujud bendanya.

Mekanisme pelaksanaan transaksi jual beli secara online di Toko Avriel Onlinestore Ponorogo sesuai dengan keterangan yang dipaparkan Yeni Arista selaku pemilik usaha, asli Ponorogo berusia 26th tersebut, penjelasan mekanismenya sebagai berikut:

“Untuk mekanisme pembelian online pembeli mengirim format order (nama, alamat, no.hp dan pesanan), jika barang yang di pesan ada baru kemudian saya totalkan (harga dan ongkos kirim) dan saya kirim no.rekening, kemudian setelah pembeli melakukan pembayaran via transfer baru orderan atau pesanan bisa saya kirim. Syarat khusus tidak ada hanya saja saya sangat menekankan pembeli yang serius saja, soalnya sangat tidak menyenangkan melayani pembeli yang hanya iseng-iseng saja. Transaksi melalui cash ya kalau belanja langsung ke toko, kalau secara online pembayaran via Bank BRI atas nama Yeni Arista.”⁸

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme dari transaksi jual beli secara online di Toko Avriel Onlinestore adalah sebagai berikut: Pembeli melihat katalog yang sudah di upload atau di unggah di media sosial Toko Avriel Onlinestore, melalui Facebook dan Instagram. Setelah menemukan barang yang diinginkan barulah pembeli menghubungi pihak toko.

Pembeli bisa menghubungi pihak toko melalui akun chatting BBM dan Whatsapp. Dengan mengirimkan format order melalui BBM

⁸ Yeni Arista, Wawancara 19 Januari 2017.

atau Whatsapp. Format order berisi: nama, no.hp, alamat, dan barang pesanan. Contoh Format Order:

Nama : Syuri'ah Q.F

No. Hp : 081xxxxxxx

Alamat : Jl. Kenanga, Kelurahan Mangga, Kecamatan Bantar, Ponorogo

Pesanan : Jilbab Rawis, Baju Etnika, Sepatu Nike uk.36.

Setelah format order dikirimkan ke pihak toko, nanti pihak toko akan mengecek barang. Jika barang pesanan ada maka pihak toko akan mengirimkan total harga semua barang, ongkos kirim dan No. Rekening kepada pihak pembeli. Contoh Total: “18rb (harga jilbab rawis) + 65rb (harga baju etnika) + 175rb (harga sepatu Nike) + 6rb (Ongkos kirim) = 264rb, silahkan transfer ke rekening BRI Nomor Rekening : 6490-79xx-23xx-55xx atas nama Yeni Arista, ditunggu bukti transfernya.”

Setelah mendapat pesan itu, pembeli melakukan pembayaran via BRI boleh setor tunai atau transfer melalui ATM. Setelah transfer, pembeli diminta mengirimkan bukti transfer berupa struk sebagai bukti pembayaran. Setelah mendapat bukti pembayaran pihak toko melakukan cek mutasi rekening, untuk memastikan transferan tersebut sudah masuk atau belum. Jika iya, benar sudah melakukan pembayaran, maka pihak toko langsung membungkus barang pesanan dan mengirimkan melalui agen pengantar barang biasanya JNE.

Asas kebebasan berakad (al-Hurriyah), hukum Islam mengakui kebebasan berakad, yaitu suatu prinsip hukum yang menyatakan bahwa setiap orang dapat membuat akad jenis apapun tanpa terikat kepada nama-nama yang telah ditentukan dalam undang-undang Syari'ah dan memasukkan klausul apa saja ke dalam akad yang dibuatnya itu sesuai dengan kepentingannya sejauh tidak berakibat makan harta sesama dengan jalan batil.⁹ Bentuk dan isi perikatan tersebut ditentukan oleh para pihak. Apabila telah disepakati bentuk dan isinya, maka perikatan tersebut mengikat para pihak yang menyepakatinya dan harus dilaksanakan segala hak dan kewajiban.

Yang melakukan akad jual beli secara online adalah kedua belah pihak yang berakad, yaitu antara penjual (Toko Avriel) dengan pembeli. Tempat terjadinya akad, karena transaksi dilakukan secara online maka tempat terjadinya akad di aplikasi chatting, bisa BBM maupun Whatsapp. Waktu akad adalah ketika pembeli menyatakan untuk membeli barang yang dijual pihak Toko Avriel. Pernyataan Ijab dan Qabul, jual beli belum dikatakan sah sebelum Ijab dan Qabul dilakukan, sebab Ijab dan Qabul menunjukkan kerelaan (keridhaan) antara penjual dan pembeli.

Akad dalam pelaksanaan perjanjian jual beli secara online di toko Avriel Onlinestore ini dilakukan secara tidak langsung dengan mengirim format order tersebut. Bisa di analogikan ketika pembeli

⁹ Anwar, Hukum Perjanjian..., 84.

mengirimkan format order tersebut sebagai Ija>b untuk membeli barang dari pihak penjual atau toko. Dan ketika pihak toko mengirimkan nomor rekening dan total bisa dianalogikan sebagai Qabu>l kepada pihak pembeli (seperti yang dijelaskan di mekanisme jual beli secara online).

Jadi, akad disini tidak disuarakan dan tidak diperdengarkan secara langsung karena proses pembelian melalui tulisan atau aplikasi chatting. Dalam proses terjadinya transaksi tersebut bisa dicermati tidak ada suatu perjanjian yang menyatakan “apabila ada kekeliruan atau apabila ada kesalahan atau barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar kembali” keterangan tersebut tidak ada sama sekali. Benar memang ketika kita membeli sesuatu tidak pernah berfikir hal terburuk, setidaknya ada antisipasi agar jika nantinya jika terjadi masalah bisa diselesaikan dengan baik, dan tidak ada pihak yang dirugikan.

Dalam praktek yang diterapkan di Toko Avriel asas kebebasan berakad ini tidak terpenuhi, hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis terhadap keempat narasumber yang mengatakan hal yang hampir sama.

“Tidak, karena saya saja tidak tahu mengenai aturan yang diterapkan di toko tersebut. Saya mengetahuinya ketika semua sudah terjadi, maksudnya ketika barang sudah sampai dan saya melakukan komplain baru pihak toko mengatakan mengenai aturan yang diterapkan tersebut.”¹⁰

¹⁰ Siska Amalia, Wawancara, 13 Oktober 2017.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan pihak toko.

“Peraturan tersebut spontan yaa, jadi berlaku ketika hal tersebut terjadi. Misalnya perkara keep, berlaku ketika ada konsumen yang keep. Hit and run juga begitu berlaku ketika ada konsumen yang sudah memesan kemudian membatalkan pesanan maka akan kena blacklist. Peraturan itu dari saya sendiri, sebenarnya umum ada dan ada di onlineshop lain juga biasanya, peraturan itu juga tidak saya tuliskan di sosial media secara rinci, dan jarang juga saya posting. Karena kebanyakan pembeli sudah paham dan saya sendiri juga kewalahan upload produk yang saya jual jadi tidak terlalu memprioritaskan tentang ruller atau aturan seperti itu. Masalah ganti rugi juga saya infokan ketika pembeli atau konsumen komplain. Masalah untung dan rugi dalam hal ganti rugi sekarang penjual mana yang mau rugi mbak, kan juga saya tidak memaksa mereka membeli produk yang kita jual. Dan lagi ibaratnya saya kan hanya memasarkan produk orang, bukan milik pribadi.”¹¹

C. Penerapan Asas Keseimbangan (al-Mu’awadhah) Jual Beli Online di Toko Avriel Onlinestore Ponorogo

Dalam transaksi online seperti yang ada di Toko Avriel ini juga menerapkan beberapa peraturan dan aturan tersebut umum ada di toko-toko atau onlineshop lain. Seperti peraturan “Keep No Cancel” yang artinya yang sudah memesan barang tidak bisa membatalkan pesanan. Peraturan ini acapkali sering disebut dan menjadi hal wajib bagi para pebisnis online. Sebab banyak sekali yang meng-keep atau memesan barang untuk disimpan agar tidak dibeli oleh oranglain dengan alasan belum bisa ke toko atau uangnya belum cukup, akan tetapi sampai waktu yang ditentukan barang tidak juga diambil.

¹¹ Yeni Arista, Wawancara 19 Januari 2017.

Keep, cancel, blacklist, aturan ini biasanya untuk menunjukkan ketegasan dari pihak onlineshop. Maksud dari Keep, cancel, blacklist adalah bagi para buyer atau pembeli yang memesan barang tetapi membatalkan untuk membeli barang tersebut maka akan di blacklist oleh pihak toko. Blacklist disini adalah istilah untuk pemblokiran konsumen/pembeli yang nakal atau sering melakukan keep dan cancel seandainya. Pemblokiran disini dimaksudkan sebagai warning atau tanda peringatan bahwa konsumen/pembeli itu pernah melakukan keep cancel. Jadi pihak toko atau pelaku bisnis lain bisa berhati-hati terhadap konsumen tersebut. Cara blacklist yang paling sering digunakan adalah dengan mengunggah foto dan info kontak konsumen nakal tersebut. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan efek jera. Hal tersebut di atas sesuai dengan data dokumentasi wawancara dengan pihak pemilik toko, yang penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Ada, buka toko jam 8 pagi dan tutup jam 9 malam. Jika ada yang memesan barang wajib diambil (keep no cancel), jika tidak akan kena blacklist (tidak bisa berbelanja di toko kami), dan barang yang dibeli tidak bisa ditukarkan kembali.”¹²

Sedangkan dalam transaksi online ketika pihak penjual dan pembeli tidak bisa bertemu secara langsung, pembayaran bisa dilakukan melalui teller bank atau transfer melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Seperti yang dikatakan oleh pihak toko Yeni Arista

¹² Yeni Arista, Wawancara 19 Januari 2017.

selaku pemiliknya menggunakan Bank BRI sebagai rekening yang digunakan untuk melakukan transaksi online. Dengan ketentuan setelah transfer pihak pembeli harus dan wajib mengirimkan bukti transfer kepada pihak toko.

Setelah proses pembayaran selesai, pihak toko akan mengecek mutasi rekening ke bank bisa melalui print buku atau melalui cek mutasi mobile banking. Setelah pengecekan dilakukan kemudian pihak toko mengecek ketersediaan barang. Masih ada stok, atau sedang proses restock. Jika barang yang akan dibeli ada stok pihak toko akan membungkus rapi pesanan, menuliskan alamat yang dituju. Contoh penulisan alamat:

To:

Nama : Syuri'ah Q.F

No. Hp : 081xxxxxxx

Alamat : Jl. Kenanga, Kelurahan Mangga, Kecamatan Bantar, Ponorogo

Pesanan : Jilbab Rawis, Baju Etnika, Sepatu Nike uk.36.

From:

Avriel Onlinestore, Jl. Gunoseco No.7 Siman, Ponorogo.

Setelah dibungkus rapi, pihak toko mengantarkan paket ke JNE selaku mitra bisnis secara tidak langsung karena toko Avriel dalam hal pengiriman barang sejak dulu selalu menggunakan JNE, dengan alasan kenyamanan, keamanan dan barang posisinya bisa dilacak melalui JNE Tracking. Selain pihak toko mengantar secara langsung, terkadang dititipkan kepihak JNE yang hampir setiap hari datang ke toko untuk mengantarkan paket barang dari supplier. Hal ini sesuai dengan hasil dokumentasi wawancara dengan pihak toko, yang penulis peroleh dalah sebagai berikut:

“Tidak semua saya ajak kerjasama, dalam artian tidak ada perjanjian secara khusus. Semua berawal dari kebiasaan, semisal biasa order jilbab di supplier itu pasti dapat diskon, karena sudah dianggap pelanggan. Dan lagi trend anak jaman sekarang selalu ada yang baru dan tidak selalu supplier dan distributor langganan saya itu memiliki jenis barang yang saya cari, jadi saya terus mencari supplier atau distributor yang bisa memenuhi apa yang saya cari dan butuhkan. Kalau dari agen pengantar barang atau kurir beda-beda ya, untuk pengiriman biasanya pakaki JNE ada mas-mas yang sering kesini antar barang order-an online biasa saya titipkan. Kalau untuk mendaangkan barang biasanya saya memakai wahana dan indah cargo.”¹³

Asas keseimbangan (*Mu'awadhah*), yang dimaksudkan dalam asas ini adalah asas yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakn perjanjian. Dalam hal ini dapat diberikan ilustrasi, para pihak sama-sama memiliki kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi.¹⁴ Sehingga seluruh isi perjanjian adalah sebagai peraturan yang wajib dilakukan oleh para

¹³ Yeni Arista, Wawancara 19 Januari 2017.

¹⁴ Anwar, kontrak dalam..., 12.

pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian.¹⁵ Sekaligus asas keseimbangan ini menerapkan asas perjanjian saling mengikat, karena kedua belah pihak saling terikat untuk memenuhi kewajiban dan menuntut haknya masing-masing.

Dalam prakteknya di Toko Avriel terpenuhi dalam hal jual beli, dimana kewajiban membayarkan barang yang sudah di pesan dan hak mendapat pembayaran dari barang yang di pesan. Secara tidak langsung menimbulkan kewajibannya untuk mengirimkan barang yang di pesan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang penulis peroleh.

“Terpenuhi dalam hal jual beli, dimana kewajiban saya membayarkan barang yang sudah saya pesan dan haknya mendapat pembayaran dari barang yang saya pesan. Secara tidak langsung kewajibannya untuk mengirimkan barang yang benar tetapi malah keliru dan hak saya mendapatkan barang pesanan yang benar malah tidak terpenuhi. Sama halnya dalam ganti rugi, ketika kesalahan disebabkan olehnya seharusnya ongkos kirim barang pihak toko yang menanggung, bukan saya.”¹⁶

D. Penerapan Asas Amanah Jual Beli Online di Toko Avriel Onlinestore Ponorogo

Seperti halnya pikiran positif yang dimiliki oleh kebanyakan orang, pembeli online tidak pernah dan tidak bisa memprediksi apa yang akan terjadi padanya. Seperti misal barang yang dibeli tidak sesuai keinginan, tidak seperti gambar, tidak sesuai harapan, tidak

¹⁵ Anwar, Hukum Perjanjian..., 89.

¹⁶ Ulfah Kharisna D, Wawancara, 14 Oktober 2017.

sesuai dengan apa yang dibayangkan, dan tidak pernah berfikir bahwa akan mengalami dan merugi. Namun, hal tersebut harusnya sudah menjadi dasar, sebab resiko tersebut meskipun belum tentu akan tetapi bisa saja terjadi dan sering sekali terjadi.

Dalam menangani hal tersebut, pihak pemilik toko Yeni Arista mengaku bisa memberikan ganti rugi. Ganti rugi yang ditawarkan adalah retur dan refund. Retur yaitu apabila terjadi kesalahan barang bisa dikembalikan ke toko dan diganti dengan barang baru yang sesuai atau yang diinginkan asal senilai. Refund, yaitu apabila terjadi kesalahan barang dikembalikan di toko dan uang dikembalikan ke konsumen atau pembeli. Dengan catatan, ongkos kirim ditanggung pihak pembeli.

Hal tersebut di atas sesuai dengan data dokumentasi wawancara dengan pihak toko, yang penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Pernah, mulai dari warna, bahan dan lain-lain yang dikeluhkan. Kalau warna dan bahan saya sendiri juga tidak berani menjamin ya, meskipun barang sebelumnya sudah pernah ada di toko. Waktu itu order-an pertama saya datangkan barang itu bahan sesuai dan warna juga sesuai, untuk order-an kedua datang dengan bahan yang berbeda tetapi masih sejenis dan warna juga berbeda kadang agak tua dan agak muda dari warna yang sebelumnya. Sebenarnya ada beberapa tawaran ganti rugi dari saya ketika mereka protes, yang pertama itu retur (barang dikembalikan ke toko, saya ganti dengan barang yang sesuai pesanan jika ada tapi dengan resiko ongkos kirim ditanggung sendiri oleh pihak pembeli), kemudian refund (barang dikembalikan ke toko, dan uang saya transfer balik, ongkos kirim ke toko ditanggung pembeli juga).

Tapi, kebanyakan dari mereka protes kemudian diam, karena dari awal tidak ada paksaan untuk berbelanja di toko kami.”¹⁷

Dalam hal praktek jual beli secara online di Toko Avriel, antara langsung dan online pembelian biasanya kebanyakan secara langsung karena pembeli sekarang lebih ingin melihat produk secara langsung. Akan tetapi banyak juga yang melakukan transaksinya secara online. Peneliti melakukan wawancara dengan empat konsumen berbeda, mengenai bagaimana mereka bisa sampai melakukan transaksi secara online di Toko Avriel dan benarkah pihak Toko Avriel kooperatif dalam memberikan layanan serta kompak dari konsumennya.

Seperti yang dialami oleh Siska Amalia keranjingan hobi beli barang secara online. Sering cari-cari onlineshop murah, sampai akhirnya menemukan Toko Avriel, kebetulan pengalamannya cukup tidak menyenangkan, Siska yang membeli sepatu di Toko Avriel secara online, waktu itu dia membeli sepatu berwarna biru elektrik namun yang dikirim malah warna pink. Akhirnya Siska melakukan protes, dan pihak toko meminta me-retur barang untuk ditukar dengan barang yang dipesan awal. Akan tetapi ongkos kirim tetap ditanggung Siska selaku pihak pembeli. Dengan demikian Siska membayar ongkir tiga kali, ongkos kirim pertama bersamaan dengan total untuk mendatangkan barang, ongkos kirim kedua untuk me-retur atau mengembalikan barang ke toko dan ongkos kirim ketiga untuk

¹⁷ Yeni Arista, Wawancara, 19 Januari 2017.

mendatangkan barang ganti. Padahal posisinya pihak pembeli tidak bersalah. Tapi disini Siska merasa pihak toko sudah baik mau melakukan ganti rugi dan tidak diam saja.

Hal tersebut diatas sesuai dengan hasil dokumentasi wawancara melalui whatsapp dengan pihak pembeli online di Toko Avriel, yang pihak penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Waktu itu pesan sepatu, salah warna. Saya protes, disuruh retur tapi ongkos kirim saya sendiri yang nanggung, padahalkan saya tidak salah, posisinya saya pesan warna biru elektrik datengnya warna pink, jauh banget. Karena saya tidak suka warnanya, ya sudah saya balikin barangnya daripada tidak terpakai. Jadi kalau di hitung saya bayar ongkos kirim tiga kali, pertama untuk datengin barang, kedua kirim balik barang ke toko dan yang terakhir datengin barang pesenan itu lagi ke rumah.”¹⁸

Pengalaman kedua, Ulfah Kharisna yang suka juga berbelanja secara online di instagram. Sebelumnya belum mengalami kejadian yang seperti ini, kebetulan waktu itu membeli baju coklat susu bahan wolfish dan jilbab. Di keterangan foto tertulis baju bahan wolfish dan jilbab berbahan kaos. Ekspektasi yang dipikir seperti yang dia ketahui bahanw wolfish pada umumnya. Dan untuk jilbab, dulu pernah order bahannya bagus, maka dia mengulang order lagi, setelah barang datang ternyata benar bahannya wolfish tapi bahan wolfish yang sangat tipis, sama halnya dengan jilbab yang bahannya tipis dan warnanya agak pudar berbeda dengan jilbab yang di order pertama kali. Setelah melakukan protes, tanggapannya baik semua dijawab dan dijelaskan

¹⁸ Siska Amalia, Wawancara, 23 Januari 2017.

bahwa barang dari konveksi yang sama, pihak toko juga tidak bisa menjamin barang akan selalu sama. Kemudian ditawarkan untuk retur atau refund dengan syarat ongkos kirim ditanggung pihak pembeli. Karena dihitung-hitung harga baju dan jilbab yang tidak seberapa akhirnya pihak pembeli mengurungkan niat untuk meminta ganti rugi.

Hal tersebut diatas sesuai dengan hasil dokumentasi wawancara melalui whatsapp dengan pihak pembeli online di Toko Avriel, yang pihak penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Waktu itu saya pesen baju sama jilbab. Bukan salah warna atau ukuran, tapi lebih kepada tidak sesuai antara apa yang saya bayangkan. Waktu itu saya membeli baju warna coklat susu bahan wolfish, setahu saya bahan wolfish itu ya seperti yang saya ketahui sebelumnya. Ternyata tidak, ada tingkatan ketebalannya, dan salahnya saya tidak bertanya dulu. Kemudian kalau jilbab juga, dulukan pernah beli juga disana bahannya tebal warnanya juga bagus, tapi pas yang kedua kali sama baju itu, bahannya lebih tipis dan warnanya pudar. Waktu itu saya sempet protes juga, kok gini, gitu. Pihak toko mau ganti rugi tapi dengan syarat saya harus bayar ongkos kirimnya, sedangkan harganya tidak seberapa. Yasudah, saya akhirnya diam.”¹⁹

Pengalaman ketiga, Alisia Kharisma mahasiswi jurusan Argo Industri Politeknik Negeri Jember asal Ponorogo ini mengetahui Toko Avriel dari teman dan keluarga yang pernah berbelanja disana, kebetulan charger HP rusak, putus kabelnya di kos dan disarankan oleh saudaranya untuk membeli charger dengan merk samsung di Toko Avriel, awalnya dia sedikit aneh dengan merk sebesar itu kok harga charger-nya murah sekali. Selain tergiur merk yang membuat

¹⁹ Ulfah Kharisna, Wawancara, 04 Februari 2017.

Alisya lebih meyakinkan adalah produk yang dijual disana memang harganya rata-rata murah sekali. Dengan harga 15rb charger itu akhirnya dibeli, di keterangan foto tidak ada keterangan lain hanya bertuliskan “Charger Samsung ready 15rb”. Setelah barang sampai digunakan untuk nge-charge tiba-tiba HP-nya jalan buka aplikasi sendiri, setelah di cek ternyata bukan HP-nya yang bermasalah tetapi charger-nya yang tidak ori, jadi tidak cocok. Untuk protes, Alisya sudah menanyakan kepada pihak toko, tapi pihak toko berdalih hanya sebatas menjualkan saja. Kemudian Alisya berfikir dengan harga segitu wajar memang kalau barang yang didapat juga sepadan dengan harga. Berhubung jarak sedang jauh dengan toko, akhirnya Alisya memilih diam karena juga males ribet.

Hal tersebut diatas sesuai dengan hasil dokumentasi wawancara melalui whatsapp dengan pihak pembeli online di Toko Avriel, yang pihak penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Karena posisi saya kebetulan jauh. Waktu itu menggunakan JNE sekitar 4 hari ongkos kirim 12rb. Saya membeli charger samsung harganya 15rb. Fikir saya awalnya kok murah, ternyata bukan original jadi di pakek nge-charge itu malah HP saya jalan sendiri buka aplikasi. Saya diam sih, soalnya kebetulan jauh, dan mikir kedua kali harga segitu berharap dapat ori, mana mungkin gitu.”²⁰

Pengalaman keempat, Laily Nurul Hidayati salah satu orang Ponorogo yang kebetulan bekerja di sidoarjo. Karena seringnya

²⁰ Alisya Kharisma, Wawancara, 26 Februari 2017.

berbelanja online di Toko Avriel, waktu itu membeli kosmetik Theraskin, karena memang kebetulan kosmetik tersebut sedang sangat booming waktu itu. Dia membeli karena harganya yang cukup murah 120rb dengan testimoni yang bagus-bagus dari para penggunanya. Setelah satu minggu pemakaian Leli sapaannya, mengaku merasa seperti area wajahnya berkeriat terus dan akhirnya setelah satu minggu pemakaian bukan kinclong hasil yang didapat akan tetapi mukanya malah berjerawat dan iritasi timbul ruam seperti bayi yang alergi popok. Leli protes ke pihak toko, tetapi pihak toko membantah menjual kosmetik yang berbahaya, sebab banyak konsumen yang cocok menggunakannya. Pihak toko menyalahkan wajah Leli yang katanya sangat sensitif, dan ketika dimintai saran, solusi dan pertanggung jawaban pihak toko mengatakan untuk kosmetik tidak bisa diganti soalnya sudah kepakai dan lagi pihak toko hanya menjualkan dan bukan dokter spesialis kecantikan.

Hal tersebut diatas sesuai dengan hasil dokumentasi wawancara melalui whatsapp dengan pihak pembeli online di Toko Avriel, yang pihak penulis peroleh adalah sebagai berikut:

“Waktu itu menggunakan JNE sekitar 4 hari ongkos kirim 17rb. Saya membeli kosmetik Theraskin, karena memang sedang booming sekali waktu itu. Dengan harga 120rb mendapatkan krim siang-malam, sabun cuci muka dan tonner. Untuk kosmetik harga segitu sudah standart yaa, tapi setelah saya pakek itu dimuka jerawat dan iritasi penuh dimuka seperti ruam, nah saya protes ke penjualnya malah katanya

kulit muka saya sensitif, trus dia tidak bisa memberi solusi karena bukan spesialis kecantikan.”²¹

Asas amanah, dengan asas amanah dimaksudkan bahwa masing-masing pihak haruslah beritikad baik dalam bertransaksi dengan pihak lainnya dan tidak dibenarkan salah satu pihak mengeksploitasi ketidaktahuan mitranya. Di antara ketentuannya adalah bahwa bohong atau penyembunyian informasi yang semestinya disampaikan dapat menjadi alasan pembatalan akad bila dikemudian hari ternyata informasi yang diberikan tidak benar.²²

Dalam prakteknya pihak toko cenderung menutupi info mengenai aturan dan hal lain yang sebenarnya bisa dibagikan kepada pembeli. Melalui media sosial atau pemberitahuan lainnya. Seharusnya untuk mengantisipasi keluhan para pihak pembeli pihak toko sudah mengantisipasi hal tersebut dengan beritikad baik memberikan informasi yang sebenarnya mengenai aturan toko dan keterangan barang yang diperjualbelikan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis.

“Melayani komplain dan keluhan iya, beritikad baik menjawab komplain iya tapi tidak mau menanggung kesalahan yang diperbuat dan cenderung mengalihkan kepada saya.”²³

²¹ Laily Nurul Hidayati, Wawancara, 01 Maret 2017.

²² Ibid., 91-92.

²³ Alisya Kharisma, Wawancara, 15 Oktober 2017.

E. Penerapan Asas Tertulis (al-Kitabah) Jual Beli Online di Toko Avriel Onlinestore Ponorogo

Dalam praktek jual beli online di Toko Avriel ada perjanjian yang secara tidak langsung mengikat masing-masing pihak. Hal ini tentu saja tidak lepas dari keseharian masyarakat dan juga hukum yang menaunginya. Menurut prespektif hukum syari'ah ada asas-asas yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan perjanjian jual beli yaitu terpenuhinya masing-masing asas-asas tersebut. Salah satu dan yang paling terpenting adalah penerapan asas tertulis (al-Kitabah), suatu perjanjian hendaknya dilakukan secara tertulis agar dapat dijadikan sebagai alat bukti apabila di kemudian hari terjadi persengketaan.²⁴ Allah SWT menganjurkan kepada manusia agar suatu perjanjian dilakukan secara tertulis, dihadiri para saksi dan diberikan tanggung jawab individu yang melakukan perjanjian dan yang menjadi saksi tersebut.²⁵

Dalam prakteknya tidak ada aturan dan informasi lain terkait aturan dan keterangan gambar untuk dibagikan sebagai pemberitahuan kepada pihak pembeli. Perjanjian secara tertulis tidak terpenuhi sama sekali. karena secara langsung ataupun tidak perjanjian itu secara spontan saja dan tidak ada bukti tertulis yang menguatkan pihak toko

²⁴ Muhammad Daud Ali, *Asas-asas Hukum Islam*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1990), 124.

²⁵ Dewi, *Hukum Perikatan...*, 37-38.

dan pembeli. Dan apabila terjadi kesalahan itulah ada pihak yang merasa dirugikan.