

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TENTANG
PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA
JUAL BELI ONLINE SHOPEE
(Studi Kasus di J&T Kota Metro)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Syariah

Oleh:

Fariz Rachma Ditya Putra

NPM : 1821030078

Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)



**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1443 H / 2022M**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TENTANG
PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA
JUAL BELI ONLINE SHOPEE
(Studi Kasus di J&T Kota Metro)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana S.1 Dalam Ilmu Syariah

Oleh

FARIZ RACHMA DITYA PUTRA

NPM: 1821030078

Program Studi: Hukum Ekonomi Syariah

Pembimbing I : Dr. Drs. H. M. Wagianto, S.H., M.H.

Pembimbing II : Juhrotul Khulwah, M.S.I

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1443 H/2022**

ABSTRAK

Manusia dalam melakukan jual beli semakin hari semakin modern dari jual beli tatap muka hingga kini bertambah menjadi jual beli *online*, dalam jual beli *online* tidak lepas dari jasa pengiriman, dimana jasa pengiriman sangat berkesinambungan dalam jual beli *online*, dalam praktiknya jasa pengiriman tidak lepas dari kesalahan yaitu kehilangan barang maupun kerusakan barang yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen adapun ketentuan pihak J&T Express apabila memakai asuransi akan diganti seharga barang dan yang tidak memakai asuransi akan diganti 10x ongkos kirim, namun dalam jual beli *online shopee* tidak adanya pemilihan asuransi bagi konsumen dan apabila barang hilang dan rusak mereka hanya diganti 10x ongkos kirim oleh pihak jasa pengiriman, hal ini yang menjadi masalah bagi konsumen seperti halnya sengketa konsumen yang terjadi di J&T Kota Metro. Permasalahan dalam skripsi ini Bagaimana Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli *Online Shopee* di J&T Kota Metro dan Bagaimana Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli *Online Shopee* di Kota Metro. Tujuan skripsi ini mendeskripsikan penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli *online shopee* di J&T Kota Metro dan mendeskripsikan penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli *online shopee* di J&T Kota Metro ditinjau hukum Islam dan hukum positif.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif analisis. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder, yaitu melalui wawancara dan studi pustaka. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif menggunakan pola berfikir induktif.

Bedasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa adapun penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli *online shopee* di J&T Kota Metro pada praktiknya diselesaikan melalui jalur *non litigasi* (diluar pengadilan) dimana pihak J&T Kota Metro dan konsumen Melakukan diskusi musyawarah tanpa ikut campur pihak ketiga dengan memberi bukti memang benar kelalaian yang terjadi dikarenakan pihak J&T Express dan adanya kesepakatan damai dengan konsumen atas pemberian besarnya ganti rugi oleh pihak J&T Kota Metro. Praktik yang dilakukan oleh pihak J&T Kota Metro dan Konsumen sudah sah sesuai dengan Hukum Islam karena memenuhi rukun dan syarat perdamaian (*al-shluh*) yaitu dilakukan dengan cara musyawarah sedangkan dalam Hukum Positif diselesaikan dengan cara berunding dan negosiasi dimana adanya itikad baik dari pihak J&T Kota Metro memberi ganti rugi dan disepakati oleh konsumen serta mencapai kesepakatan damai.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fariz Rachma Ditya Putra

NPM : 1821030078

Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah

Fakultas : Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA JUAL BELI ONLINE SHOPEE (Studi pada J&T KOTA METRO)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun karya orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pusaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 30 Maret 2022

Penulis



Fariz Rachma Ditya Putra
1821030078



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Let.Kol. H. Suratmin Sukarame I Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PERSETUJUAN

Tim pembimbing telah membimbing dan telah mengoreksi skripsi sebagaimana mestinya terhadap saudara:

Nama : Fariz Rachma Ditya Putra

NPM : 1821030078

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Fakultas : Syariah

Judul Skripsi : TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF

TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PENGIRIMAN

BARANG PADA JUAL BELI ONLINE SHOPEE (Studi Pada J&T Kota

Metro)

DISETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Drs. H.M. Wagianto, S.H., M.H.

NIP. 196201111994031001

Pembimbing II

Juhratul Khulwah, M.S.I

NIP.199107092018012002

Ketua Program Studi Muamalah

Khoiruddin M.S.I

NIP. 197807252009121002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Let. Kol. H. Suratmin Sukarame I Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA JUAL BELI ONLINE SHOPEE (Studi Pada J&T Kota Metro)”** disusun oleh **Fariz Rachma Ditya Putra, NPM: 1821030078**, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), telah diajukan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung pada 28 Juni 2022.

TIM PENGUJI

Ketua : Marwin, S.H., M.H.
Sekretaris : Pramudya Wisesha, M.H.
Penguji I : Dr. Liky Faizal, S.Sos., M.H.
Penguji II : Dr. Drs. H.M. Wagianto, S.H., M.H.
Penguji III : Juhratul Khulwah, M.S.I

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Egr Rodiah Nur, M.H

NID. 196908081993032002

MOTTO

وَإِنْ طَآئِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَت إِحْدَاهُمَا عَلَى
الْآخَرَى فَقْتَلُوا الَّتِي تَبَغَى حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا
بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٤٩﴾

“Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil”.

(QS. Al-Hujurat (9) : 49)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kepada Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan juga hidayah-Nya. Sebuah karya yang sangat sederhana ini namun butuh perjuangan dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta Viktor Siregar & Firlina Santi yang dengan sangat sabar, tulus, ikhlas dan menyayangi penuh kasih sayang, serta perjuangannya dan pengorbanannya memberikan kesempatan untuk menggali ilmu dan selalu memberikan dorongan, semangat, motivasi serta doa-doa terbaik setiap harinya untuk keberhasilanku dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga masa depan.
2. Kakak-Adik Fiki Darmawan, Faulia Riyanti, Fanidita Rihadatul Aisyi, Farhan Fanafillah Siregar yang selalu memberikan warna setiap harinya, canda dan tawa, cerita yang membuat semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk saudara-saudaraku yang selalu membantu dan mendoakan dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini.
4. Almamater tercinta Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Fariz Rachma Ditya Putra dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada tanggal 30 Juli 2000. Anak Ketiga dari Lima bersaudara dari pasangan bapak Viktor Siregar dan ibu Firlina Santi. Memiliki dua adik dan dua kakak yaitu Fiki Darmawan, Faulia Riyanti, Fanidita Rihadatul Aisyi, Farhan Fanafillah Siregar.

Pendidikan dimulai pada TK Aisyiah Busthanul Athfal Margorejo Kota Metro selesai pada 2006. Kemudian melanjutkan ke SD N 4 Metro Pusat dan selesai pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan ke SMP N 5 Kota Metro selesai pada tahun 2015, melanjutkan ke SMA N 2 Kota Metro dan selesai pada tahun 2018.

Alhamdulillah pada tahun 2018 penulis dapat melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi setara 1 di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Syariah dengan program studi Hukum Ekonomi syariah (Muamalah)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah memberikan nikmat sehat, iman, rahmat,, serta hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul: ‘‘Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee’’. Sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada nabi Muhammad SAW kepada keluarga sahabat serta tabi’in dan semoga kita selaku umat nya selalu menjalankan sunnah serta mengikuti ajaran beliau.

Atas semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Secara rinci penulis ucapkan kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Bapak Prof. Wan Jamaluddin, M.Ag., Ph.D. beserta staf dan jajarannya.
2. Ibu Dr. Efa Rodiah Nur, MH sebagai dekan Fakultas Syariah serta para wakil dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Raden Intan Lampung.
3. Bapak Khoiruddin M.S.I selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) dan Ibu Susi Nurkholida, M.H. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak Dr. Drs. H. M. Wagianto, S.H., M.H. selaku pembimbing I dan Ibu Juhrotul Khulwah, M.S.I selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing serta memberikan

arahan dan juga selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syariah yang telah mendidik dan membimbing dalam mencari ilmu serta petugas perpustakaan pusat dan Fakultas Syariah yang telah memberikan kemudahan dalam menyediakan referensi yang dibutuhkan.
6. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Syariah dan Universitas yang sudah memberikan informasi data, *refrense* dan lain-lain.
7. Teman seperjuangan dalam menuntut ilmu, Muamalah 2018 terutama kelas B, dan mahasiswa Fakultas Syari'ah lainnya.
8. Untuk temanku Ajeng Rizky Kartika, Lina Octaeliyani, Ifa Sholehatun Nisa, Firli Kusuma, Achmad Syauki, Husaman Benladen, Aldi Alfiko, yang selalu memberi warna dalam bangku perkuliahan, membantu, memberi dukungan, motivasi, tanpa meminta balasan apapun.
9. Teman-teman KKN-DR Gunung Sulah, teman PPS Kelompok 10, terima kasih cerita atas setiap kegiatan-kegiatan serta pengalamannya dalam kegiatan perkuliahan ini.
10. Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Semoga ilmu pengetahuan, pengalaman, amal baik, doa, cerita, kesempatan, kasih sayang yang telah diberikan oleh semua pihak akan mendapatkan balasan dan pahala dari Allah SWT, dan semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan taufiknya sebagai balasan atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan

kepada penulis dan semoga menjadi catatan amal kebaikan dan ibadah di sisi Allah SWT. Aamin Yarobbal Alamin

Hanya kepada Allah SWT lah penulis serahkan segalanya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, terutama ilmu tentang keislaman.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu



Bandar Lampung, 30 Maret 2022

Penulis,

Fariz Rachma Ditya Putra

Npm: 1821030078

DAFTAR ISI

Cover Luar.....	i
Cover dalam.....	ii
Abstrak	iii
Surat pernyataan	iv
Persetujuan Pembimbing	v
Pengesahan.....	vi
MOTTO	vii
Persembahan	viii
Riwayat Hidup	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Bagan.....	xv
Daftar Gambar	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	6
D. Fokus dan Subfokus Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian	8
H. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
I. Metode Penelitian	12
J. Sistematika Pembahasan	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. PENGERTIAN JUAL BELI	
1. Pengertian Jual Beli.....	20
2. Dasar Hukum Jual Beli	22
3. Rukun dan Syarat Jual Beli	24
4. Berakhirnya Jual Beli	27
5. Unsur-Unsur Gharar dalam Jual Beli	28
6. Etika Jual Beli	31
7. Manfaat dan Hikmah Jual Beli.....	32
8. Macam-Macam Jual Beli	33
9. Jual Beli Inden Menurut Undang-Undang	39
B. JUAL BELI ONLINE	
1. Pengertian Jual Beli Online	41
2. Subjek dan Objek Jual Beli Online	42
3. Dasar Hukum Jual Beli Online.....	43

4. Komponen-Komponen Jual Beli Online	44
5. Jenis Transaksi Jual Beli Online.....	46
6. Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Online	47
C. PENYELESAIAN SENGKETA HUKUM ISLAM	
1. Perdamaian (<i>Ash-shulh</i>).....	49
2. <i>Tahkim</i> (Arbitrase).....	53
3. <i>Wilayat Al-Qadha</i> (kekuasaan kehakiman)	55
4. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Hukum Islam	57
D. PENYELESAIAN SENGKETA HUKUM POSITIF	
1. Pengertian Penyelesaian Sengketa	59
2. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa	61
3. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa	62
E. PENGERTIAN JASA PENGIRIMAN BARANG	
1. Pengertian Jasa Pengiriman Barang	70
2. Dasar Hukum Jasa Pengiriman Barang	74
3. Objek Hukum Pengiriman Barang	74
4. Perjanjian Pengiriman Barang.....	77
5. Tanggungjawab Jasa Pengiriman Barang	78

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tentang J&T Kota Metro	81
a. Sejarah J&T Express	81
b. Visi-Misi J&T Express.....	83
c. Struktur Kepengurusan J&T Express Kota Metro	83
B. Praktik Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee di J&T Kota Metro	86

BAB IV ANALISIS DATA PENELITIAN

A. Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee di J&T Kota Metro	95
B. Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee di J&T Kota Metro Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif	96

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Rekomendasi	101

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

BAGAN 3.1.....	84
----------------	----



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1 87



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memfokuskan pemahaman agar tidak lepas dari pembahasan yang dimaksud dan menghindari penafsiran yang berbeda atau bahkan salah dikalangan pembaca maka perlu adanya penjelasan dengan memberi arti beberapa istilah yang terkandung di dalam judul skripsi ini. Adapun judul dari skripsi ini adalah **“Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee”**. adapun beberapa istilah yang terdapat dalam judul dan perlu untuk diuraikan adalah sebagai berikut :

Tinjauan Hukum Islam adalah pandangan kitab syar’i yang bersangkutan dengan perbuatan orang-orang mukalaf baik dalam bentuk tuntunan atau ketetapan.¹

Tinjauan Hukum Positif adalah pandangan salah satu bagian hukum, ditinjau menurut waktu berlakunya. Hukum positif atau bisa dikenal dengan istilah *iusconstitutum*, yaitu hukum yang berlaku sekarang bagi suatu masyarakat tertentu dalam suatu daerah tertentu, singkatnya hukum yang berlaku bagi suatu masyarakat pada suatu waktu dalam suatu tempat tertentu.²

¹ Bunyana Shilihin, *Kaidah hukum Islam*, (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2016), 11.

² Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: PT Bima Ilmu, 2001), 21.

Penyelesaian Sengketa pada dasarnya merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa di pengadilan maupun diluar pengadilan,yang didasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa.³

Pengiriman Barang adalah salah satu bentuk perantara yang sering digunakan oleh masyarakat dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan terutama dalam proses pengiriman barang.⁴

Jual Beli Online secara bahasa jual beli adalah pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain.⁵ Sedangkan jual beli Online adalah praktik jual beli melalui internet dalam skala nasional, regional, benua, maupun ke seluruh penjuru dunia.

Shopee adalah aplikasi mobile marketplace bagi konsumen ke konsumen (C2C) yang mudah dan praktis dalam jual beli. Shopee sebagai salah satu situs jual beli secara online yang telah melakukan banyak perubahan untuk menarik minat pelanggan agar lebih banyak bertransaksi melalui situs tersebut.⁶

Berdasarkan penegasan judul di atas bahwa “ Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee ” (studi kasus di J&T kota metro) adalah mengkaji dan meninjau mengenai penyelesaian sengketa antara

³ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), 5.

⁴ Hermawan Lumba dan Sumiyati, Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , *Mimbar Keadilan, Jurnal Ilmu Hukum* Edisi: Januari – Juni, 2014), 71-86.

⁵ Rahmat Syafe'i, *Fiqh muamalah*, (Cet. X:Bandung: CV Pustaka Setia , 2001), 73.

⁶ Fika Ayu Widyanita, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee” (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2018)

konsumen dengan jasa pengiriman barang pada jual beli *online shopee* yang terjadi di J&T kota metro.

B. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupan memiliki kebutuhan yang beragam, dalam memenuhi kebutuhan tersebut, seseorang membutuhkan kerjasama dengan orang lain. bermuamalah merupakan salah satu bentuk kemudahan bagi manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan hidupnya.

Perkembangan teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli seperti kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau dengan tatap muka, kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui *internet/online*. Kegiatan perdagangan melalui *online* adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media *elektronik/internet*.⁷ Secara umum perdagangan secara Islam menjelaskan adanya transaksi yang bersifat fisik, dengan menghadirkan benda tersebut sewaktu transaksi, sedangkan situs jual beli *online* tidak seperti itu, dan permasalahannya juga tidaklah sesederhana itu.

Pada jual beli *online* penjual dituntut bersikap tidak kontradiksi secara disengaja antara ucapan dan perbuatan dalam bisnisnya. Mereka dituntut tepat janji, tepat waktu, mengakui kelemahan dan kekurangan, selalu

⁷ Evi Retnowulan & Regina Hernina, "Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online", *Jurnal Hukum*, Vol. XIX, No. 19 (Oktober 2010), 18.

memperbaiki kualitas barang atau jasa secara berkesinambungan serta tidak boleh menipu dan berbohong. dengan sifat amanah, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk mengamalkan kewajiban kewajibannya.⁸

Perkembangan bisnis jual beli *online* di *e-commerce* menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang, Bisnis jasa pengiriman di dalam negeri beberapa tahun terakhir berkembang cukup pesat, hal ini terlihat dari pertumbuhannya yang mencapai 14,7% di tahun 2014 dan mengalami peningkatan lebih dari Rp 100 triliun pertahunnya dalam 3 tahun terakhir. Tony Winarno, Ketua Asperindo Jawa Tengah juga menyebutkan bahwa terjadi peningkatan dari total transaksi Rp 150 triliun di tahun 2014,naik mencapai Rp 240 triliun di tahun 2015.⁹

Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar salah satu di antaranya yaitu J&T Exspress jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan dalam dan luar negeri.

Permintaan pengiriman barang di Indonesia, tidak terlepas dari campur tangan beberapa jasa pengiriman barang yang tumbuh di Indonesia yang terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan strategi pemasaran

⁸ Veithzal Rivai, *Islamic Business And Economic Ethies*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 54.

⁹ Asriel Azis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna jasa Pengiriman Paket PT.POS Indonesia (Persero))", (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta, 2016), 1.

yang berbeda-beda. Proses pendistribusian dan pelayanan yang digunakan oleh jasa pengiriman barang tidak lepas dari kesalahan dan juga keluhan-keluhan pelanggan seperti barang hilang, salah alamat, hingga kecelakaan ekspedisi yang menyebabkan barang hilang atau terbakar, sehingga pihak jasa pengiriman barang harus membayar ganti rugi, namun dalam syarat ganti rugi pihak J&T apabila menggunakan asuransi pengiriman harus membayar asuransi sebesar 0.2% dari harga barang dan telah melengkapi dokumen maka pihak J&T melakukan klaim ganti rugi sesuai dengan nominal barang yang dikirimkan maksimal Rp. 20.000.000,- dan apabila tidak menggunakan asuransi hanya mengganti 10x biaya ongkir dengan maksimal ganti rugi Rp. 1.000.000,-. Sedangkan pada praktik jual beli *online* di *e-commerce* shopee penjual dan pembeli tidak diberi opsi sistem asuransi pada pemilihan jasa pengiriman barang pada aplikasi shopee.

Setelah dilakukan Pra Research pada tanggal 10 Juni 2021 pada jasa pengiriman barang di J&T Kota Metro dengan mewawancarai kepala cabang J&T Kota Metro diketahui bahwa dalam praktik pengiriman barang dalam jual beli *online* terdapat kesalahan-kesalahan dan juga keluhan-keluhan pelanggan seperti barang hilang salah alamat hingga kecelakaan ekspedisi yang menyebabkan barang hilang atau terbakar. Dalam penanganan kesalahan-kesalahan ini pihak J&T memberikan ganti rugi dengan ketentuan yaitu apabila menggunakan asuransi pengiriman harus membayar asuransi sebesar 0,2% dari harga barang dan telah melengkapi dokumen maka pihak J&T melakukan klaim ganti rugi sesuai

dengan nominal barang yang dikirimkan maksimal Rp. 20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah), Sedangkan apabila tidak menggunakan asuransi pengiriman maka pihak J&T melakukan klaim ganti rugi 10x dari biaya pengiriman paket, maksimal Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah) dan pada jual beli *online shopee* tidak adanya pemilihan asuransi.¹⁰

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dengan judul “ Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee di J&T Kota Metro ”.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini perlu dilakukan agar pembahasan tidak terlalu luas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yaitu “ Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee (Studi di J&T Kota Metro)”.

Oleh karena itu, penulis membatasi penelitian hanya pada :

1. Tinjauan Hukum Islam Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee.
2. Tinjauan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee.

¹⁰ Kepala Cabang J&T Kota Metro “*Fokus wawancara*”, Wawancara tanggal 10 Juni 2021

D. Fokus dan Subfokus Penelitian

Untuk lebih memudahkan penulis dalam melakukan penelitian maka perlu adanya pemfokusan penelitian, agar dalam praktik penelitian dan penyusunan secara ilmiah dapat dipahami dengan mudah. Oleh karena itu, peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti secara khusus yang akan membahas mengenai “ Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee”.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, adapun permasalahan yang akan diteliti penulis dalam skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Bagaimanakah Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee di J&T Kota Metro ?
2. Bagaimanakah Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee di J&T Kota Metro ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli online shopee di J&T Kota Metro

2. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli online shopee di J&T Kota Metro.

G. Manfaat Penelitian

Manfaat dari Penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritik

Adapun manfaat teoritik dari penelitian adalah

- a. Memberikan pemahaman pada penulis, pembaca, dan masyarakat mengenai penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli *online* shopee , dan.
- b. Diharapkan dapat memperkaya ilmu ke Islaman bagi peneliti, pembaca, dan masyarakat.
- c. Disampingkan itu juga penelitian ini diharapkan menjadi simulator bagi penelitian selanjutnya sehingga proses pengkajian akan terus berlangsung dan akan memperoleh hasil yang maksimal.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah

- a. Penelitian ini dimaksudkan sebagai suatu syarat untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung.

H. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan penelitian terdahulu, penulis menjelaskan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, relevan dengan judul skripsi ini yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Cahaya Desra Universitas Medan Area dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa (studi kasus PT Kemasindo Cepat Nusantara Medan). Penelitian yang memfokuskan masalahnya pada menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kemasindo Cepat Nusantara Medan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Kemasindo Cepat Nusantara Medan.

Penelitian Asosiatif dan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa dengan membagikan kuesioner pada responden yang dijadikan contoh pada penelitian dan data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian serta menggunakan teknik analisis yang dipergunakan adalah uji statistik yang menggunakan model analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan Software SPSS for 17.00. Sedangkan hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT Kemasindo Cepat Nusantara Medan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat apabila kualitas pelayanan akan pengiriman barang yang diberikan perusahaan

sesuai dengan kualitas yang baik seperti memberikan service quality terbaik kepada pelanggan. Karena kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.¹¹ Persamaan dalam penelitian tentang penggunaan jasa pengiriman barang. Perbedaan pada objek penelitian yang berfokus pada menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa PT Kemasindo Cepat Nusantara Medan.

Penelitian yang dilakukan Sumarni Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Akad Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online. Penelitian yang memfokuskan masalahnya pada menganalisis bagaimana akad pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang dalam jual beli online. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data dan wawancara kepada 3 orang pelaku usaha dan 3 orang konsumen. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa akad pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang dalam jual beli online di J&T Express adalah sistem akad ijarah yaitu perusahaan jasa pengiriman barang menyediakan jasa sewa menyewa. Akad ijarah terjadi antara pihak pengiriman barang dan pihak pelaku usaha sudah memenuhi syariat Islam karena dalam

¹¹ Cahaya Desra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT.Kemasindo Cepat Nusantara Medan" (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, 2016)

praktiknya telah memenuhi rukun dan syarat jual beli.¹² Persamaan dalam penelitian tentang penggunaan jasa pengiriman barang. Sedangkan perbedaan pada penelitian kedua berfokus pada menganalisis bagaimana akad pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang dalam jual beli Online di J&T Express Makassar.

Penelitian yang dilakukan oleh Septiyana Shofa Amalia dengan judul Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Tiki di Semarang). Penelitian yang memfokuskan pada menganalisis untuk mengetahui pengaruh antara harga, lokasi, kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman tiki. Penelitian ini dilakukan pada konsumen jasa pengiriman tiki di kota semarang, dengan menggunakan metode purposive sampling. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis melalui analisis koefisien determinasi (R^2), uji F dan uji t. Data yang diolah menggunakan SPSS untuk Windows versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian. Sedangkan lokasi mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel keputusan pembelian. Angka adjusted R square sebesar 0,631

¹² Sumarni, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Akad Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online" (Skripsi, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020)

menunjukkan bahwa sebesar 63,1 persen variasi keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel harga, lokasi, kualitas pelayanan dan brand image. Sedangkan sisanya sebesar 36,9 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar keempat variabel yang digunakan dalam penelitian ini.¹³ Persamaan dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang jasa pengiriman, Sedangkan Perbedaan penelitian ini terdapat pada objek penelitian di Tiki Semarang.

I. Metode Penelitian

Penelitian ini, penulis akan menggunakan cara untuk memperoleh data-data yang akan dijadikan dasar dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan atau (*Field Research*). penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan. Mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan dan posisi objek saat ini, serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya yang didapat dari lokasi penelitian.¹⁴ Adapun objek kejadian penelitian disini adalah penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli online shopee di J&T Kota Metro.

¹³ Septiyana Shofa Amalia, "Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Tiki di Semarang)" (Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2016)

¹⁴ Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2002), 55.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan sedetail atau secermat mungkin sesuatu yang menjadi objek, gejala atau kelompok tertentu.¹⁵ penelitian ini akan menjelaskan mengenai tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli *online* shopee, dan berfokus pada penyelesaian sengketa dalam pengiriman barang pada jual beli *online* shopee.

3. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subjek data yang dapat diperoleh apabila peneliti menggunakan koesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut informan, yaitu orang yang menjawab atau merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti. Sumber data penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yaitu :

a. Sumber Data Primer

Adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.¹⁶ Penelitian ini sumber data utama adalah kepala cabang yang bekerja di J&T Kota Metro.

b. Sumber Data Sekunder

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti dari data sekunder adalah data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak

¹⁵ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 54.

¹⁶ Suratman dan Phillips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabet, CV, 2014), 53.

langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tertulis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder yang berasal dari beberapa sumber yaitu buku-buku literature, pendukung, Al-qur'an, hadist, internet jurnal-jurnal ilmiah yang erat kaitannya dengan penelitian ini.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁷ Populasi juga dapat diartikan keseluruhan objek pengamatan atau objek penelitian. Hal ini Populasi Berjumlah 120 orang meliputi 1 orang Kepala cabang J&T, 2 orang Karyawan, dan 117 Konsumen dalam jangka waktu 3 hari dari tanggal 9-11 September 2021.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap serta dapat dianggap mewakili populasi.¹⁸ Sampel yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu menggunakan teori Suharsimi Arikunto hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek tertentu.

¹⁷ Muhamad Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksa, 2006), 33.

¹⁸ Susiadi AS, *Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Seksi Penerbit Fakultas Syariah, 2014), 81.

Pengambilan sampel penelitian berpedoman pada Suharsimi Arikunto yang menyatakan bahwa apabila subjeknya lebih dari 100 orang dapat menggunakan sampel, menurutnya sampel diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih dari jumlah populasi yang ada.

Sehubung populasi 120 orang sehingga jumlah sampel $120 \times 10\% = 12$ orang, Untuk itu sampel dalam penelitian ini 12 orang terdiri dari 9 orang Konsumen, 2 orang Karyawan, dan 1 orang Kepala cabang J&T Kota Metro.

5. Metode Pengumpulan Data

Data penelitian ini, menggunakan beberapa metode yang sesuai dengan data yang diperlukan yaitu sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan *setting*, kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat dalam kegiatan, waktu kegiatan dan makna yang diberikan oleh para pelaku yang diamati tentang peristiwa yang bersangkutan.¹⁹ Observasi juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner.²⁰

¹⁹ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 57.

²⁰ Sugiono, *Metode Peneliti Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabet, 2019), 198.

b. Interview

Teknik wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya baik besar dan kecil.²¹ Wawancara juga digunakan sebagai cara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan lebih dalam tentang responden. Dengan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada:

- 1) 1 Orang Kepala Cabang J&T Kota Metro.
- 2) 2 Orang Admin J&T Kota Metro.
- 3) 9 Orang Konsumen J&T Kota Metro.

c. Dokumentasi

Mencari data mengenai hal-hal berupa buku, catatan, majalah, transkrip dan lain sebagainya.²² Adapun yang menjadi buku utama penulis dalam mengumpulkan data adalah buku fiqh serta dokumen-dokumen yang diperoleh dari lapangan.

6. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul kemudian akan diolah. Pengolahan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

²¹ Ibid.

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta : Rineka Cipta, 2002),

- a. Pemeriksaan data (*editing*) adalah memeriksa ulang, kesesuaian dengan permasalahan yang akan diteliti setelah data tersebut terkumpul.
- b. Sistematisasi data (*sistematising*), yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika pokok bahasa dan sub pokok bahasa berdasarkan pokok masalah.
- c. Klasifikasi (*Classifying*) adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, pengamatan dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan.
- d. Kesimpulan (*Concluding*) adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding* yaitu kesimpulan proses pengolahan data yang terdiri dari empat proses sebelumnya.

7. Metode Analisis Data

Analisis data yaitu mengelompokkan data dengan mempelajari data kemudian memilah data-data yang telah dikumpulkan untuk mencari data-data penting mana yang harus dipelajari. Analisis data adalah proses merinci suatu secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu.

Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah suatu penelitian untuk memberikan gambaran tentang suatu keadaan secara objektif. Kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Metode analisis deskriptif kualitatif yang dimaksud adalah peneliti mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online Shopee di J&T Kota Metro.

J. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memahami alur pemikiran dalam skripsi ini, maka penulis membagi sistematika pembahasan dalam skripsi ini, terdiri atas bagian awal yang meliputi cover, abstrak, persembahan, riwayat hidup, kata pengantar, daftar isi, dan bagian isi meliputi :

BAB I : Pendahuluan, yang merupakan penegasan judul, untuk memudahkan pemahaman mengenai judul skripsi. Lalu latar belakang masalah, untuk mendeskripsikan *academic problem* (problem akademik) yang mendorong mengapa penelitian dilakukan. Kemudian dilanjutkan *focus* dan *su-fokus* penelitian. Selanjutnya, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori yang memaparkan mendalam tentang jual beli *as-salam*, rukun dan syarat *as-salam*, berakhirnya *as-salam*. Kemudian

pada sub bab berikutnya terdapat penyelesaian sengketa dalam hukum Islam dan hukum positif.

BAB III : Deskripsi Objek Penelitian, pada bab ini penulis akan memaparkan tentang gambaran umum J&T Kota Metro, Visi dan Misi, Struktur Kepengurusan.

BAB IV : Analisis Penelitian, Pada bab ini penulis akan memaparkan Praktik Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online *Shopee* di J&T Kota Metro, dan Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif tentang Penyelesaian Sengketa dalam Pengiriman Barang pada Jual Beli Online *Shopee* di J&T Kota Metro.

BAB V : Penutup Bab ini memuat kesimpulan dari penulisan skripsi ini, serta adanya rekomendasi sebagai keterangan tambahan dan tindak lanjut mengenai penelitian skripsi untuk selanjutnya, daftar rujuk, lampiran-lampiran dan biografi dari penulis.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli dalam istilah *fiqh* disebut dengan *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, atau menukar sesuatu yang lain. Lafadz *al-bai'* dalam bahasa arab terkadang digunakan untuk pengertian lawannya, yakni kata *asy-syira'* (beli). Dengan demikian, kata *al-bai'* berarti jualbeli sekaligus juga berarti beli.

Jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar benda (barang) yang mempunyai nilai, atas dasar kerelaan (kesepakatan) antara dua belah pihak sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang dibenarkan oleh *shara*. Suatu jual beli haruslah memenuhi rukun dan syarat jual beli, di antaranya ialah orang yang berakad (penjual dan pembeli), *shighat ijab qabul*, ada barang yang dibeli, dan ada nilai tukar pengganti barang. Akad merupakan hal yang paling diutamakan dalam jual beli. Jika dalam jual beli tidak ada akad maka jual beli itu tidak mungkin akan terjadi. Karena akad merupakan berkumpulnya serah terima di antara dua belah pihak atau perkataan seseorang yang berpengaruh pada kedua belah pihak.¹

¹ Atik Abidah, *Fiqh Muamalah* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2006), 43.

Berdasarkan hukum perdata jual beli (*koop en verkoop*) adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan sesuatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.² Unsur pokok dalam jual beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas *Konsensualisme*, perjanjian jual beli sah mengikat para pihak pada saat tercapainya kesepakatan antara pembeli dan penjual. KUH Perdata menyatakan bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.

Sifat konsensual dari jual beli tersebut ditegaskan dalam pasal 1458 yang berbunyi, jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar. Sebagaimana diketahui, hukum perjanjian dari *burgerlijk wetboek* (KUH Perdata) itu menganut suatu asas bahwa untuk melahirkan perjanjian cukup dengan sepakat saja dan bahwa perjanjian itu sudah dilahirkan pada saat atau detik tercapainya konsensus. Pada detik tersebut perjanjian sudah jadi dan mengikat, bukannya pada detik-detik lain yang terkemudian atau yang sebelumnya.

² Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), Pasal 1457.

2. Dasar Hukum Jual Beli

Untuk melakukan jual beli pun Islam telah menggambarkan tata cara yang baik dan benar agar tidak ada kerugian di antara manusia-manusia yang melakukan transaksi jual beli. Dasar hukum perihal jual beli terdapat dalam beberapa ayat di dalam Al-Quran, di antaranya :

- a. Firman Allah SWT dalam QS, An-Nisa ayat 29 berbunyi :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

- b. Firman Allah SWT dalam QS, Al-Baqarah ayat 275 berbunyi :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ
وَإِحْلَاءَ اللَّهِ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ
فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ
هُم فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

c. Hadits

Selain yang ada di dalam Al-Qur'an sebagai dasar bermuamalah jual beli juga terdapat dalam beberapa hadits yang merangkum tentang yang diperbolehkan dalam jual, salah satunya :

سُئِلَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ؟ قَالَ عَمَلُ الرَّجُلِ جُلِّ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ
مَبْرُورٍ – رواه البزار والحاكم

“Dari Rifa’ah bin raafi’ radhiyallahu ‘anhu, Nabi saw pernah ditanya; Usaha (pekerjaan/profesi) apakah yang paling baik (paling ideal) ?, Rasulullah saw bersabda; pekerjaan (usaha) seseorang dengan tangannya dan setiap jual beli yang baik.” (HR. Bazzar dan disahihkan oleh al-Hakim)”.

d. Ijma’

Menurut penegasan ulama *Hanafiyyah* bahwa Abu Hanifah ijma adalah salah satu *hujjah* agama dan mereka tidak membedakan antar macam-macam *ijma* itu (*ijma qauli* dan *ijma sukuti*), adapun Imam *Hanafiyyah* menetapkan *ijma* hanya melalui logika dalil akal, barang milik orang lain yang dibutuhkan itu harus dengan barang lainnya yang sesuai dengan kesepakatan antara penjual

dengan pembeli atau tukar menukar yaitu dengan uang ataupun yang lainnya.

Secara *ijma* para ulama pun sepakat akan halnya jual beli. Ada ketergantungan antara manusia dan lainnya dalam memperoleh uang dan barang. Oleh karena itu tidak mungkin diberikan dengan cuma-cuma melainkan mendapat timbal balik. Barang milik orang lain yang dibutuhkan itu harus dengan barang lainnya yang sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli atau alat tukar menukar yaitu dengan uang ataupun yang lainnya. Secara *ijma*' para ulama pun sepakat akan halnya jual beli. Begitu pula berdasarkan *qiyas*. Manusia tentu amat butuh dengan jual beli ada dan barang. Tidak mungkin hal itu diberi cuma-cuma melainkan dengan timbal balik. Oleh karena itu berdasarkan hikmah, jual beli itu diperbolehkan untuk mencapai hal yang dimaksud.³

3. Rukun dan Syarat Jual Beli

a. Rukun Jual Beli

Jual beli adalah merupakan suatu akad, dan dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi rukun dan syarat jual beli. Akad ialah ikatan kata antara penjual dan pembeli. Jual beli belum dapat dikatakan sah apabila *ijab* dan *qabul* belum dilakukan, karena *ijab qabul* menunjukkan kerelaan (keridhaan) diantara kedua belah pihak.

³ Munir Salim, "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam", *jurnal al-daulah*, vol 6, No.2, (2017), <https://journal.uin-alaudin.ac.id>, diakses 11 februari 2022.115

Menurut jumhur ulama, rukun jual beli itu ada empat yaitu sebagai berikut :

- 1) Orang yang berakad (penjual dan pembeli).
- 2) Sighat (lafaz ijab dan qabul).
- 3) Ada barang yang dibeli.
- 4) Ada nilai tukar pengganti barang.

Menurut Mazhab Hanafi, orang yang berakad, barang yang dibeli, dan nilai tukar barang seperti diatas, termasuk syarat jual beli bukan rukun. Bertransaksi itu diperlukan rukun-rukun. Adapun rukun jual beli ada tiga, yaitu akad (*ijab qabul*), orang yang berakad (penjual dan pembeli, dan *ma'kud alaih* (objek akad).⁴

b. Syarat Jual Beli

Adapun syarat dalam jual beli yakni :

- 1) Berakal
- 2) *Baligh*
- 3) Tempat akad
- 4) Objek akad

Menurut Abdul Rahman syarat-syarat yang berkaitan dengan rukun jual beli, para ulama *fiqih* menyatakan bahwa jual beli sah apabila :

- 1) Jual beli itu terhindar dari cacat, seperti kriteria barang yang dijual tidak diketahui, baik jenis, kualitas, maupun

⁴ Sohari Sahrani dan Ru'fah Abdullah, *Fiqh Muamalat*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 67.

kuantitasnya, jumlah harga tidak jelas, jual beli itu mengandung unsur tipuan, paksaan, *mudharat*, serta adanya syarat-syarat lain yang membuat jual beli itu rusak.

- 2) Apabila barang yang diperjualbelikan itu benda bergerak, maka barang itu boleh langsung dikuasai pembeli dan harga dikuasai penjual.⁵

Menurut *Hanafiyah* bahwa orang yang melakukan akad jual beli ini harus memenuhi syarat, yaitu :

- 1) Berakal sehat, oleh sebab itu seseorang penjual dan pembeli harus memiliki akal yang sehat agar dapat melakukan transaksi jual beli dengan keadaan sadar. Jual beli yang dilakukan anak kecil yang belum berakal dan orang gila, hukumnya tidak sah.
- 2) Atas dasar suka sama suka, yaitu kehendak sendiri dan tidak ada paksaan dari orang lain.
- 3) Yang melakukan akad itu adalah orang yang berbeda, maksudnya seseorang tidak dapat bertindak dalam waktu yang bersamaan sebagai penjual sekaligus pembeli.
- 4) Atas dasar lazim (kemestian) syarat lazim yaitu tidak adanya hak *khiyar* yang memberikan pilihan kepada masing-masing pihak yang menyebabkan batalnya akad jual beli.⁶

⁵ Abdul Rahman Ghazali Ihsan, dan Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2010), 77.

⁶ Gufron Al-Mas'Adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 121.

Jual beli yang menjadi kebiasaan, misalnya jual beli sesuatu yang menjadi suatu kebutuhan sehari-hari tidak disyaratkan ijab dan kabul, ini adalah pendapat jumhur. Menurut fatwa Ulama Syafi'iyah, jual beli barang yang kecil pun harus ijab dan kabul, tetapi menurut Imam Al-Namawi dan Ulama Muta'akhirin Syafi'iyah berpendirian bahwa boleh jual beli barang-barang yang kecil dengan tidak ijab dan kabul seperti membeli sebungkus rokok.⁷

4. Berakhirnya Jual Beli

Suatu akad dipandang berakhir apabila telah tercapainya tujuan-tujuannya. Dalam akad jual beli misalnya, akad dipandang telah berakhir apabila barang telah berpindah milik kepada pembeli dan harganya telah menjadi milik penjual. Dalam akad gadai dan pertanggungan (*Kafalah*), akad dipandang telah berakhir apabila utang telah dibayar.⁸

Selain telah tercapai tujuannya, akad dipandang berakhir apabila terjadi *fasakh* (pembatalan) atau telah berakhir waktunya. *Fasakh* terjadi dengan sebab-sebab berikut :

- a. Adanya hal-hal yang tidak dibenarkan shara', seperti terdapat kerusakan dalam akad. Misalnya jual beli barang yang tidak memenuhi kejelasan dan tertentu waktunya.

⁷ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 71.

⁸ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalahi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 99-100.

- b. Adanya *Khiyar*, baik *khiyar rukyah*, *khiyar 'aib*, *khiyar sharat*.
- c. Adanya penyesalan dari salah satu pihak. Salah satu pihak yang berakad dengan persetujuan pihak lain membatalkan karena merasa menyesal atas akad yang baru saja dilakukan.⁹

5. Unsur-Unsur *Gharar* dalam Jual Beli

Gharar artinya jual beli barang yang mengandung kesamaran. Suatu akad mengandung unsur penipuan, karena tidak ada kepastian, baik mengenai ada atau tidak ada objek akad, besar kecilnya jumlah maupun menyerahkan objek akad tersebut.¹⁰

Maksud jual beli *gharar* adalah apabila seorang penjual menipu saudara sesama muslim dengan cara menjual kepadanya barang dengan dagangan yang di dalamnya terdapat cacat. Penjual itu mengetahui adanya cacat tetapi tidak memberitahukannya kepada pembeli. Cara jual beli seperti ini tidak dibolehkan, karena mengandung penipuan, pemalsuan, dan pengkhianatan.

Menurut Keterangan Syaikh *As-Sa'di*, jual beli *gharar* yang disebutkan di hadist Nabi di atas termasuk dalam kategori perjudian. Syaikhul Islam Ibnu *Taimiyyah* sendiri menyatakan, semua jual beli *gharar* seperti menjual burung di udara, onta dan budak yang kabur, buah-buahan sebelum tampak buahnya, dan jual beli *al-hashaah*, seluruhnya termasuk perjudian yang diharamkan Allah di dalam Al-Qur'an. *Tabyiin al-Haqa'iq* dalam karyanya *al-mabsut* dan *al-Zaila'ie*

⁹ Mardani, *Hukum Perikatan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), 72.

¹⁰ Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2004), 97.

juga menyatakan bahwa yang dimaksud dengan *gharar* di hadist tersebut adalah “ *jahalah*” (tidak maklum) tentang barang yang ditransaksikan.

Ada juga yang menyatakan bahwa *gharar* yang dimaksud adalah syak atau keraguan. Maksud *gharar* yang sedemikian didukung oleh beberapa fuqaha' antaranya ialah Al-Kasani di dalam kitabnya *Bada'ie Al-Sana'ie'*. Al-Kasani misalnya telah menguraikan makna *gharar* sebagai suatu keadaan risiko seimbang yang akan terpenuhi oleh seseorang berkenaan dengan sesuatu barang yang dikehendaki itu akan wujud atau tidak dalam sesuatu transaksi. Berdasarkan definisi-definisi klasik di atas, bisa dikatakan bahwa konsep *gharar* berkisar kepada makna ketidakentuan dan ketidakjelasan sesuatu transaksi yang dilaksanakan.

Para ulama fikih mengemukakan beberapa definisi *gharar*:

- a. Imam Nawawi, *gharar* merupakan unsur akad yang dilarang dalam syariat Islam.
- b. Imam Al-Qarafi mengemukakan *gharar* adalah suatu akad yang tidak diketahui dengan tegas, apakah efek akad terlaksana atau tidak, seperti melakukan jual beli ikan yang masih dalam air (tambak).
- c. Ibnu Qayyim Al-Jauziyah mengatakan, bahwa *gharar* adalah suatu objek akad yang tidak mampu diserahkan, baik objek itu ada maupun tidak, seperti menjual sapi yang sedang lepas.

d. Ibnu Hazam memandang *gharar* dari segi ketidaktahuan salah satu pihak yang berakad tentang apa yang menjadi akad tersebut.

Menurut *Ibn Jazi Al-Maliki*, *gharar* yang dilarang ada 10 macam yaitu:

- a. Tidak dapat diserahkan, seperti menjual anak hewan yang masih dalam kandungan induknya.
- b. Tidak diketahui harga dan barang.
- c. Tidak diketahui sifat barang atau harga.
- d. Tidak diketahui masa yang akan datang, seperti saya jual kepadamu jika Zaed datang.
- e. Menghargakan dua kali dalam satu barang.
- f. Menjual barang yang diharapkan selamat.
- g. Jual beli *mulasamah* apabila mengusap baju atau kain, maka wajib membelinya.
- h. Termasuk dalam transaksi *gharar* adalah menyangkut kuantitas barang, dalam transaksi disebutkan kualitas barang yang berkualitas nomor satu, sedangkan dalam realisasinya kualitas berbeda. Hal ini mungkin diketahui dua belah pihak (ada kerjasama) atau sepihak Saja (pihak pertama).

6. Etika Jual Beli

Secara etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani yaitu “*ethos*” yang berarti kebiasaan atau karakter. Sedangkan dalam bahasa latin kata etika berasal dari “*ethicus*” yang artinya filsafat moral atau ilmu tentang moral. Sedangkan secara terminologi, etika dalam Islam dikenal dengan istilah “*al-khuluq*”. Mendeskripsikan kata etika tersendiri dalam Al-Quran memakai konsep kebijaksanaan yaitu menggunakan kata *khair, bir, qist, ‘adl, haqq, ma’ruf*, dan *taqwa*.¹¹

Para ulama menjelaskan terdapat enam etika dalam jual beli, yaitu :

- a. Tidak terdapat unsur penipuan dalam memperoleh keuntungan

Penipuan (*al-khida'*) merupakan perbuatan yang haram hukumnya dan harus dihindari. Menurut ulama *malikiyah* batas penipuan yang berlebihan itu adalah sepertiga ke atas, karena jumlah itulah batas maksimal.

- b. Jujur dalam bermuamalah (*shidq al-mu'amalah*)

Menjelaskan mengenai kuantitas dan kualitas objek jual beli secara benar. Timirdzi men-*takhrij* sebuah hadits dari Rifa'at “para pedagang itu akan dibangkitkan pada hari kiamat sebagai orang yang fasik (penjahat), kecuali orang-orang yang bertakwa kepada Allah, berperilaku baik, dan berkata jujur”.

¹¹ Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), 4.

- c. Lemah lembut (*al-samamah*) bersikap toleran dalam bermuamalah
 Imam Bukhari meriwayatkan hadits dari jabir yang menjelaskan sabda Rasulullah SAW. bahwa Allah SWT merahmati orang yang lemah lembut ketika menjual barang, membeli barang, dan menagih utang.
- d. Menghindari sumpah meskipun sumpah pedagang tersebut adalah benar

Menghindari sumpah dalam jual beli, dianjurkan mengucapkan bismillah di setiap proses jual beli. Bukhari dan Muslim meriwayatkan hadits dari Abu Hurairah, “Sumpah itu membuat barang menjadi laris, tetapi menghapus berkah dari jual beli”. Karena sejatinya sumpah tidak untuk dipermainkan. Lebih baik mengucapkan kalimat *basmalah* agar dalam transaksi dapat diberikan keberkahan.

7. Manfaat dan Hikmah Jual Beli

Manfaat dan Hikmah yang dapat diperoleh dari transaksi jual beli antara lain :¹²

- a. Antara Penjual dan pembeli dapat merasa puas dan berlapang dada dengan jalan suka sama suka.
- b. Dapat menjauhkan seseorang dari memakan atau memiliki harta yang diperoleh dengan cara batil.
- c. Dapat memberikan nafkah bagi keluarga dari rizki yang halal.

¹² A.Khamedi Ja'far, *Hukum Perdata Islam Di Indonesia-Aspek Hukum Keluarga dan Bisnis* (Bandar Lampung: Gemilang Publisher, 2018), 121.

- d. Dapat ikut memenuhi hajat hidup orang banyak (masyarakat).
- e. Dapat membina ketenangan, ketentraman, dan kebahagiaan bagi jiwa karena memperoleh rizki yang cukup dan menerima dengan ridha terhadap anugerah Allah SWT.
- f. Dapat menciptakan hubungan *silaturrahim* dan persudaraan antara penjual dan pembeli.

8. Macam-Macam Jual Beli

e. Jual Beli *Shahih*

Jual beli *shahih* yang mana rukun dan syaratnya sudah terpenuhi sesuai ketentuan, dan barangnya bukan milik orang lain dan tidak ada hak *khiyar* di dalamnya serta adanya implikasi hukum, yakni pindahnya kepemilikan barang dan adanya penyerahan harga.

f. Jual Beli *Batil*

Yaitu jual beli yang salah satu rukunya tidak terpenuhi, atau jual beli yang objek akad tidak bisa di serah terimakan, seperti jual beli yang dilakukan anak-anak, orang gila, serta barang-barang diharamkan oleh *syara'* seperti babi, khamar, dan narkoba.

g. Jual Beli *Fasid*

Jual beli fasid merupakan segala jenis jual beli yang disyaratkan aslinya bukan sifatnya dalam arti jual beli yang dilakukan oleh ahlinya di tempat yang sh untuk jual beli. Tetapi terdapat sifat yang tidak disyariatkan di dalamnya, mislanya jual beli barang yang tidak diketahui yang bisa menyebabkan pertentangan, seperti jual

beli mobil dari beberapa mobil yang dimiliki oleh seseorang, tanpa ditentukan terlebih dahulu.

h. Jual Beli *Salam*

1) Pengertian Jual Beli *Salam*

Jual beli pesanan dalam *fiqh* Islam disebut *as-salam* bahasa penduduk *Hijaz* atau *as-salaf* bahasa penduduk Irak, secara terminologi, *salam* adalah transaksi terhadap sesuatu yang dijelaskan sifatnya dalam tanggungan dalam suatu tempo dengan harga yang dijelaskan secara kontan di tempat transaksi.¹³

Jual Beli *salam* yaitu jual beli yang transaksi pembayarannya dilaksanakan di awal oleh karena itu jual beli ini dinamakan juga *as-salaf* sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli. *Fukaha'* juga menyebut jual beli ini dengan istilah jual beli *mahawij* (keperluan). Sebab ini merupakan penjualan barang yang barangnya tidak ada disebut *al-muslim* (pihak yang menyerahkan), pihak penjual disebut *al-muslim 'alaih* (pihak yang diserahi), barang yang diperjual belikan/diserahkan disebut *al-muslim fihi*, dan barang-barang disebut *ra'su mal a-muslim*.

¹³ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 43.

2) Dasar Hukum Jual Beli *Salam*

a) Al-Qur'an

Jual beli salam dibenarkan dalam islam karena sangat tepat untuk menghindari dari transaksi ribawi, pada firman Allah SWT, dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 282 :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى
فَأَكْتُبُوهُ

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.”

b) Ijma

Mengutip Ibn Mundzir. “Pakar Ilmiah (Ulama) setuju untuk mengizinkan jual beli salam diperbolehkan, karena terdapat kebutuhan dan keperluan untuk mempermudah urusan manusia”.

3) Rukun dan Syarat

a) Rukun *salam*

Jumhur ulama berpandangan bahwa rukun salam ada tiga yaitu *sighat* yang mencakup ijab dan kabul, pihak yang berakad, orang yang memesan dan yang menerima pesanan, barang dan uang pengganti uang barang.

Sighat harus menggunakan *lafadz* yang menunjukkan kata memesan barang, karena salam pada dasarnya jual beli

dimana barang yang menjadi objeknya belum ada. Hanya saja diperbolehkan dengan syarat harus menggunakan kata “memesan” atau *salam*. Kabul juga harus menggunakan kalimat yang menunjukkan kata menerima atau rela terhadap harga. Para pihak harus cakap hukum (*baligh* atau *mumayiz* dan berakal) serta dapat melakukan akad atau transaksi. Sementara barang yang menjadi objek jual beli salam adalah barang harus milik penuh si penjual, barang yang bermanfaat, serta dapat diserahkan terimakan. Sementara modal harus diketahui, modal atau uang harus diserahkan terlebih dahulu di lokasi akad.¹⁴

b) Syarat *salam*

(1) Syarat *Ra's Al-Mal* (Harga/modal/alat pembayaran)

(a) Metode pembayaran harus jelas.

(b) Di negara/kawasan yang berbeda, jenis mata uang berbeda sehingga jenisnya harus jelas.

(c) Jelas sifatnya, seperti kondisi barang layak dijual atau tidaknya.

(d) Isi *ra's al-mal* diketahui

(e) Metode pembayaran diperiksa sebelum diterima.

¹⁴ Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Yogyakarta: STAIN Jusi Metro Lampung, 2014), 73-74.

(f) Setelah pembayaran disepakati saat akad sistem pembayaran harus dilaksanakan dan melarang keringanan utang.

(2) *Syarat Muslim Fih (Ma'qud'Alaih)*

(a) Barang harus jelas.

(b) Jelas barang yang dipesan, yaitu barang tersebut masih sejenis dan tidak ada pencampuran barang lain.

(c) Barang yang dijual memiliki dimensi yang jelas,

(d) Mengirim barang pesanan di lain waktu bukan ketika akad dilakukan di majelis.

(e) Tidak ada kondisi *khiyar* yang terjadi selama masa akad.

(f) Jika pengiriman membutuhkan beban dan biaya, keterangan tempat pengiriman harus disediakan.

(g) Barang menjadi tanggungan penjual.

4) *Batal dan Berakhirnya Jual Beli Salam*

a) Objek tidak lagi tersedia pada waktu yang disepakati.

b) Adanya kecacatan pada barang yang dikirim.

c) Adanya perubahan terhadap kualitas barang pesanan.

d) Kualitas barang yang dikirimkan tidak sesuai *ijab qabul*, namun pembeli menerima.

e) Pelanggan telah menerima barang yang dipesan.

5) Hikmah Disyari'atkannya Jual-beli Salam

Adapun keuntungan bagi penjual atau pihak yang memesankan, yakni :

a) Penjual atau pihak yang memesankan mendapatkan modal untuk menjalankan usahanya dengan cara-cara yang baik dan halal, sehingga ia dapat menjalankan dan mengembangkan usahanya tanpa harus membayar bunga. Demikian selama belum jatuh tempo, penjual dapat menggunakan uang pembayaran tersebut untuk menjalankan usahanya dan mencari keuntungan.

b) Penjual atau pihak yang memesankan barang memiliki kekuasaan atau keleluasaan dalam memenuhi permintaan pihak pemesan atau pembeli, karena biasanya jangka waktu antara transaksi dan pembayaran barang pesanan cukup lama.

Sedangkan keuntungan untuk pembeli, ialah :

a) Adanya jaminan untuk mendapatkan barang sesuai dengan yang ia butuhkan dan pada waktu yang ia inginkan.

b) Mendapatkan barang dengan harga yang lebih murah bila dibandingkan dengan pembelian pada saat ia membutuhkan pada barang tersebut.

Jual beli dengan cara salam merupakan solusi tepat yang ditawarkan oleh Islam guna menghindari riba. Hal tersebut

mungkin merupakan salah satu hikmah disyariatkannya jual-beli salam untuk menghindari riba.

9. Jual Beli Inden Menurut Undang-Undang

a. Pengertian Jual Beli Inden

Inden diartikan sebagai pembelian barang dengan cara memesan dan membayar terlebih dahulu. Atas dasar pengertian tersebut, inden dapat diartikan sebagai keadaan dimana pembeli menunggu barang yang dipesan, yang mana penjual sedang mengusahakan untuk mendapatkan barang tersebut. Hal diartikan bahwa barang yang dipesan pembeli saat itu belum ada atau barang tersebut sudah ada tetapi belum dalam penguasaan penjual. Oleh karena itu, inden dapat diartikan sebagai janji untuk terjadinya jual beli dikemudian hari.

b. Dasar Hukum Jual Beli Inden

Pasal 1333 KUH Perdata menyebutkan bahwa “Suatu persetujuan harus mempunyai sebagai pokok atas suatu barang paling sedikit ditentukan jenisnya”.

Pasal 1338 KUH Perdata menyebutkan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya “.

Pasal 1464 KUH Perdata umumnya diberikan oleh pembeli dalam wujud sejumlah uang tertentu sebagai tanda pengikat untuk kemudian hari yang dibuat dalam perjanjian jual beli yang

kemudian dengan memesan terlebih dahulu atas suatu barang yang akan dibeli atau yang diinginkan oleh pembeli.¹⁵

c. Objek Inden

Klasifikasi benda yang diatur dalam buku II KUH Perdata bersifat tertutup dan mutlak, pada dasarnya barang yang menjadi objek jual beli dapat dibedakan menjadi :

- 1) Barang yang sudah ada (saat ini sudah tersedia);
- 2) Barang yang akan ada.

Khusus untuk barang yang akan dapat dibedakan lagi menjadi dua yaitu :

- 1) Benda yang akan ada absolut, yaitu benda yang saat ini belum ada;
- 2) Benda yang akan ada relatif , yaitu benda yang saat ini sudah ada tetapi belum dalam penguasaannya.

d. Berakhirnya Jual Beli Inden

- 1) Prestasi telah dilaksanakan;

Pihak pembeli telah melakukan kewajibannya sebagai konsumen untuk membayar biaya barang yang dipesannya, dan pihak penjual memberikan barang yang dipesan oleh konsumen, dengan demikian telah dilaksanakan objek perjanjian. Perjanjian antara penjual dan pembeli telah berakhir, baik secara diam-diam maupun secara tegas.

¹⁵ Joice Jesica, "Tanggung Jawab Dealer Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Indentor Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Secara Indent (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2017), 44.

2) Pembeli meninggal dunia;

Perjanjian jual beli secara inden berakhir karena meninggalnya pembeli. Hal ini pembeli meninggal dunia ahli waris pembeli dapat mengakhiri perjanjian jual beli inden setelah berunding dengan pihak penjual dan berhak mendapatkan hak-haknya sesuai dengan peraturan yang telah diatur dalam perjanjian jual beli secara inden.

3) Adanya wanprestasi

Pemutusan perjanjian jual beli secara sepihak merupakan salah satu cara untuk mengakhiri perjanjian jual beli yang dibuat oleh para pihak. Artinya pihak kreditur menghentikan berlakunya perjanjian jual beli yang dibuat dengan debitur, walaupun jangka waktunya belum berakhir. ini disebabkan debitur tidak melaksanakan prestasi tersebut sebagaimana mestinya.

B. Jual Beli Online

1. Pengertian Jual Beli *Online*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.

Kata Online terdiri dari dua kata, yaitu *On* yang berarti hidup atau didalam. dan *line* yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan.

Secara bahasa *online* bisa diartikan “didalam jaringan” atau dalam koneksi. Dari pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli *online* adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara *online* menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan *handphone*, komputer, tablet, dan lain-lain.¹⁶

2. Subjek dan Objek Jual Beli Online

Transaksi jual beli *online*, penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dalam satu tempat melainkan dunia maya. Adapun yang menjadi subjek jual beli *online* tidak berbeda dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli sebagai konsumen yang membayar harga barang. Penjualan dan pembelian *online* terkadang hanya dilandasi oleh kepercayaan, artinya pelaku jual beli *online* kadang tidak jelas sehingga rentan terjadinya penipuan.

Adapun yang menjadi objek jual beli *online*, yaitu barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, namun barang atau jasa tidak dilihat langsung oleh pembeli selaku subjek jual beli *online*, sangat berbeda dengan jual beli secara konvensional dimana penjual dan pembeli

¹⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008), 589.

dapat bertemu dan melihat objek jual beli secara langsung, sehingga memungkinkan pembeli mendapatkan kepastian terkait dengan kualitas barang yang ingin dibelinya, sehingga sangat minim menjadi tindakan penipuan.

3. Dasar Hukum Jual Beli *Online*

Kegiatan jual beli secara *online* diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 yaitu tentang perdagangan melalui sistem elektronik dalam pasal 65 berbunyi :

- a. Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan informasi secara lengkap dan benar.
- b. Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- c. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik.
- d. Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat;
- e. Identitas dan legalitas pelaku usaha sebagai produsen atau pelaku usaha distribusi;
- f. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan (UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan pasal 65).

Sifat terbuka dari KUH Perdata tercermin dalam pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang mengandung asas kebebasan berkontrak, yaitu : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.” (KUH Perdata Buku III Pasal 1338). Maksudnya ialah setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum, serta selalu memperhatikan syarat sahnya perjanjian sebagaimana termuat dalam pasal 1320 KUH Perdata, untuk sahnya sebuah perjanjian diperlukan 4 syarat :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal (KUHP, Pasal 1320)

4. Komponen-Komponen Jual Beli *Online*

Menurut Hidayat ada beberapa komponen yang terdapat pada jual beli *online* dan tidak ada dalam transaksi jual beli *offline*, yaitu :¹⁷

- a. *Merchant* (penjual) yaitu pelaku usaha yang melakukan penjualan atau pihak yang menawarkan produk, jasa, atau informasi kepada para konsumen baik individu maupun organisasi.

¹⁷ Adi Prasetya Nanda dan Anggi Maharani, “Aplikasi Electronic Commerce Sebagai Media Penjualan Produk Makanan Ringan Business Development Center Kabupaten Pringsewu,” *Jurnal Technology Acceptance Model*, Vol.9, No. 2 (2018): 128.

- b. *Buyer* atau *Customer*, yaitu sebagai pembeli atau sebagai target yang menerima penawaran produk, jasa, atau informasi dari penjual.
- c. *Product* (produk) yaitu baik barang ataupun jasa yang dapat diperjualbelikan atau ditawarkan ke sebuah *marketing*. Adapun perbedaan antara jual beli *online* dengan jual beli *offline* terletak pada produk yang dijual. Pada jual beli *online* penjual dapat secara langsung menjual produknya melalui internet.
- d. *Front End*, yaitu merupakan sebuah aplikasi web yang dapat berkomunikasi dengan pengguna secara langsung. Seperti, mesin pencari, katalog elektronik, seperti aplikasi *Shopee*, *Tokopedia*, *Bukalapak* dan lainnya.
- e. *Back End*, yaitu sebuah aplikasi yang secara tidak langsung mendukung aplikasi *front end*. Seperti, pemesanan barang (*e-mail*, *WhatsApp*, *telephone*, *sms*, dan lainnya), Proses pembayaran (tunai atau *credit card*), *packaging*, dan pengiriman barang (POS, JNE, JNT, dan lainnya).
- f. Infrastruktur, yang digunakan dalam jual beli *online* seperti, perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem jaringan.
- g. *Intermediary*, yaitu pihak ketiga yang menjembatani antara *merchant* dan *buyer*, membantu menyediakan infrastruktur, serta membantu menyelesaikan transaksi. Misalnya *distributor* dan *broker*.

5. Jenis Transaksi Jual Beli *Online*

Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis transaksi jual beli *online* yang biasa dilakukan oleh konsumen jual beli *online*, yaitu :

a. Transfer Antar Bank

Transaksi dengan cara transfer antar bank merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer digunakan oleh para pelaku usaha atau penjual *online*. Jenis transaksi ini juga memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di cek oleh penerima dana atau penjual. Prosesnya adalah pertama-tama konsumen mengirim dana yang telah disepakati lalu setelah dana masuk, maka penjual akan mengirimkan barang transaksi yang dijanjikan.

b. COD (*Cash On Delivery*)

Pada sistem COD hampir dapat dikatakan bukan sebagai proses jual beli secara *online*, karena penjual dan pembeli terlibat secara langsung, bertemu, tawar-menawar, dan memeriksa kondisi barang baru kemudian membayar harga barang. Namun dengan berkembangnya jual beli *online* kini pembeli dapat membayar COD melalui jasa kurir (*delivery*), sebelumnya penjual dan pembeli sepakat untuk menggunakan jasa kurir dalam mengirim produk dari penjual. Pembeli membayar uang pembelian produknya melalui jasa kurir (*delivery*).

c. Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang semakin populer, selain memberikan kemudahan dana proses verifikasi, pembeli juga tidak perlu melakukan semua tahap transaksi. Akan tetapi karena tidak semua pembeli mempunyai kartu kredit sehingga cara pembayaran ini menjadi pilihan kedua. Bahkan pengguna dengan kartu kredit pun akan berusaha memastikan bahwa toko si pelaku usaha memiliki tingkat keamanan yang tinggi guna menghindari tindakan pencurian data oleh pihak-pihak tertentu.

d. Dompot Virtual

Merupakan tempat penyimpanan uang di dunia maya atau sebuah aplikasi dimana penggunaanya tidak harus menggunakan kartu maupun uang tunai. Pengguna cukup membawa *smartphone*. Dompot virtual yang sering digunakan seperti *go-pay*, *dana*, *ovo* dan lainnya.

6. Kelebihan dan Kekurangan Jual beli *Online*

a. Kelebihan jual beli *online*

1) Akses penuh dalam 24 jam selama satu minggu

Konsumen dapat berbelanja atau mengolah berbagai transaksi lain dalam waktu 24 jam sepanjang hari, sepanjang tahun di sebagian besar lokasi. Contohnya memeriksa saldo, membuat pembayaran dan memperoleh informasi lainnya.

2) Lebih banyak pilihan

Konsumen tidak hanya memiliki sekumpulan produk yang bisa dipilih, namun juga daftar *supplier international* sehingga konsumen memiliki pilihan produk yang lebih banyak.

3) Perbandingan harga

Konsumen dapat berbelanja diseluruh dunia dan membandingkan harganya dengan mengunjungi berbagai situs yang berbeda atau dengan mengunjungi sebuah *website* tunggal yang menampilkan berbagai harga dari sejumlah *provider*.

4) Proses pengantaran produk yang inovatif

Jual beli *online* proses elektronik misalnya *software* atau berkas *audio visual* dimana konsumen dapat memperoleh produk tersebut cukup dengan mengunduhnya melalui internet.

b. Kekurangan jual beli *online*

1) Perlunya keahlian komputer

Tanpa menguasai keahlian komputer, mustahil konsumen dapat berpartisipasi dalam jual beli *online*. Pengetahuan dasar komputer diperlukan, diantara lain pengetahuan mengenai internet dan web.

2) Biaya tambahan untuk mengakses internet

Untuk ikut serta dalam jual beli *online* dibutuhkan koneksi internet yang tentu saja menambah pos pengeluaran bagi konsumen.

- 3) Berkurangnya waktu untuk berinteraksi secara langsung dengan orang lain

Transaksi jual beli *online* yang berlangsung secara online telah mengurangi waktu konsumen untuk dapat melakukan proses sosial dengan orang lain. Hal ini tidak baik karena dikhawatirkan akan dapat mengurangi rasa kepedulian terhadap lingkungan sekitarnya.

- 4) Berkurangnya rasa kepercayaan konsumen

Hal ini disebabkan karena transaksi antara penjual dan pembeli (konsumen) berkomunikasi hanya melalui komputer, sehingga pembeli tidak dapat melihat secara langsung objek transaksinya.

C. Penyelesaian Sengketa Hukum Islam

1. Perdamaian (*Ash-shulh*)

a. Pengertian Perdamaian

Pengertian syariat perdamaian dirumuskan dengan suatu akad (perjanjian) untuk mengakhiri perlawanan antara dua orang yang akan berlawanan. Menurut Hasbi *Ash-Shaddiqie* dalam bukunya pengantar fikih muamalah berpendapat bahwa *al-shulh* adalah akad yang disepakati dua orang yang bertengkar dalam hak untuk melaksanakan sesuatu dengan akad itu dapat hilang perselisihan. Masing-masing pihak yang mengadakan perdamaian dalam syariat Islam diistilahkan dengan *mushalih*, sedangkan persoalan yang

diperselisihkan oleh para pihak atau objek perselisihan disebut *mushalih 'Anhu*, dan perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak yang lain untuk mengakhiri pertikaian atau antara pihak terhadap pihak yang lain untuk mengakhiri pertikaian dinamakan dengan *mushalih 'Anhu* atau disebut juga *badalush shulh*.¹⁸

b. Rukun dan Syarat Sahnya Perdamaian¹⁹

Adapun yang menjadi rukun *al-shulh* adalah :

- a. *Mushalih* yaitu masing-masing pihak yang melakukan akad perdamaian untuk menghilangkan permusuhan atau sengketa.
- b. *Mushalih'anhu* yaitu persoalan-persoalan yang diperselisihkan atau dipersengketakan.
- c. *Mushalih alaih* yaitu hal-hal yang oleh salah satu pihak terhadap lawannya untuk memutuskan perselisihan.
- d. *Sighat ijab* dan *kabul* di antara dua pihak yang melakukan perdamaian

Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian perdamaian dapat diklasifikasi menjadi :

- 1) Menyangkut subjek (pihak-pihak yang mengadakan perjanjian perdamaian).
- 2) Menyangkut objek perdamaian.
- 3) Persoalan yang boleh didamaikan.

¹⁸ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2017), 482.

¹⁹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2008), 99.

c. Pelaksanaan Perdamaian

Pelaksanaan perdamaian ini adalah menyangkut tempat dan waktu pelaksanaan perjanjian perdamaian yang diadakan oleh para pihak. Praktik pelaksanaannya tersebut dapat diklasifikasikan menjadi²⁰ :

1) Perdamaian diluar sidang pengadilan (*Non Litigasi*)

Penyelesaian sengketa para pihak dapat menyelesaikan sendiri, misalnya minta bantuan kepada sanak keluarga, pemuka masyarakat atau pihak lain. Upaya mencari penyelesaian sengketa ini diluar sidang dilakukan dengan cara damai sebelum persengketaan itu diajukan atau bahkan sebelum proses persidangan berlangsung, dengan cara ini banyak berhasil. Penetapan hukum mencakup lembaga-lembaga yang menerapkannya (misalnya pengadilan, kejaksaan, kepolisian) di samping itu hal ini juga menyangkut penyelesaian sengketa di luar pengadilan (seperti sengketa perumahan, perburuhan, jual-beli ataupun rapat-rapat desa pada masyarakat-masyarakat hukum adat), perjanjian perdamaian agar akta perjanjian perdamaian memiliki kekuatan hukum dan haruslah dibuat secara autentik, yaitu dibuat di hadapan notaris. Seorang notaris mengabdikan kepada kepentingan kedua belah pihak dan harus berikhtiar sedemikian rupa sehingga kedua belah pihak merasa

²⁰ Chairuman Pasaribu, Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), 30-33.

puas, dengan demikian maka seorang notaris pada pokoknya bertujuan untuk menghindari timbulnya sengketa.

Sebagaimana teori menurut dari Richard D. Schwartz menyatakan suatu bukti bahwa pada masyarakat-masyarakat tertentu kurang berperan apabila dibanding dengan kaidah-kaidah lainnya karena hukum betulnya secara implisit berarti turut sertanya atau turut campur tangannya pihak lain yang berarti pula memperluas persengketaan. Artinya pada masyarakat-masyarakat tertentu yang masih sederhana dan homogen sifatnya ada kecenderungan untuk menyelesaikan suatu konflik diantara mereka sendiri.²¹

2) Perdamaian melalui sidang pengadilan

Perdamaian melalui sidang pengadilan dilangsungkan pada saat perkara tersebut diproses di depan sidang pengadilan. Ketentuan perundang-undangan ditentukan bahwa sebelum perkara itu diproses hakim harus mengajukan agar para pihak yang bersengketa berdamai dalam hal ini tentunya peran hakim sangat menentukan apabila damai yang dilakukan oleh hakim berhasil maka dibuatlah akta perdamaian dan kedua belah pihak yang bersengketa dihukum untuk menaati isi dari akta tersebut.

²¹ Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 88.

3) Pembatalan Perdamaian

Pada dasarnya perjanjian perdamaian tidak dapat dibatalkan secara sepihak dan perjanjian tersebut dapat dibatalkan apabila mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan keputusan pengadilan tingkat akhir, tidak dapat lagi diajukan gugatan terhadap perkara yang sama. Namun demikian perjanjian perdamaian masih ada kemungkinan untuk dibatalkan karena telah terjadi suatu kekhilafan mengenai subjek atau terjadi suatu kekhilafan terhadap pokok perselisihan.

2. *Tahkim* (Arbitrase)

a. Pengertian *Tahkim*

Perspektif Islam arbitrase dapat disepadankan dengan istilah *tahkim*. *Tahkim* berasal dari kata kerja *hakkama*. Secara etimologis kata tersebut berarti menjadikan seorang sebagai pencegah suatu sengketa. Secara umum, *tahkim* memiliki pengertian yang sama dengan arbitrase yang dikenal dewasa ini yakni pengangkatan seseorang atau lebih sebagai wasit oleh dua orang yang berselisih atau lebih guna menyelesaikannya disebut dengan "*Hakam*". *Abu Al-ainan Abdul Fatah Muhammad* mendefinisikan *tahkim* yaitu bersandarnya dua orang yang bertikai kepada seseorang yang

mereka ridhai keputusannya untuk menyelesaikan pertikaian mereka.²²

b. Putusan *Tahkim* (Abitrase)

Menurut pendapat Ahmad dan Abu Hanifa serta menurut suatu riwayat *Asy-Syafi'y*, putusan arbitrase hanya dapat dilaksanakan oleh orang yang *mentahkimkan* dirinya kepada *arbitrabor*. Akan tetapi menurut riwayat yang lain hukum yang diberikan oleh *arbitrator* itu tidak mesti diikuti oleh yang bersangkutan.

Apabila para pihak yang bersengketa telah menerima putusan seorang *arbitrator* tetapi tidak menerima putusan itu, maka mereka dapat mengajukan lagi perkara kepada arbiter lain. Kemudian *arbitrator* itu memberikan putusan dengan tidak mengetahui adanya putusan yang pertama baik sama atau bertentangan keduanya, maka apabila urusan itu diajukan kepada hakim, hendaklah hakim menerapkan hukum yang sesuai dengan pendapatnya. Tetapi suatu perkara sudah diputuskan oleh seorang *arbitrator* kemudian diajukan kepada hakim, maka hakim boleh membenarkan putusan *arbitrator* itu manakala sesuai dengan mazhabnya, dan hakim juga boleh membatalkannya apabila tidak sesuai mazhabnya.²³

²² A Rahmat Rosyadi, Ngatino, *Arbitrase Dan Perspektif Islam Dan Hukum Islam Dan Hukum Positif*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), 44.

²³ *Ibid.*, 53.

Menurut Fatwa DSN-MUI semua Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia perihal hubungan perdata (*muamalah*) senantiasa diakhiri dengan ketentuan : “jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan diantara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syari’ah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui perdamaian.”

Menurut Fatwa DSN-MUI No. 17/DSN-MUI/IX/2000 Tentang sanksi atas nasabah mampu yang menunda-nunda pembayaran dengan cara pemberian denda, dan sanksi akhir adalah penyelesaian perkara melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional setelah diadakan musyawarah.²⁴

3. *Wilayat Al-Qadha* (kekuasaan kehakiman)

a. *Kekuasaan Al-Qadha*

Kata *Al-Qadha* secara harfiah berarti menyelesaikan. Pengertian *al-qadha* menurut istilah *fiqih* berarti lembaga hukum, yaitu perkataan yang harus dituruti yang diucapkan oleh seseorang yang mempunyai wilayah umum atau menerangkan hukum agama atas dasar mengharuskan orang mengikutinya. Pengertian *al-qadha* dalam perspektif Islam dapat disepadankan dengan pengertian peradilan menurut ilmu hukum. Peradilan secara *terminologis* dapat diartikan sebagai daya upaya mencari keadilan atau menyelesaikan

²⁴ Fatwa DSN-MUI, Nomor 17/DSN-MUI/IX/2000, *Tentang Sanksi Penyelesaian Perkara*.

perselisihan hukum yang dilakukan menurut peraturan-peraturan dan lembaga-lembaga tertentu dalam peradilan.

Menurut Rahmad Rasadi dan Ngatino dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa tugas lembaga peradilan adalah menampakkan hukum agama, bukan menetapkan sesuatu hukum karena hukum telah ada dalam masalah yang dihadapi oleh hakim.

b. Kekuasaan *Al-Hisbah*

Kekuasaan *Al-hisbah* adalah lembaga resmi pemerintah yang diberi kewenangan untuk menyelesaikan masalah pelanggaran-pelanggaran ringan yang menurut sifatnya tidak memerlukan proses peradilan dalam menyelesaikannya. Menurut Al-Mawardi kewenangan lembaga *Hisbah* ini tertuju kepada tiga hal yakni :

- 1) Dakwaan yang terkait dengan kecurangan dan pengurangan takaran dan timbangan.
- 2) Dakwaan yang terkait dengan penipuan dalam kondisi dan harga seperti pengurangan takaran dan timbangan di pasar, menjual bahan makanan yang sudah kadaluwarsa.
- 3) Dakwaan yang terkait dengan penundaan pembayaran hutang padahal pihak yang berhutang mampu membayarnya. Uraian tersebut diatas dapat diketahui bahwa kekuasaan *al-Hisbah* ini hanya terbatas pada pengawasan terhadap penuaian kebaikan dan melarang orang dari kemunkaran.

c. Kekuasaan *Al-Madzalim*

Al-Madzalim adalah *jama'* dari kata *al-madziamat*. Menurut bahasa berarti nama bagi sesuatu yang diambil oleh orang zalim dari tangan seseorang. Lembaga *al-madzalim* dibentuk oleh pemerintah secara khusus yang diberi kewenangan dalam menyelesaikan perkara untuk membela penganiaya dan kesewenangan pihak lain. Wilayah *madzalim* adalah suatu kekuasaan dalam bidang pengadilan yang lebih tinggi dari pada kekuasaan hakim dan kekuasaan *mustahib*. Lembaga ini memeriksa perkara-perkara yang tidak masuk ke dalam wewenang hakim biasa. Memeriksa perkara penganiaya dan kewenangan yang dilakukan oleh penguasa, hakim ataupun anak dari pejabat yang sedang berkuasa. Orang yang berwenang menyelesaikan perkara ini disebut dengan nama wali *Al-Mudzalim* atau *Al-Nadir*.

4. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Hukum Islam

a. Firman Allah SWT dalam QS, Al-Hujurat ayat 9 berbunyi :

وَإِنْ طَآئِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ
 إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقْتُلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ
 فَإِنْ فَآءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُقْسِطِينَ ﴿٩﴾

“Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil”.

b. Firman Allah SWT dalam QS, Al-Maidah ayat 45 berbunyi :

وَكُتِبْنَا عَلَيْهِمْ فِيهَا أَنْ النَّفْسَ بِالنَّفْسِ وَالْعَيْنَ بِالْعَيْنِ وَالْأَنْفَ
 بِالْأَنْفِ وَالْأُذُنَ بِالْأُذُنِ وَاللِّسَانَ بِاللِّسَانِ وَالْجُرُوحَ قِصَاصٌ فَمَنْ
 تَصَدَّقَ بِهِ فَهُوَ كَفَّارَةٌ لَهُ وَمَنْ لَمْ يَحْكَمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ
 فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ

“Dan Kami telah tetapkan terhadap mereka di dalamnya (At Taurat) bahwasanya jiwa (dibalas) dengan jiwa, mata dengan mata, hidung dengan hidung, telinga dengan telinga, gigi dengan gigi, dan luka luka (pun) ada qishaashnya. Barangsiapa yang melepaskan (hak qishaash)nya, maka melepaskan hak itu (menjadi) penebus dosa baginya. Barangsiapa tidak memutuskan perkara menurut apa yang diturunkan Allah, maka mereka itu adalah orang-orang yang zalim”.

Berdasarkan ayat di atas dapat diambil pelajaran bahwa Allah SWT telah memerintahkan kepada kaum Muslim agar apabila telah terjadi pelanggaran dalam suatu perjanjian dan merugikan salah satunya maka lawanlah sampai yang melakukan pelanggaran agar kembali ke perintah Allah SWT, lalu damaikanlah antara mereka berdua menurut keadilan dan berlaku adil.

D. Penyelesaian Sengketa Hukum Positif

1. Pengertian Penyelesaian Sengketa

Sengketa adalah pertentangan atau konflik antara dua pihak atau kelompok yang pemicunya antara lain perbedaan tentang suatu kepentingan atau hak milik. Biasanya pihak yang merasa dirugikan akan melakukan suatu tindakan-tindakan untuk membalas atas kerugian yang ditimpanya karena sengketa ini bisa menimbulkan akibat hukum dan karena perbuatan tersebut bisa dikenai sanksi untuk salah satu di antara mereka.²⁵

Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

Menurut Nurmaningsih Amriani, Sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut.²⁶ Sedangkan menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah situasi

²⁵ Fitrin Jamilah, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Yogyakarta: Pustaka Yutisa, 2014), 12.

²⁶ Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Peradilan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 13.

dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat *factual* maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja.²⁷

Pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua cara yang biasa digunakan adalah penyelesaian sengketa melalui pengadilan, kemudian dengan perkembangan peradaban manusia pula penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan menghasilkan suatu keputusan yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, karena menghasilkan suatu putusan *win lose solution*, dengan adanya pihak yang menang dan kalah tersebut, di satu pihak akan merasa puas tapi dipihak lain merasa tidak puas, sehingga dapat menimbulkan suatu persoalan baru di antara para pihak yang bersengketa. Belum lagi proses penyelesaian sengketa yang lambat, waktu yang lama, dan biaya yang relatif lebih mahal.

Sedangkan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, menghasilkan kesepakatan yang "*win-win solution*" karena penyelesaian diluar pengadilan melalui kesepakatan dan musyawarah diantara para pihak sehingga dapat menghasilkan suatu keputusan bersama yang dapat diterima baik oleh kedua belah pihak, dan keputusan yang dihasilkan dapat dijamin kerahasiaan sengketa para pihak karena tidak ada kewajiban untuk proses persidangan yang terbuka untuk umum dan dipublikasikan. Penyelesaian sengketa di luar

²⁷ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), 1.

pengadilan ini umumnya dinamakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR).²⁸

2. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Hukum Positif

Adapun dasar hukum dalam penyelesaian sengketa ini sebagai pedoman yaitu :

Pada Pasal 65 ayat (5) UU perdagangan berbunyi “dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa tersebut melalui pengadilan atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 47 penyelesaian sengketa diselesaikan di luar pengadilan “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Ketentuan ini mengandung asas perjanjian bersifat terbuka. Artinya, dalam menyelesaikan masalah, setiap orang bebas memformulasikannya dalam bentuk perjanjian yang isinya apapun untuk dapat dijalankan dalam rangka menyelesaikan masalah.

²⁸ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), 2-3.

3. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa

Untuk memenuhi hak dan kewajiban, dimungkinkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.²⁹ Suatu sengketa konsumen berdasarkan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat diselesaikan dengan dua cara yaitu :

a. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan (*Litigasi*)

Suyud Margono berpendapat bahwa litigasi adalah gugatan atas suatu konflik untuk menggantikan konflik sesungguhnya dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambilan keputusan dua pilihan yang bertentangan.

Menurut Frans Hendra Winarta dalam bukunya yang berjudul *Hukum Penyelesaian Sengketa* mengatakan bahwa *litigasi* merupakan penyelesaian sengketa secara konvensional dalam dunia bisnis seperti dalam bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya. Proses *litigasi* menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain. Selain itu, penyelesaian sengketa secara *litigasi* merupakan sarana akhir (*ultimum remidium*) setelah upaya-upaya alternatif penyelesaian sengketa tidak membuahkan hasil.³⁰

Litigasi juga memberikan sesuatu standar prosedur yang adil dan memberikan peluang yang luas kepada para pihak untuk didengar

²⁹ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK (Teori dan Praktek Penegakan Hukum)*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2003), 6.

³⁰ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 1-2.

keterangannya sebelum diambil keputusan. Selain menjamin perlakuan yang adil kepada para pihak, kesempatan untuk didengar, menyelesaikan sengketa, dan menjaga ketertiban umum, *adjudikasi* publik juga memiliki kebaikan atau keuntungan dalam membawa nilai-nilai masyarakat yang terkandung dalam hukum untuk menyelesaikan sengketa.

Penyelesaian sengketa melalui litigasi memiliki kelebihan dan kekurangan yang dimana para pihak harus menghabiskan waktu yang lama dikarenakan proses penyelesaian sengketa yang lambat dan biaya yang lebih mahal karena pada umumnya melalui pengadilan ini dilakukan dengan menyewa jasa advokat/pengacara. Adapun kelebihan dari *litigasi* ini memiliki sifat *eksektutorial* yaitu pelaksanaan terhadap putusan dapat dipaksakan oleh lembaga yang berwenang dan juga penyelesaian ini dapat memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan perantara pengadilan.

b. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (*Non Litigasi*)

Pada umumnya praktik atau aktivitas bisnis dalam perjanjian yang dilakukan terutama dalam bidang perdata masyarakat umumnya dihadapkan pada pilihan penyelesaian sengketa secara *litigasi*/pengadilan tetapi sekarang masyarakat dapat memilih untuk menggunakan sarana atau lembaga penyelesaian sengketa *non litigasi* sebagai pilihan penyelesaian sengketa yang mungkin timbul dalam aktivitas bisnis mereka.

Istilah APS merupakan penyebutan yang diberikan untuk pengelompokan penyelesaian sengketa melalui proses negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Ada yang mengartikan APS sebagai *Alternative to Litigation* yang mana seluruh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan termasuk arbitrase merupakan bagian dari APS. Pasal 1 angka (10) UU 30/1999 tentang arbitrase merumuskan bahwa APS sendiri merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Sedangkan APS sebagai *Alternatif to Adjudication* meliputi penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau kooperatif.³¹

Perkembangan dan pemberlakuan khususnya di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 ada 6 jenis penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu :

1) Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa di mana para pihak yang bersengketa menyerahkan pertikaian mereka kepada pihak lain yang netral guna mendapatkan keputusan yang menyelesaikan sengketa.³²

³¹ Rika Lestari, "Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia," *Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2013): 219-220.

³² Agnes Wyona, "Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup", *Jurnal Beraja Niti* 2, no. 8 (2013): 299.

Peraturan Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia Nomor : 04/BAPMI/12.2014 tentang peraturan BAPMI, tepatnya diatur pada Pasal 1 Huruf (a) bahwa arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan, dalam UU 30/1999 tentang arbitrase yang menyatakan arbitrase dapat berdiri sendiri, di samping dapat merupakan bagian dari alternatif penyelesaian sengketa.³³

Berdasarkan definisi tersebut arbitrase memiliki beberapa karakteristik, yaitu :

- a) Arbitrase merupakan model penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
- b) Arbiter dipilih sendiri oleh para pihak dengan membuat persetujuan secara tertulis.
- c) Sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa keperdataan.
- d) Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat.

2) Negosiasi

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho bahwa, negosiasi ialah proses tawar-menawar demi

³³ Sudago Gautama, *Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia : Penyelesaian Sengketa Secara Alternatif (ADR)*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), 122.

mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.³⁴

Howard Raiffa menyatakan, agar suatu negosiasi dapat berlangsung secara efektif dan mencapai kesepakatan yang bersifat stabil, ada beberapa kondisi yang mempengaruhinya, di antaranya sebagai berikut :

- a) Pihak-pihak bersedia bernegosiasi secara sukarela berdasarkan kesadaran penuh (*willingness*);
- b) Pihak-pihak siap melakukan negosiasi (*preparedness*)
- c) Mempunyai wewenang mengambil keputusan (*authoritative*)
- d) Memiliki kekuatan yang relatif seimbang sehingga dapat menciptakan saling ketergantungan (*relative equal bargaining power*);
- e) Mempunyai kemauan menyelesaikan masalah

3) Mediasi

Mediasi merupakan salah satu bentuk negosiasi antara dua pihak dengan melibatkan pihak ketiga dengan tujuan membantu tercapainya penyelesaian yang bersifat *kompromis* dalam suatu penyelesaian sengketa. Pihak ketiga yang membantu menyelesaikan sengketa tersebut disebut dengan mediator. Pihak

³⁴ Susanti Adi Nugroho, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*, (Jakarta: Persada Media, 2009), 21.

mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memberi putusan terhadap sengketa tersebut, melainkan hanya berfungsi untuk membantu menemukan solusi terhadap para pihak yang bersengketa tersebut.³⁵ Dapat ditarik kesimpulan dari rumusan di atas bahwa pengertian mengenai mediasi mengandung unsur-unsur sebagai :

- a) Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan.
- b) Mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.
- c) Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.
- d) Mediator tidak memiliki kewenangan untuk membuat keputusan selama perundingan berlangsung.
- e) Tujuan mediasi adalah untuk membuat atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri.³⁶

4) Konsultasi

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara satu pihak tertentu yang disebut dengan klien dengan satu pihak lain yang merupakan pihak konsultan yang memberikan

³⁵ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 47.

³⁶ Suyud Margono, *Pengertian Mediasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), 32.

pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Klien dapat menggunakan pendapat yang telah diberikan ataupun memilih untuk tidak menggunakan adalah bebas, karena tidak terdapat rumusan yang menyatakan sifat “keterikatan” atau “kewajiban” dalam melakukan konsultasi.³⁷

Mekanisme yang bisa dilakukan dalam konsultasi adalah sebagai berikut :

- a) Pihak yang membutuhkan pendapat atau pertimbangan datang langsung kepada konsultan yang dipilih.
- b) Klien menceritakan bagaimana permasalahan atau kasus sengketa yang diajukan klien.
- c) Konsultan mempelajari permasalahan atau kasus sengketa yang diajukan klien.
- d) Konsultan memberikan pendapat atau pertimbangan kepada klien.

5) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. *Mediator* berubah fungsi menjadi *konsiliator*, dalam hal ini *konsiliator* menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak apabila para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat

³⁷ Sri Hajati, Sri Winarsi, dkk, *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2018), 429.

konsiliator akan menjadi *resolution*. Kesepakatan yang terjadi akan bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa. Konsiliasi memiliki kesamaan dengan mediasi, kedua cara ini melibatkan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa secara damai.³⁸ *Konsiliator* dapat menyarankan syarat-syarat penyelesaian sengketa dan mendorong para pihak untuk mencapai kesepakatan, berbeda dengan negosiasi dan mediasi, dalam proses konsiliasi, *konsiliator* mempunyai peran yang luas. *Konsiliator* dapat memberikan saran berkaitan dengan materi sengketa maupun terhadap hasil perundingan, dalam menjalankan peran ini *konsiliator* dituntut untuk aktif berperan.

Menurut teori Pitirim Sorokin masyarakat berkembang sesuai dengan nilai-nilai tertentu yang sedang menonjol didalam masyarakat yang bersangkutan. Hukum dan gejala-gejala sosial budaya lainnya terbentuk sesuai dengan bentuk nilai-nilai yang sedang berlaku didalam masyarakat. Maka hukum yang didasarkan pada pengalaman-pengalamanlah yang berlaku pada masyarakat tersebut walaupun teorinya tidak banyak berpengaruh terhadap perkembangan sosiologi hukum, akan tetapi yang

³⁸ Ibid., 434.

terpenting adalah apa yang dikemukakannya tentang hukum didasarkan pada pengalaman.³⁹

6) Penilaian Ahli

Penilaian ahli adalah suatu keterangan yang dimintakan oleh para pihak yang sedang bersengketa kepada seorang ahli tertentu yang dianggap lebih memahami tentang suatu materi sengketa yang terjadi.⁴⁰ Permintaan pendapat ahli disebabkan karena adanya perbedaan pendapat di antara kedua belah pihak. Pendapat ahli yang dimintakan terhadap suatu persoalan yang sedang dipertentangkan harus disepakati terlebih dahulu oleh para pihak, apakah akan dianggap mengikat ataukah tidak.⁴¹ Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi perselisihan menyangkut hasil dari pendapat ahli yang dimintakan terhadap proses pengambilan kesimpulan..

E. Jasa Pengiriman Barang

1. Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang adalah suatu organisasi laba atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam pengiriman barang. Akhir-akhir ini jasa pengiriman barang ini sangat diminati penggunanya, karena dapat dipercaya, dan sangat memuaskan. Pengertian pengiriman barang adalah merupakan rangkaian kegiatan pemindaian barang atau

³⁹ Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, 107.

⁴⁰ D.Y Witanto, *Hukum Acara Mediasi Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut PERMA No.1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, (Bandung, Alfabet, 2011), 21.

⁴¹ Ibid.

penumpang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan.⁴²

Bagi penerima, mereka hanya menunggu saja di rumah atau tempat tujuan yang dituju, nanti barang akan langsung sampai ke tempat tujuan tanpa perlu lagi bagi penerima barang untuk mengambil ke kantor cabang pengiriman jasa. Karena semakin mudahnya melakukan segala pekerjaan sekarang ini. Saat ini segala semua pekerjaan dapat dilakukan dengan instan, tak perlu lagi repot untuk melakukan sebuah pekerjaan. Dapat diambil contoh dalam hal pengiriman barang, mungkin dulu kalau ingin mengirim barang kita harus repot mengurus dulu keperluan lain. Kita harus pergi ke tempat pengiriman barang yang dulu sangat jarang sekali ada, mungkin di tiap kota hanya ada beberapa saja. Sekarang segala keperluan dapat dilakukan dengan secara instan hal tersebut tidak lagi menjadi sulit.

Pengiriman barang dari satu tempat lain dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman yang merupakan sebuah kegiatan bisnis yang bertujuan untuk mengirim atau menyalurkan produk kepada penerima barang sehingga akan memperoleh suatu kepuasan (*satis faction*) yaitu dengan mengirimkan barang pemilik ketempat yang dituju dengan jangka waktu yang singkat dan biaya yang minimum, hal tersebut dilakukan perusahaan jasa pengiriman barang untuk mencapai suatu kepuasan terhadap pemilik barang.

⁴² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008), 48.

Pengirim barang dapat berupa manusia pribadi atau badan hukum. Pengirim barang adalah pemilik barang yang akan diangkat, atau berkedudukan sebagai pedagang dalam hubungan perjanjian jual beli dengan penerima barang. Menurut Abdulkadir Muhammad pengirim barang adalah mereka yang memenuhi kriteria antar lain:

- a. Pemilik barang yang berstatus pihak dalam perjanjian
- b. Membayar biaya angkutan
- c. Pemegang dokumen angkutan

Sekarang ini juga sudah mulai banyak sekali bisnis-bisnis *online* yang semua kegiatan jual beli tidak secara langsung, jadi karena kegiatan jual beli yang tidak dilakukan secara langsung akan membutuhkan jasa pengiriman barang, dan yang tidak mungkin apabila dari pihak penjual dan pembeli berbeda pulau, dan tidak memungkinkan bagi penjual untuk mengantar barangnya sendiri ke berbagai pulau. Jadi digunakannya jasa pengiriman barang, Yang sekarang sudah mulai banyak dipergunakan masyarakat Indonesia maupun penjuru dunia. Apabila ia bertindak atas nama sendiri, maka yang berhak mengajukan gugatan adalah pihak *ekspediter* itu sendiri. Sebaliknya apabila *ekspediter* dalam menjalankan tugasnya menggunakan nama pihak pengiriman, maka pihak pengirim dapat langsung mengajukan gugatan terhadap pihak pengangkut.

Hukum muamalat Islam mempunyai prinsip-prinsip yang dirumuskan bahwa pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah

mubah kecuali sudah ditentukan oleh Al-Qur'an dan Sunnah. Dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan *madharat* dalam hidup bermasyarakat serta dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan, unsur pengambilan kesempatan, dalam kasus ini, jasa pengiriman barang dapat dikategorikan dalam jual beli jasa. Jual beli jasa dalam Islam dikenal dengan istilah *Ijarah*. Secara etimologi, *Ijarah* adalah nama untuk upah (*Ujrah*). Sedangkan secara terminologi, *Ijarah* adalah kontrak atas jasa atau manfaat yang memiliki nilai ekonomis (*maqshudah*), diketahui, legal di serah-terimakan kepada orang lain dengan menggunakan upah diketahui.⁴³

Ijarah juga bermakna jual beli manfaat atau dapat diartikan juga sebagai akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batasan waktu tertentu melalui pembayaran upah sewa tanpa di ikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang.⁴⁴ Objek dalam akad *Ijarah* adalah manfaat itu sendiri, bukan bendanya. *Ijarah* merupakan menjual manfaat yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain dengan menggunakan ketentuan syari'at Islam. Kegiatan *Ijarah* ini tidak dapat dilepaskan dari kehidupan kita sehari-hari, baik dilingkungan keluarga maupun masyarakat sekitar kita.

⁴³ Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah*, Cet.2, (Kediri: Lirboyo Press, 2013), 278.

⁴⁴ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Cet.2, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010),

2. Dasar Hukum Jasa Pengiriman Barang

Berdasarkan Ketentuan Pasal 88 KUHD menyatakan bahwa: “*ekspeditur* harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya dibebankan oleh kesalahan atau keteledorannya”. Apabila barang-barang yang dikirim mengalami kerusakan, dan dapat dibuktikan terdapat kesalahan atau kelalaian pihak *ekspeditur* ketika barang masih berada pada pihak ekspeditur, maka pihak ekspeditur dapat dituntut untuk mengganti kerugian yang terjadi.

3. Objek Hukum Pengiriman Barang

Objek hukum pengiriman barang adalah segala sesuatu yang dipakai untuk mencapai tujuan hukum pengiriman barang. Berkaitan dengan perjanjian pengiriman barang, maka yang menjadi objek hukum pengiriman barang antara lain :

a. Barang Muatan (*cargo*)

Barang muatan adalah barang yang sah dan dilindungi oleh undang-undang, dalam pengertian barang yang sah termasuk juga hewan. Dilihat dari cara menjaga dan mengurusnya (*custody and handling*), barang muatan dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu:

- 1) Barang berbahaya (*dangerous cargo*) yang sifatnya mudah terbakar (*highly flammable*), mudah meledak (*highly explosive*), mudah pecah (*highly breakable*), mengandung racun (*poisonous*)

- 2) Barang dingin atau beku (*refrigerated cargo*) yang perlu diangkut menggunakan ruangan pendingin.
- 3) Barang yang melebihi berat dan panjang melebihi dari ukuran tertentu.

Jika dilihat dari jenisnya, barang muatan dapat dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu:

- 1) *General cargo*, yaitu jenis barang yang pengepakan atau pembungkusannya dalam bentuk unit barang yang kecil-kecil.
- 2) *Bulk cargo*, yaitu jenis barang yang mempunyai muatan besar yang dimuat ke dalam kapal kargo seperti hasil alam yaitu minyak dan batu bara.
- 3) *Homogenous cargo*, yaitu hanya satu macam barang dimuatkan di dalam kapal secara bersamaan tanpa adanya jenis barang yang lain seperti 100.000 ton beras.

b. Biaya Angkutan

Semua biaya angkutan harus dibayar lebih dahulu oleh konsumen, kecuali jika diperjanjikan lain. Penjelasan tersebut dasarnya adalah biaya angkutan harus terlebih dahulu dibayarkan, sedangkan pembayaran kemudian adalah suatu pengecualian. Pemerintah dalam hal ini mengatur biaya angkutan sesuai kepada kepentingan dan kemampuan dari masyarakat luas.

- 1) Jenis pengangkutan, yaitu pengangkutan, yaitu pengangkutan darat, perairan, dan udara, setiap jenis pengangkutan tarif biaya pengangkutan berbeda.
- 2) Jenis alat pengangkut, seperti kereta api, bus, truk kapal, pesawat udara, pelayaran dan penikmatannya berbeda sehingga berbeda juga tarif biaya angkutan.
- 3) Jarak pengangkutan, yaitu jauh atau dekatnya pengangkutan suatu barang menentukan juga tarif biaya pengangkutan.
- 4) Waktu pengangkutan, yaitu cepat atau lambatnya waktu yang ditempuh dalam pengangkutan menentukan besar dan kecilnya tarif dari biaya pengangkutan.
- 5) Sifat muatan, yaitu berbahaya, mudah rusak, mudah pecah, mudah terbakar, mudah meledak, risiko kerugian pengangkutan lebih besar sehingga menentukan juga besarnya tarif biaya pengangkutan.

c. Alat Pengangkut

Sebagai suatu bentuk usaha yang menggeluti dibidang pengiriman atau ekspedisi, pelaku usaha dalam hal ini berkewajiban untuk mencari pengangkut untuk proses pengiriman barang baik pengangkut milik sendiri atau menggunakan alat pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa.

4. Perjanjian Pengiriman Barang

Perjanjian pengangkutan sebagai kontrak timbal balik (*bilateral contract*) adalah kontrak yang para pihak berjanji untuk melakukan sesuatu, yaitu si pengirim bertanggung jawab untuk mengirim barang yang dikirim oleh si pemilik barang sampai pada tujuan. Sedangkan si pemilik barang bersedia untuk membayar ongkos pada si pengirim sebagai kompensasi atas jasa pengiriman barang yang akan atau telah dilaksanakan oleh si pengirim.

Adapun para pihak yang terlibat dalam perjanjian pengiriman barang (ekspedisi), yaitu :

a. Pengirim

KUHD maupun KUHPerdara tidak mengatur definisi pengirim secara umum. Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan barang dan atas dasar itu berhak memperoleh pelayanan pengangkutan dari pengangkut.⁴⁵ Pengirim adalah orang yang mengirim atau orang yang menyampaikan. Pengirim dapat berstatus sebagai pemilik barang sendiri atau orang lain yang bertindak atas nama pemilik barang.

b. *Ekspediteur* adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan persekutuan badan hukum dalam bidang usaha ekspedisi muatan barang. Sebagai perwakilan dari pengirim atau penerima barang,

⁴⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), 76.

ekspeditur mengurus berbagai macam dokumen yang diperlukan guna memasukkan atau mengeluarkan barang.

c. Penerima Barang

Penerima barang adalah pihak yang dapat diketahui dari dokumen perjanjian. Selain itu dari dokumen pengangkut juga dapat diketahui bahwa penerima adalah sebagai pihak ketiga yang berkepentingan, penerima juga adalah pihak yang memperoleh kuasa(hak) untuk menerima barang yang dikirimkan kepadanya.

5. Tanggungjawab Jasa Pengiriman Barang

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Perjanjian pengangkutan bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing kewajiban pihak pengangkut adalah menyelenggarakan barang atau orang ke tempat tujuan dengan selamat. Sebaiknya, sebagai pihak pengirim barang berkewajiban untuk membayar ongkos angkutan yang telah disepakati. Hal ini yang kemudian menjadi hak pihak pengangkut. Sedangkan hak pengirim adalah menerima barang yang dikirim dengan keadaan utuh.

Prinsip Tanggungjawab yang dianut di Indonesia yaitu tanggungjawab berdasarkan atas praduga, artinya dari setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggungjawab

dari pengangkut.⁴⁶ Kecuali apabila pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian, sesuai ketentuan pasal 468 KUHD.

Pasal 7 huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan kewajiban dari pelaku usaha adalah memberikan ganti kerugian yang timbul akibat pemanfaatan jasa yang diperdagangkan. Pasal 19 ganti kerugian atas kerusakan pada barang kiriman milik konsumen dalam bentuk sejumlah uang sesuai dengan harga barang atau mengganti dengan barang yang setara. Perusahaan jasa ekspedisi selaku pelaku usaha harus memberikan pertanggungjawaban ketika proses pengiriman barang dilakukan menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat dari ada hak konsumen yang dilanggar.

Apabila pihak pengirim barang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, maka pihak pengangkut harus bertanggungjawab, artinya pihak pengiriman harus memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengiriman baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengirim. Bentuk nyata dari tanggungjawab pengirim yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita konsumen. Namun hak tersebut tidak

⁴⁶ Anantyo, Sendy, Budiarto Herman Susetyo. "Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Barang Muatan Pada Pengangkutan Melalui Laut." *Diponegoro Law Jurnal*, Vol.1, No. 4 (2012): 1-6.

berlaku mutlak. Ada beberapa batasan-batasan dalam ganti rugi tersebut. Antara lain :

- a. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
- b. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan juga terdapat hal-hal yang bukan menjadi tanggung jawab pihak pengangkut. Artinya, apabila timbul kerugian, maka pihak pengangkut bebas dari pembayaran ganti rugi. Beberapa hal yang menjadi pembebasan tanggungjawab pengangkut adalah :

- a. Keadaan memaksa (*Overmach*)
- b. Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri
- c. Kesalahan atau kelalaian pengirim.
- d. Keterlambatan barang ditempat tujuan yang disebabkan karena keadaan memaksa, dalam hal ini barang tidak musnah atau rusak.

Menurut Saefullah Wirandipraja ada tiga macam prinsip tanggungjawab pengangkut dalam hukum pengangkutan :

- a. Prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan.
- b. Prinsip tanggungjawab berdasarkan praduga.
- c. Prinsip tanggungjawab mutlak.

Daftar Rujukan

Buku:

- Abidah, Atik, *Fiqh Muamalah*, Ponorogo: STAIN Po Press. 20006.
- Amriani, Nurmaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta, 2002.
- Ashshofa, Burhan, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta. 2013.
- Badroen, Faisal, dkk., *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana. 2006.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. 2008.
- Hasan, M. Ali, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2003.
- Ja'far, A. Khumedi, *Hukum Perdata Islam di Indonesia-Aspek Hukum Keluarga dan Bisnis*. Bandar Lampung: Gemilang Publisher. 2018.
- Jamilah, Fitrin, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Yutisa. 2014
- Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: PT Bima Ilmu. 2001.
- Mardani, *Hukum perikatan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2013.
- Margono, Suyud, *Pengertian Mediasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2010.
- Molejanto dalam Mahrus Ali, *Dasar-Dasar Hukum Pidana*. Cetakan Kedua. Jakarta : Sinar Grafika. 2012.
- Muhammad, abdulkdir, *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bukti. 2008.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2009
- Nugroho, Adi, Susanti, *Hukum Persaingan di Indonesia*. Jakarta: Persada Media. 2009.

- Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2017.
- Rahman, Abdul, *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 1996.
- Sahrani, Sohari dan Ru'fah Abullah, *Fiqh Muamalat*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.
- Shilihin, Bunyana, *Kaidah hukum Islam*. Yogyakarta: Kreasi Total Media. 2016.
- Sudarwan, Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia. 2002.
- Sugiono, *Metode Peneliti Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet. 2019.
- Suratman dan Phillips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabet, CV. 2014.
- Susiadi, *Metodologi Penelitian*. Bandar Lampung: Seksi Penerbit Fakultas Syariah. 2014.
- Soekanto, Soerjono *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2016.
- Soimin, Soedharyo, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika. 2011.
- Syafe'i, Rahmat *Fiqh muamalah*. Cet. X; Bandung; CV Pustaka Setia. 2001.
- Tika, Muhammad Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksa. 2006.
- Usman, Rachmadi, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2003
- Widjaja, Gunawan, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.

Jurnal:

- Hermawan Lumba dan Sumiyati, Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Mimbar Keadilan. Jurnal Ilmu Hukum* Edisi: Januari – Juni 2014.

Prasetya Adi dan Anggi Maharani. “Aplikasi Electronic Commerce Sebagai Media Penjualan Produk Makanan Ringan Business Development Center Kabupaten Pringsewu.” *Journal Technology Acceptance Model* 9, No. 2 (2018): 128.

Retnowulan Evi & Regina Hernina, “Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online”. *Jurnal Hukum* XIX, No. 19 (2010).

Skripsi:

Asriel Azis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna jasa Pengiriman Paket PT.POS Indonesia (Persero))”, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta. 2016.

Cahaya Desra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT.Kemasindo Cepat Nusantara Medan*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. 2016.

Shofa Amalia, Septiyana, *Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Tiki di Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. 2016.

Sumarni, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Akad Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online*, (Skripsi Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar). 2020.