

**THE VALIDITY OF UNILATERAL CANCELLATION BY THE
CUSTOMER IN SHOPEE CASH ON DELIVERY TRANSACTIONS
ACCORDING TO ISLAMIC ECONOMIC LAW**

Raihan Fadhlurrahman

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia

Email: Raihan.fadhlurrahman@ar-raniry.ac.id

Abstract

Basically, the cancellation system on Shopee is designed to protect the interests of buyers and sellers and ensure that transactions on Shopee run smoothly. In practice, problems often occur, namely unilateral cancellation by the buyer. Buyers often refuse payment for orders that should be made via courier. Cases like this certainly make business actors feel disadvantaged because buyers cannot fulfill the agreements that have been made since the beginning of the order. In a transaction, the consumer unilaterally cancels the goods the seller has ordered. In this context, the customer has committed a default. The aim of this research is to determine the causes of unilateral cancellations by Shopee consumers in Cash On Delivery transactions, as well as to analyze the insights of Muamalah Fiqh regarding the unilateral cancellation mechanism by Shopee consumers in Cash On Delivery transactions from the *Khiyār 'aib* perspective. The type of research that researchers used in this research is descriptive analysis. The data sources used are primary data sources, namely Shopee customers (buyers) and Shopee sellers (sellers), then secondary data sources, namely the Shopee application, previous theses, and other supporting books. The data collection techniques used were interviews and documentation. The results of this research show that there are 5 reasons for unilateral cancellation, namely changes in personal thoughts, financial limitations, ordering errors, lack of understanding of the COD payment system, and late delivery. Then, in Fiqh Muamalah's observations, *Khiyār 'aib*'s view in COD transactions at Shopee refers to the possibility of rejecting the transaction or refusing to accept the goods after seeing the condition of the goods received. If buyers want to use *Khiyār 'aib* in COD transactions on Shopee, they must immediately contact Shopee or follow the goods return procedures established by Shopee.

Keywords: Unilateral cancellation, Shopee, Cash On Delivery, *Khiyār 'aib*

Abstrak

Pada dasarnya sistem pembatalan di Shopee dirancang untuk melindungi kepentingan pembeli dan penjual serta memastikan bahwa transaksi di Shopee berlangsung dengan lancar. Dalam praktiknya sering terjadi permasalahan yaitu pembatalan sepihak oleh pembeli. Pembeli kerap menolak pembayaran pesanan yang seharusnya dilakukan melalui kurir. Kasus seperti ini tentunya membuat pelaku usaha merasa dirugikan karena pembeli tidak dapat memenuhi kesepakatan yang telah dibuat sejak awal pemesanan. Dalam transaksi, pembatalan secara sepihak dilakukan oleh costumer terhadap barang yang sudah dipesan kepada penjual. Dalam konteks ini pihak costumer telah melakukan wanprestasi. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sebab-sebab terjadinya pembatalan sepihak oleh costumer shopee pada transaksi Cash On Delivery, serta untuk menganalisis tinjauan Fiqh muamalah terhadap mekanisme pembatalan sepihak oleh costumer shopee dalam transaksi Cash On Delivery perspektif Khiyār 'aib. Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu costumer (pembeli) shopee dan seller (penjual) shopee, kemudian sumber data sekunder yaitu aplikasi Shopee, Skripsi terdahulu, dan buku-buku pendukung lainnya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya ada 5 sebab pembatalan sepihak yaitu perubahan pikiran pribadi, Keterbatasan finansial, kesalahan pemesanan, kurangnya pemahaman pada sistem pembayaran COD, dan keterlambatan pengiriman. Kemudian, dalam tinjauan Fiqh Muamalah, Pandangan Khiyār 'aib dalam transaksi COD di Shopee mengacu pada kemungkinan untuk membatalkan transaksi atau menolak menerima barang setelah melihat kondisi barang yang diterima. Jika pembeli ingin menggunakan Khiyār 'aib dalam transaksi COD di Shopee, mereka harus segera menghubungi pihak Shopee atau mengikuti prosedur pengembalian barang yang ditetapkan oleh Shopee.

Kata Kunci: Pembatalan sepihak, Shopee, Cash On Delivery, Khiyār 'Aib

PENDAHULUAN

Sistem COD di Shopee memberikan kemudahan bagi pembeli yang tidak memiliki akses ke pembayaran online, sehingga mereka tetap dapat berbelanja di Shopee dengan nyaman. Namun, pembeli juga harus

memastikan bahwa mereka siap membayar produk pada saat pengiriman dan tidak melakukan pembatalan pesanan tanpa alasan yang jelas, karena hal tersebut dapat merugikan penjual dan mengganggu kinerja sistem COD di Shopee.¹

Mengenai mekanisme pemesanan, peneliti akan menjelaskan sistem pemesanan di Shopee untuk transaksi COD yang melibatkan beberapa tahapan, pertama customer dapat mencari produk yang diinginkan melalui pencarian melalui platform Shopee. Setelah menemukan produk yang diinginkan, kemudian customer mengkonfirmasi pesanan, dan memilih metode pembayaran COD dan mengatur pengiriman barang ke alamat customer.²

Setelah pembeli menyelesaikan pesanan, pembeli dapat menunggu pesanan tersebut dikirim oleh jasa kirim/kurir. Ketika pesanan sampai pada alamat yang dituju, pembeli harus membayar total pesanan beserta ongkos kirim (jika ada) secara tunai kepada kurir sesuai dengan total biaya yang tertera pada tagihan atau halaman checkout.³

Namun disamping itu, dalam praktiknya sering terjadi permasalahan yaitu pembatalan sepihak oleh pembeli. Pembeli kerap menolak pembayaran pesanan yang seharusnya dilakukan melalui kurir. Pembatalan sepihak ini terjadi disebabkan karena berbagai alasan. Bahkan dalam kasusnya, setelah pembatalan terjadi tidak jarang pembeli yang tidak memberikan klarifikasi atau kejelasan tentang alasan pembatalan yang dilakukannya. Kasus seperti ini tentunya membuat pelaku usaha merasa dirugikan karena pembeli tidak dapat memenuhi kesepakatan yang telah dibuat sejak awal pemesanan.

Kesepakatan yang dibuat antara pembeli dengan penjual dalam jual beli online dengan pembayaran COD, 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

¹ Nurul Maghfirah et al., 'UNDERSTANDING INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS IN THE INDONESIAN TRADING BUSINESS', *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3, no. 2 (2022): 89–103, <https://doi.org/10.22373/al-mudharabah.v4i2.3384>.

² Yusnedi Achmad, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi* (Yogyakarta: Deepublish, 2015).

³ Iwandi Iwandi, Rustam Efendi, and Chairul Fahmi, 'THE CONCEPT OF FRANCHISING IN THE INDONESIAN'S CIVIL LAW AND ISLAM', *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 4, no. 2 (29 September 2023): 14–39, <https://doi.org/10.22373/al-mudharabah.v5i2.3409>.

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 fisik, 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.⁴

Dalam Fikih Muamalah, proses jual beli konvensional maupun online, keduanya tidak diperkenankan untuk memberatkan salah satu pihak. Proses ijab qabul dalam Islam dikatakan sah, apabila tidak ada unsur keterpaksaan atau ada yang dirugikan dari salah satu pihak. Oleh karena itu walaupun proses ijab qabul tersebut tidak diikrarkan secara lisan dan langsung, namun ada tindakan konkret berupa syarat dan ketentuan yang telah dipahami atau disetujui oleh pembeli. Dalam hal tersebut ada kerelaan pembeli untuk terikat pada ketentuan tata cara pembelian, pembayaran dan pengiriman barang⁵.

Dalam transaksi, pembatalan secara sepihak dilakukan oleh customer terhadap barang yang sudah dipesan kepada penjual. Dalam konteks ini pihak customer telah melakukan wanprestasi. Walaupun dalam hal ini adanya hak *khiyār* (memilih) dalam jual beli, menurut hukum Islam dibolehkan, apakah akan meneruskan jual beli atau membatalkannya, tergantung keadaan (kondisi) barang yang diperjualbelikan. Namun pada dasarnya akad *khiyār* tidak dapat dibatalkan kecuali pembeli merasa dirugikan dikarenakan pesanan/barangnya terdapat kerusakan/cacat barulah pembeli berhak membatalkan transaksi tersebut.⁶

Pada dasarnya sistem pembatalan di Shopee dirancang untuk melindungi kepentingan pembeli dan penjual serta memastikan bahwa

⁴ Djoko Imbawani Atmadjaja, *Hukum dagang Indonesia: sejarah, pengertian, dan prinsip-prinsip hukum dagang* (Jakarta: Setara Press, 2011).

⁵ Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Teori dan Praktik Ed Revisi* (Jakarta: Kencana, 2017).

⁶ Pemerintah Aceh, 'QANUN ACEH NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG POKOK-POKOK SYARIAT ISLAM', 2014, <https://www.regulasip.id/book/8967/read>.

transaksi di Shopee berlangsung dengan lancar. Namun, pastikan untuk membaca dengan seksama kebijakan pembatalan yang berlaku sebelum melaksanakan pembelian.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini menarik untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti terkait hal ini dengan mengangkat judul penelitian mengenai “Analisis Keabsahan Pembatalan Sepihak Oleh Costumer Shopee Pada Transaksi Cash On Delivery Ditinjau Dari Perspektif Khiyār ‘aib”. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian karya ilmiah ini, Untuk mengetahui sebab-sebab terjadinya pembatalan sepihak oleh costumer shopee pada transaksi Cash On Delivery. Serta Untuk menganalisis tinjauan Fiqh muamalah terhadap mekanisme pembatalan sepihak oleh costumer shopee dalam transaksi Cash On Delivery perspektif Khiyār ‘aib..

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu metode untuk menganalisa dan memecahkan masalah yang terjadi sekarang berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi, dilakukan apabila masalah yang diteliti merupakan suatu fakta yang terjadi dan tujuannya adalah untuk menjelaskan mengenai status saat ini dari subjek yang diteliti.⁷

Data-data yang peneliti kumpulkan berdasarkan sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara dan dokumentasi

Data-data yang telah dikumpulkan dan hasil wawancara yang peneliti peroleh akan diolah untuk disajikan dan dijabarkan dengan kata-kata yang lebih baik sebagai tujuan penelitian. Oleh karena itu, setelah data penelitian didapatkan, maka selanjutnya diolah menjadi suatu pembahasan untuk menjawab suatu permasalahan yang ada dengan didukung oleh data lapangan dan teori.

⁷ 2003037702 Muhammad Siddiq Armia, *Penentuan Metode Pendekatan Penelitian Hukum* (Banda Aceh: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), 2022), <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/22862/>.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sebab-Sebab Terjadi Pembatalan Sepihak Oleh Costumer Shopee Pada Transaksi Cash On Delivery

Menurut Platform shopee, sebab-sebab dan alasan pembatalan pesanan bisa diajukan yang sesuai dengan prosedur diantaranya ialah : Produk salah (ukuran, warna atau beda produk), Produk cacat, Produk tidak berfungsi dengan baik, Produk tidak original, Produk berbeda dengan deskripsi/foto

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa ada penyebab dibatalkan pesanan oleh costumer, dan pembatalan ini terjadi sebelum barang dikemas dan dikirimkan, yaitu diantaranya:

a. Pembeli berubah pikiran.

Dalam transaksi jual beli, khususnya transaksi Cash On Delivery, tidak jarang terjadi yang namanya pembeli berubah pikiran, fenomena ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penjual, karena penjual telah mengirimkan produk tanpa mendapatkan pembayaran yang diharapkan. Bahkan dalam kasus yang terjadi jarang pembeli yang menolak pembayaran ICOD ketika kurir telah mengantarkan pesannya dengan alasan tidak jadi membeli pesanan tersebut.⁸

Pembatalan sepihak oleh pembeli sering kali didasarkan pada perubahan pikiran pribadi. Pembeli cenderung melihat produk lain yang menarik perhatian mereka setelah mereka melakukan pembelian, dan ini mempengaruhi keputusan mereka untuk membatalkan pesanan yang sedang dalam perjalanan atau sudah sampai. Fenomena ini menunjukkan bahwa beberapa pembeli kurang mempertimbangkan konsekuensi dari pembatalan sepihak terhadap penjual, seperti biaya pengiriman, waktu dan tenaga yang telah dihabiskan untuk memproses pesanan, dan potensi kerugian bagi penjual.⁹

Dalam konteks perdagangan online, penting bagi pembeli untuk mempertimbangkan keputusan mereka secara matang sebelum melakukan pembelian. Hal ini akan membantu menjaga kepercayaan dan hubungan

⁸ Dr Cita Citrawinda, S. H. M.I.P, *Hukum Persaingan Usaha* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021).

⁹ Iwandi, Efendi, and Fahmi, 'THE CONCEPT OF FRANCHISING IN THE INDONESIAN'S CIVIL LAW AND ISLAM'.

yang baik antara pembeli dan penjual, serta mengurangi dampak negatif yang mungkin terjadi akibat pembatalan sepihak.

b. Pembeli tidak memiliki uang untuk membayar.

Alasan tidak memiliki uang untuk membayar pesanan sering dilontarkan oleh pembeli ketika kurir menagih pembayaran. Pada kasus ini terkadang juga pembeli menggunakan alasan tidak memiliki uang karena kekurangan uang untuk membayar. Atau pembeli awalnya memiliki uang untuk membayar pesanan tersebut. Namun karena pembeli mempunyai keperluan lain, maka uang yang tadinya untuk membayar pesanan Cash On Delivery terpakai saat menunggu pesanan tiba.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tampak bahwa toko yang diwawancarai sering mengalami masalah pembatalan transaksi COD. Costumer yang menerima pesanan mereka ternyata menolak membayar kepada kurir dan bahkan membatalkan pesanan secara keseluruhan. Alasan utama di balik pembatalan ini adalah kurangnya uang yang cukup untuk membayar.¹¹

Menariknya, costumer yang diwawancarai sadar bahwa situasi pembatalan transaksi tidak sepenuhnya merupakan kesalahan toko atau kurir. Mereka juga mengakui tanggung jawab pribadi mereka dalam ketidaksiapan membayar pada saat itu. Meskipun mereka berharap bisa membayar dengan uang tunai, terkadang ada kebutuhan mendesak lain yang memaksa mereka menggunakan uang yang seharusnya digunakan untuk pembayaran COD untuk membayar tagihan lain secara online.

Dalam beberapa kasus, costumer terpaksa membatalkan pesanan karena mereka tidak memiliki sumber dana yang cukup setelah mengeluarkan uang untuk kebutuhan mendesak lainnya. Mereka merasa terjebak dalam situasi di mana mereka harus membuat pilihan sulit antara membayar pesanan COD atau memenuhi kebutuhan mendesak lainnya.¹²

Hal ini menunjukkan adanya tantangan ekonomi yang dihadapi oleh sebagian costumer. Meskipun mereka ingin membeli produk dari toko tersebut, keterbatasan finansial memaksa mereka untuk membatalkan

¹⁰ Jefferson Hakim, 'EXONERATION CLAUSE ON LAW OF CONSUMER PROTECTION: EFFECTS AND LEGAL EFFORTS', *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 8, no. 2 (31 July 2019): 297–314, <https://doi.org/10.25216/jhp.8.2.2019.297-314>.

¹¹ Munir Fuady, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek Buku Ketiga* (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2018).

¹² Chairul Fahmi and Wira Afrina, 'ANALYSIS OF LEGAL ASPECTS ON DEBT TRANSFER FROM CONVENTIONAL BANK TO SHARIA BANK POST THE APPLICATION OF QANUN ACEH NO. 11 OF 2018', *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 4, no. 1 (23 July 2023): 28–39.

pesanan. Situasi ini juga menyoroti pentingnya alternatif pembayaran yang fleksibel, sehingga customer dapat tetap berbelanja meskipun terbatas oleh keterbatasan keuangan mereka.

c. Pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik "checkout".

Dalam bertransaksi, terkhususnya pada platform shopee, Fenomena pembatalan Cash on Delivery (COD) karena customer tidak sengaja memesan barang terkadang bisa terjadi. Dalam situasi ini, ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi, antaranya ketidaksengajaan dalam menekan tombol checkout.

Berdasarkan hasil dua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa: fenomena pembatalan COD karena pembeli tidak sengaja memesan barang memang dapat terjadi. Beberapa pembeli langsung menyadari kesalahan mereka dan segera menghubungi toko untuk meminta maaf, sementara yang lain menyadarinya setelah barang sudah sampai di lokasi. Penting bagi toko dan pembeli untuk saling berkomunikasi dengan baik dan memahami kebijakan pembatalan yang berlaku untuk mengatasi masalah semacam ini. Selain itu, perlu juga dilakukan evaluasi terhadap antarmuka pengguna dan proses checkout dalam platform e-commerce untuk meminimalkan kesalahan yang dilakukan oleh pembeli secara tidak sengaja.¹³

d. Pesanan tidak sesuai/rusak.

Pada transaksi Cash On Delivery saat ini sering terjadi pembatalan oleh konsumen yang terlebih dahulu mengecek dan membuka barang untuk mengetahui apakah pesannya tersebut sesuai atau terdapat kerusakan atau tidak. Dalam syarat dan ketentuan yang terdapat pada Shopee, pembeli tidak diperkenankan melakukan hal tersebut. Pembeli diharuskan untuk membayar terlebih dahulu kepada kurir.¹⁴

Adapun jika terdapat ketidaksesuaian/kerusakan, pembeli dapat mengajukan komplain untuk pengembalian barang. Namun yang terjadi dalam praktik yang saat ini sedang marak, masih banyak pembeli yang

¹³ Chairul Fahmi, 'Revitalisasi Penerapan Hukum Syariat Di Aceh (Kajian Terhadap UU No.11 Tahun 2006)', *Tsaqafah: Jurnal Peradaban Islam* 8, no. 2 (3 May 2016): 295-309, <https://doi.org/10.21111/tsaqafah.v8i2.27>.

¹⁴ Deasy Soekromo, 'KONTRAK STANDAR PERJANJIAN ARBITRASE SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM KEGIATAN BISNIS', *JURNAL HUKUM UNSRAT* 22, no. 6 (2016), <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnalhukumunsrat/article/view/13189>.

tidak memahami syarat dan ketentuan transaksi Cash On Delivery sehingga kurir yang menjadi korban akibat ketidakterimaan atas kerusakan atau ketidaksesuaian pesanan pembeli.

Berdasarkan hasil dua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa: sistem pembayaran Cash On Delivery masih membutuhkan pemahaman yang lebih baik dari customer. Meskipun terdapat prosedur penyelesaian yang ditawarkan oleh platform seperti Shopee, masih ada customer yang langsung membatalkan pesanan dan menolak pembayaran jika barang tidak sesuai atau rusak. Penjual dan customer perlu saling berkomunikasi dan memahami hak dan kewajiban masing-masing dalam transaksi COD untuk menghindari ketidakpuasan dan ketidaksepakatan.

e. Pesanan lambat sampai ke customer.¹⁵

Fenomena pembatalan pesanan COD karena barang datang terlambat adalah situasi di mana customer memutuskan untuk membatalkan pesanan mereka karena barang yang diharapkan tidak tiba tepat waktu. Hal ini dapat terjadi dalam beberapa kasus di mana customer membutuhkan barang dengan segera atau jika mereka merasa kecewa dengan keterlambatan yang terjadi.

Hal tersebut dikonfirmasi oleh salah satu penjual pada toko pullman_store, sebagaimana hasil wawancara berikut: Dari informasi yang didapat penjual mengungkapkan bahwasanya customer membatalkan pesanan karena pesanan datang terlambat, padahal ini bukan menjadi tanggung jawab penjual, kecuali hal itu disebabkan dari toko itu sendiri yang lama mengirim atau menyerahkan ke ekspedisi pengiriman. Dari toko Pullman_store sendiri memberikan informasi dalam satu bulan bisa terjadi 30 kasus pembatalan sepihak oleh customer yang diakibatkan pembatalan karena pesanan datang terlambat.¹⁶

Sedangkan pernyataan serupa juga dikemukakan oleh salah satu customer pada toko qofal_batik, sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut: Selaku customer terkadang ingin pesanan sampai cepat waktu dan sesuai dengan tanggal perkiraan yang terdapat pada aplikasi shopee, karena banyak dari customer membeli karena ingin menggunakan barang tersebut pada waktu dekat atau untuk acara pada waktu tertentu, sehingga

¹⁵ Chairul Fahmi, *Hukum dan Fenomena Sosial* (Banda Aceh: Aceh Justice Resource Centre, 2015), //ruangbaca-fsh.ar-raniry.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D3123%26keywords%3D.

¹⁶ Forsa Restu Gibran, 'KEPASTIAN HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS MELALUI ABITRASE', *Lex LATA* 3, no. 2 (26 June 2021), <http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/LexS/article/view/1134>.

alasan barang sampai terlambat dapat menyebabkan customer membatalkan pesanan dan COD karena sudah terlalu lama menunggu dan telah lewat hari penting untuk menggunakan barang pesanan yang dipesan, contoh seperti seseorang memesan baju batik untuk dipakai tanggal 7 April diacara pesta pernikahan, akan tetapi sampai hari H barang belum juga sampai karena beberapa alasan, dan nyampai tanggal 12 April, alasan ini jugalah yang menyebabkan customer sering membatalkan pesanan.

Berdasarkan hasil dua wawancara tersebut dapat disimpulkan beberapa hal terkait dengan persepsi dan tindakan customer (customer) serta tanggung jawab penjual (seller) dalam proses pemesanan dan pengiriman barang.

Customer memiliki harapan untuk menerima pesanan sesuai dengan tanggal perkiraan yang tertera pada platform atau aplikasi e-commerce seperti Shopee. Customer seringkali membeli barang dengan harapan dapat menggunakannya dalam waktu dekat atau untuk acara tertentu. Jika pesanan terlambat tiba, customer dapat membatalkan pesanan dan beralih ke opsi (COD) untuk mencari barang lain yang dapat diterima lebih cepat.

Penjual menyadari bahwa keterlambatan pengiriman dapat menjadi alasan utama customer membatalkan pesanan. Namun, mereka menegaskan bahwa tanggung jawab atas keterlambatan tersebut tidak sepenuhnya berada di pihak penjual, kecuali jika penjual sendiri terlambat mengirim atau menyerahkan pesanan ke jasa ekspedisi pengiriman.

Bagi penjual penting untuk memperhatikan kecepatan dan ketepatan dalam mengirim pesanan ke jasa ekspedisi agar pesanan tiba tepat waktu sesuai dengan harapan customer. Selain itu, mereka perlu menjelaskan secara jelas mengenai kemungkinan keterlambatan yang mungkin terjadi di luar kendali mereka, seperti masalah eksternal yang berkaitan dengan jasa ekspedisi. Dengan melakukan hal ini, penjual dapat membangun kepercayaan customer dan mengurangi risiko pembatalan pesanan.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa ada cara mengantisipasi sebab-sebab pembatalan yang dilakukan pembeli pada transaksi Cash On Delivery :

- a. Cek kesiapan barang ready stock atau tidak.

- b. konfirmasi ke pelanggan bahwa barang ready stock dan barang siap di kirim
- c. Jangan mengaktifkan fitur cod agar kejadian barang di kembalikan berkemungkinan kecil.

Kesimpulan secara umum menunjukkan pentingnya komunikasi yang baik antara penjual dan pembeli, dan upaya penjual untuk menjaga kepercayaan pembeli dengan mengatasi masalah-masalah dalam pengiriman.

2. Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap mekanisme pembatalan sepihak oleh costumer shopee dalam transaksi Cash On Delivery perspektif Khiyar 'aib .

Tingginya minat masyarakat untuk berbelanja online melalui marketplace dipicu oleh perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Proses transaksi yang cepat dan praktis menjadi faktor utama bagi costumer untuk memilih berbelanja secara online.¹⁷ Dengan berbelanja melalui marketplace, costumer akan diberikan jaminan keamanan bertransaksi serta melakukan pembayaran. Namun karena substansinya jual beli online dilakukan tanpa bertemu secara fisik antara penjual dan pembeli, hal tersebut dapat menimbulkan resiko bagi penggunanya. Akan tetapi cash on delivery ini sering terjadi permasalahan oleh penjual yaitu gagal bayar yang dilakukan oleh pembeli/costumer dalam transaksi cash on delivery. yaitu pembatalan sepihak oleh costumer dalam transaksi COD di Shopee.

Dalam tinjauan Fiqh Muamalah, mekanisme pembatalan sepihak oleh costumer Shopee dalam transaksi COD dapat dilihat dari perspektif Khiyar 'aib. Khiyar 'aib ini merujuk pada hak pembeli untuk membatalkan pembelian jika terdapat cacat atau kekurangan pada barang yang dibeli. Dalam hal ini, jika costumer Shopee melakukan pembelian melalui metode COD dan setelah menerima barang tersebut, mereka menemukan adanya cacat atau kekurangan yang signifikan, maka costumer memiliki hak untuk membatalkan transaksi.

Pandangan Khiyar 'aib dalam transaksi COD di Shopee mengacu pada kemungkinan untuk membatalkan transaksi atau menolak menerima barang setelah melihat kondisi barang yang diterima. Khiyar 'aib adalah

¹⁷ Wan Alauddin Wan Yusof et al., 'Hadith dalam Manuskrip Umdat Al-Muhtajin Ila Suluk Maslak Al-Mufridin', *Fikiran Masyarakat* 4, no. 2 (15 November 2016): 112-127-127.

prinsip dalam hukum Islam yang memungkinkan seseorang untuk membatalkan atau menolak transaksi jika ada cacat atau kerusakan yang tidak terlihat sebelumnya pada barang yang dibeli.

Dalam transaksi COD di Shopee, pembeli membayar langsung kepada kurir ketika barang tiba. Namun, setelah melihat kondisi barang, jika pembeli menemukan adanya cacat atau kerusakan yang tidak terlihat sebelumnya, mereka memiliki hak untuk membatalkan transaksi tersebut. Hal ini berlaku sebagai perlindungan konsumen agar pembeli tidak terjebak dengan barang yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi produk.

Dalam konteks ini, jika pembeli ingin menggunakan Khiyar 'aib dalam transaksi COD di Shopee, mereka harus segera menghubungi pihak Shopee atau mengikuti prosedur pengembalian barang yang ditetapkan oleh Shopee. Biasanya, Shopee memiliki kebijakan pengembalian yang melindungi hak-hak konsumen dalam kasus-kasus seperti ini.

Namun, penting untuk diketahui bahwa setiap platform e-commerce mungkin memiliki kebijakan yang berbeda terkait dengan pengembalian barang dan ketentuan-ketentuan spesifik yang harus diikuti oleh pembeli. Oleh karena itu, sangat dianjurkan bagi pembeli untuk membaca kebijakan pengembalian dan persyaratan transaksi dengan seksama sebelum melakukan pembelian.¹⁸

Mekanisme pembatalan sepihak oleh customer Shopee dalam transaksi COD harus sesuai dengan kebijakan dan persyaratan yang ditetapkan oleh Shopee sebagai platform e-commerce. Setiap platform e-commerce memiliki kebijakan pengembalian dan pembatalan yang berbeda, termasuk waktu yang ditentukan untuk melaporkan cacat atau kekurangan pada barang yang dibeli.

Jika customer Shopee ingin menggunakan Khiyar 'aib sebagai dasar pembatalan, customer harus memastikan bahwa customer melaporkan cacat atau kekurangan barang sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Biasanya, customer harus melaporkan masalah tersebut dalam jangka waktu tertentu setelah menerima barang, dan ada prosedur yang harus diikuti untuk memproses pengembalian atau penggantian barang.

Selain itu, perlu diketahui bahwa Khiyar 'aib tidak berlaku jika customer telah menguji barang sebelum pembelian atau jika cacat atau

¹⁸ Andika Wijaya, *Pengantar hukum dagang: sejarah, pengertian, dan implementasi Undang-Undang Perdagangan di Indonesia* (Jakarta: Setara Press, 2017).

kekurangan tersebut sudah diketahui sebelumnya. Jadi, jika customer Shopee mengetahui cacat atau kekurangan sebelumnya atau telah melakukan pemeriksaan terhadap barang sebelumnya, maka mereka tidak dapat menggunakan Khiyar 'aib untuk membatalkan transaksi.

Namun, penting untuk dicatat bahwa mekanisme pembatalan sepihak oleh customer Shopee dalam transaksi COD harus sesuai dengan kebijakan dan persyaratan yang ditetapkan oleh Shopee sebagai platform e-commerce. Setiap platform e-commerce memiliki kebijakan pengembalian dan pembatalan yang berbeda, termasuk waktu yang ditentukan untuk melaporkan cacat atau kekurangan pada barang yang dibeli.

KESIMPULAN

Adapun sebab-sebab pembatalan sepihak oleh customer shopee pada transaksi Cash On Delivery diantaranya yaitu keputusan pembatalan sepihak oleh pembeli sering kali didasarkan pada perubahan pikiran pribadi. Hal ini menunjukkan kurangnya pertimbangan terhadap konsekuensi pembatalan terhadap penjual, serta tantangan ekonomi menjadi faktor penting dalam pembatalan pesanan. Keterbatasan finansial memaksa beberapa customer untuk membatalkan pesanan, dan lainnya sebagaimana penjelasan diatas.

Dalam tinjauan Fiqh Muamalah, mekanisme pembatalan sepihak oleh customer Shopee dalam transaksi Cash On Delivery dapat dilihat dari perspektif khiyār 'aib. Khiyār 'aib ini merujuk pada hak pembeli untuk membatalkan pembelian atau pesanan jika terdapat cacat atau kekurangan pada barang yang dibeli. Dalam hal ini, jika customer Shopee melakukan pembelian melalui metode COD dan setelah menerima barang tersebut, mereka menemukan adanya cacat atau kekurangan yang signifikan, maka customer memiliki hak untuk membatalkan transaksi. Dengan cara mengkonfirmasi kembali kepada penjual bahwa terdapat cacat pada barang, dan mengirim kembali barang ke penjual dan penjual akan mengganti barang yang baru atau mengembalikan uang pembelian tersebut.

DAFTAR PUSTAKAAN

Akbar, Mohammad Aldrin dan Sitti Nuralam. E-Commerce Dasar Teori dalam Bisnis Digital. (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020).

- Al Albani, Muhammad Nashiruddin, shahih sunan Ibnu Majah, cet, 2, Terj. Ahmad Taufiq Abdurrahman, (Jakarta: pustaka Azzam, 2007)
- Anwar, Syamsul. *Hukum Perjanjian Syari'ah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010).
- Baqi, Muhammad Fuad Abdul. *Al-lu'lu'u wa Al-Marjanu Fima Ittafaqa'alayhi AsySyaykhani Al-Bukhariyyu wa Muslimun* (terj. Tim Penerjemah Aqwam). Jakarta Timur: Ummul Qura, 2016.
- Aceh, Pemerintah. 'QANUN ACEH NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG POKOK-POKOK SYARIAT ISLAM', 2014.
<https://www.regulasip.id/book/8967/read>.
- Achmad, Yusnedi. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Atmadjaja, Djoko Imbawani. *Hukum dagang Indonesia: sejarah, pengertian, dan prinsip-prinsip hukum dagang*. Jakarta: Setara Press, 2011.
- Dr Cita Citrawinda, S. H. M.I.P. *Hukum Persaingan Usaha*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021.
- Fahmi, Chairul. *Hukum dan Fenomena Sosial*. Banda Aceh: Aceh Justice Resource Centre, 2015. //ruangbaca-fsh.ar-raniry.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D3123%26keywords%3D.
- — —. 'Revitalisasi Penerapan Hukum Syariat Di Aceh (Kajian Terhadap UU No.11 Tahun 2006)'. *Tsaqafah: Jurnal Peradaban Islam* 8, no. 2 (3 May 2016): 295–309. <https://doi.org/10.21111/tsaqafah.v8i2.27>.
- Fahmi, Chairul, and Wira Afrina. 'ANALYSIS OF LEGAL ASPECTS ON DEBT TRANSFER FROM CONVENTIONAL BANK TO SHARIA BANK POST THE APPLICATION OF QANUN ACEH NO. 11 OF 2018'. *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 4, no. 1 (23 July 2023): 28–39.
- Fuady, Munir. *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek Buku Ketiga*. Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2018.
- Gibran, Forsa Restu. 'KEPASTIAN HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS MELALUI ABITRASE'. *Lex LATA* 3, no. 2 (26 June 2021).
<http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/LexS/article/view/1134>.
- Hakim, Jefferson. 'EXONERATION CLAUSE ON LAW OF CONSUMER PROTECTION: EFFECTS AND LEGAL EFFORTS'. *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 8, no. 2 (31 July 2019): 297–314.
<https://doi.org/10.25216/jhp.8.2.2019.297-314>.
- Iwandi, Iwandi, Rustam Efendi, and Chairul Fahmi. 'THE CONCEPT OF FRANCHISING IN THE INDONESIAN'S CIVIL LAW AND ISLAM'. *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 4, no. 2 (29 September 2023): 14–39. <https://doi.org/10.22373/al-mudharabah.v5i2.3409>.

- Maghfirah, Nurul, Siti Zaviera, Daffa Alghazy, and Chairul Fahmi. 'UNDERSTANDING INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS IN THE INDONESIAN TRADING BUSINESS'. *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3, no. 2 (2022): 89–103. <https://doi.org/10.22373/al-mudharabah.v4i2.3384>.
- Muhammad Siddiq Armia, 2003037702. *Penentuan Metode Pendekatan Penelitian Hukum*. Banda Aceh: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), 2022. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/22862/>.
- Soeikromo, Deasy. 'KONTRAK STANDAR PERJANJIAN ARBITRASE SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM KEGIATAN BISNIS'. *JURNAL HUKUM UNSRAT* 22, no. 6 (2016). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnalhukumunsrat/article/view/13189>.
- Suadi, Amran. *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Teori dan Praktik Ed Revisi*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Wijaya, Andika. *Pengantar hukum dagang: sejarah, pengertian, dan implementasi Undang-Undang Perdagangan di Indonesia*. Jakarta: Setara Press, 2017.
- Yusof, Wan Alauddin Wan, Wan Nasyrudin Wan Abdullah, Mohd Syukri Yeoh Abdullah, and Afriyanto Afriyanto. 'Hadith dalam Manuskrip Umdat Al-Muhtajin Ila Suluk Maslak Al-Mufridin'. *Fikiran Masyarakat* 4, no. 2 (15 November 2016): 112-127-127.
- Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*. Yogyakarta: Puataka Pelajar, 2008.
- Dewi, Gemala, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, cet. 2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Fauzan, Shalih. *Al-Mulakhkhash Al-Fiqh*, ed. In, *Ringkasan Fiqih Lengkap*, (terjemahan Asmuni), Jakarta: PT Darul Falah, 2005.
- Harun. *Fiqh Muamalah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.
- Huda Qamarul. *Fiqh Mua'amalah*. Yogyakarta: Teras, 2011
- J Moloeng, Lexy. *Metodelagi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhammad, Abi Abdillah "Shahih Bukhari Juz III, "Beirut: Dar Al-Kutub Al-Ilmiyah, 1992.
- Muhammad Rizqi Romdhon, *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'I*, cet. 1. Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015
- M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: PPHIMM, 2009.
- Romdhon, Muhammad Rizqi. *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'I*. cet. 1. Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015
- Ru'fah Abdullah, *Fiqh Muamalah*. Serang-Banten: Media Madani, 2018.

Şa'ānī, Aş-Imam. "Subulus Salam", Jilid II Bab Khiyār (Memilih) Darul Hadist, n.d.

Simanjuktak, P.N.H. Hukum Perdata Indonesia, Jakarta: Kencana, 2017

Syafei, Rahmat. Fiqh Muammalah, Jakarta: Pustaka Setia, 2001.

Syhadie, Zaeni. Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Soeroso R. Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: Sinar Grafika, 2013

Suryana, Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. universitas Pendidikan Indonesia, 2010.

Wijaya Desy, Marketplace Pedia, Jakarta: Laksana, 2020.

Yusuf, Muri. penelitian kuantitatif, kualiotatif dan penelitian gabungan, Jakarta: Prenamedia Group, 2014.