

ANALISIS SHARIAH COMPLIANCE PENGAJUAN KOMPLAIN DI BUKALAPAK**Muhammad Erfan¹⁾, Ahmad Dakhoir²⁾, Mazrur³⁾, ST. Rahmah⁴⁾**¹⁾ STMIK Palangkaraya, ^{2,3,4)} IAIN Palangka Raya¹⁾ muhammad651@gmail.com, ²⁾ ahmad.dakhoir@iain-palangkaraya.ac.id,³⁾ mazrur@iain-palangkaraya.ac.id, ⁴⁾ sitirahmah16@gmail.com

Abstrak. Permasalahan tetap muncul dalam proses jual beli daring meskipun telah dibuat aturan yang ketat oleh Bukalapak sebagai penyedia layanan. Pelanggaran aturan oleh oknum pengguna akan merugikan pembeli. Untuk meminimalkan pelanggaran, pembeli diberikan fasilitas sehingga dapat melakukan komplain atas produk yang diterima. Komplain dan proses lain yang mengikutinya tampak seperti *khiyar* dalam syariat Islam yang perlu dianalisis berdasarkan *shariah compliance*. Penelitian ini merupakan *library research*, dengan sajian data secara deskriptif, pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi dan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan analisis *shariah compliance* terhadap proses komplain, pilihan alasan komplain dan pilihan solusi komplain yang disediakan Bukalapak. Hasil analisis memperlihatkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).

Kata kunci : syariah compliance, khiyar, marketplace, komplain

Abstract. Problems still arise in the online buying and selling process even though there are strict rules made by Bukalapak as a service provider. Violation of the rules by unscrupulous users will harm the buyer. To minimize violations, buyers are provided with facilities so that they can make complaints about the products received. Complaints and other processes that follow it seem like *khiyar* in Islamic law that needs to be analyzed based on *shariah compliance*. This research is a library research, with descriptive data presentation, data collection using documentation techniques and data analysis using Miles and Huberman models. The results of this study show an analysis of *shariah compliance* with the complaint process, the choice of reasons for the complaint and the choice of complaint solutions provided by Bukalapak. The results of the analysis show compliance with sharia principles based on the fatwa of the Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) and the Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).

Keywords: syariah compliance, khiyar, marketplace, complain

PENDAHULUAN

Jual beli secara daring saat ini marak dilakukan sebagai dampak dari begitu cepatnya perkembangan ICT (*Information and Communication Technology*). Banyak sekali tumbuh dan beroperasi toko-toko yang menerapkan proses jual beli secara daring. Masyarakat merespon dan menyikapi fenomena ini secara berbeda-beda. Ada banyak yang mendukung dan menerima demikian pula tidak sedikit yang menolak. Namun demikian ada hal-hal yang ditakutkan dari proses jual beli daring di antaranya faktor keamanan, kejujuran dan kepercayaan. Ketakutan ini wajar terjadi karena antara penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Terlepas dari pro dan kontra tersebut, jual beli daring ini terus berkembang bahkan menjadi lebih besar di mana penjual tidak perlu membuat sistem jual beli sendiri tetapi dapat langsung menggunakan sistem jual beli daring milik orang lain. Saat ini tersedia banyak tempat berjualan *online* yang disebut dengan *marketplace*.¹ Salah satu *marketplace* di Indonesia adalah Bukalapak. Menurut Statista,² Bukalapak menduduki peringkat ketiga situs *e-commerce* di Indonesia pada kuartel pertama tahun 2021 dengan 34,17 juta klik,³ atau 31,27 juta klik dengan rata-rata pengunjung unik per bulan sebanyak 12,83 juta pengunjung.⁴

Jual beli daring pada *marketplace* Bukalapak tidak selalu berjalan baik, meskipun ada aturan penggunaan,⁵ panduan cara berjualan dan cara berbelanja. Namun kenyataannya masih ada oknum-oknum baik penjual maupun pembeli yang tidak mematuhi aturan tersebut. Ketidakpatuhan ini menimbulkan ketakutan pada pembeli dan penjual lain. Bukalapak sendiri berusaha menangani dan mengatasi ketakutan pembeli dan penjual dengan menerapkan aturan yang cukup ketat terhadap kemungkinan terjadinya tindakan-

¹Oni Sahroni, *Fikih Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Republika Penerbit, 2019), h.16.

²Statista adalah lembaga penelitian dan desain informasi yang mengkonsolidasikan data statistik di lebih dari 80.000 topik dari lebih dari 22.500 sumber dan diolah pada empat platform, yaitu di Jerman, Inggris, Prancis dan Spanyol. Statista juga menyediakan gabungan riset pasar serta layanan riset dan analisis.

³Statista, "Indonesia: Top 10 E-Commerce Sites by Monthly Traffic 2021," *Statista*, last modified October 28, 2021, accessed October 28, 2021, <https://www.statista.com/statistics/869700/indonesia-top-10-e-commerce-sites/>.

⁴Arie Pratama, "Ini Juara Marketplace RI Di Kuartal I-2021, Tapi Bukan Shopee," *CNBC Indonesia*, last modified October 28, 2021, accessed October 28, 2021, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210422190729-40-240130/ini-juara-marketplace-ri-di-kuartal-i-2021-tapi-bukan-shopee>.

⁵Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com," last modified May 17, 2021, accessed May 17, 2021, <https://www.bukalapak.com/terms>.

tindakan yang merugikan semua pihak. Bukalapak membuat aturan khusus, terlebih untuk mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dalam transaksi.

Bukalapak memfasilitasi pembeli dan penjual untuk melanjutkan transaksi atau membatalkannya. Sejak awal transaksi pembeli sudah memiliki hak untuk membatalkan pembelian, ketika sudah berjalan pilihan kelanjutan transaksi dapat diubah, bahkan setelah barang diterima sekalipun. Jika dalam suatu transaksi pembeli menerima dan puas dengan layanan dan barang yang dibeli, maka pembeli harus menunjukkan penerimaannya dengan menyetujui penyelesaian transaksi. Kemudian melalui fasilitas komplain pada masing-masing transaksi, Bukalapak juga melayani aduan atau komplain yang mungkin dilayangkan oleh pembeli kepada penjual atas transaksi yang dianggap merugikan atau tidak sesuai dengan harapan. Praktik pembatalan transaksi, penerimaan, penolakan atau komplain dalam proses transaksi jual beli daring di Bukalapak ini tampak mirip seperti *khiyar* pada syariat Islam. *Khiyar* merupakan hak bagi masing-masing pembeli dan penjual untuk memilih meneruskan atau membatalkan jual beli.⁶

Khiyar dalam jual beli memiliki peranan yang sangat penting dan strategis untuk menjaga kepentingan, transparansi, kemaslahatan dan kerelaan antara penjual dan pembeli yang melakukan transaksi. *Khiyar* juga melindungi penjual dan pembeli dari bahaya dan kerugian bagi semua pihak. Pelaksanaan *khiyar* dalam transaksi jual beli daring terdapat beberapa persoalan, antara lain tidak bertemunya orang-orang yang bertransaksi dan tidak adanya barang pada saat tersebut.⁷ Demikian pula dengan masalah umum lainnya yang muncul pada transaksi daring adalah kemungkinan adanya ketidaksesuaian produk yang dijual dengan kenyataan produk. Segala sesuatunya mungkin terjadi, misalnya gambar produk yang kurang jelas, spesifikasi atau deskripsi barang yang tidak lengkap, bahkan sampai adanya kesengajaan dari penjual untuk menyesatkan dan menipu pembeli.

Pembeli tentunya menginginkan sesuatu yang sesuai dengan preferensi dan kriteria individu agar mendapatkan tujuan dan utilitas yang nyata.⁸ Keadaan yang tidak sesuai

⁶Segaf Hasan Baharun, *Fiqh Muamalat (Kajian Fiqh Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)* (Bangil: Yayasan Pondok Pesantren Darullughoh Wadda'wah Bangil, 2012), h.61.

⁷Abdul Ghofur and Ahmad Munif, "Problematika Perdagangan Online: Telaah terhadap Aspek *Khiyar* dalam E-Commerce," *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 10, no. 2 (2016): 295-308.

⁸Jonathan Levin and Paul Milgrom, "Introduction to Choice Theory" (n.d.): 25.

keinginan pembeli tentu tidak sejalan dengan apa yang dikehendaki dalam firman Allah Swt. dalam surah An-Nisa' ayat 29: "*Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.*"

Kepuasan atau keridaan di antara pelapak dan pembeli tampaknya menjadi tujuan dari pemberlakuan aturan yang ditetapkan oleh Bukalapak. Salah satu aturan tersebut adalah fasilitas pengajuan komplain atas produk yang sampai ke alamat pembeli. Fasilitas ini perlu untuk dianalisis apakah sesuai dengan syariah atau tidak, mengingat bahwa Indonesia adalah negara dengan penduduk mayoritas muslim. Tentunya transaksi yang terjadi harus mengakomodir pelaksanaan syariat Islam. Namun Bukalapak tidak menyatakan dirinya sebagai perusahaan yang berbasis syariah, sehingga tidak tepat melakukan analisis *shariah compliance* terhadap Bukalapak. Oleh karena itu yang dapat dilakukan adalah melakukan analisis *shariah compliance* terhadap nilai-nilai syariah yaitu nilai-nilai *khiyar* pada proses pengajuan komplain di Bukalapak.

LITERATUR REVIEW

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran ada beberapa literatur yang pokok bahasannya mendekati dan relevan. Umumnya literatur yang ditemukan tidak membahas secara jelas tentang *shariah compliance* pada penelitiannya. Beberapa literatur tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Abdul Ghofur dan Ahmad Munif meneliti tentang problematika perdagangan *online*, menyimpulkan bahwa *khiyar* yang dapat diterapkan pada perdagangan *online* adalah *khiyar* syarat sebagai pengikat *khiyar ru'yah* dan *khiyar aib*.⁹
2. Arina Dyah Puspita Sari dan Ika Yunia Fauzia meneliti tentang akad jual beli dan *khiyar* dalam situs Bukalapak pada perspektif *masalah*. Fokus penelitiannya bahwa *khiyar* yang dapat diterapkan atau diimplementasikan di Bukalapak adalah *khiyar* syarat dan *khiyar*

⁹Ghofur and Munif, "Problematika Perdagangan Online."

aib sehingga menurut perspektif *masalah* dapat membawa manfaat dan menolak kerusakan.¹⁰

3. Mohd Zulkifli Muhammad, dkk. dalam artikelnya mengusulkan model penerapan prinsip-prinsip syariah pada transaksi *e-commerce*. Salah satunya adalah saran penambahan kontrak atau aturan terkait dengan opsi untuk pengembalian uang atau pengembalian produk (*khiyar*).¹¹
4. Mohammed Bashir Ribadu dan Wan Nurhayati Wan Ab. Rahman meneliti tentang kekhawatiran di kalangan muslim terhadap kepercayaan terhadap kesesuaian syariah dan mengusulkan bahwa penerapan kesesuaian syariah pada *e-commerce*, sehingga diyakini akan dapat meningkatkan kepercayaan dan niat konsumen muslim untuk terlibat dalam transaksi *e-commerce*.¹²

Khiyar

Khiyar merupakan hak melanjutkan jual beli atau membatalkannya, pembeli dan penjual sama-sama memiliki hak *khiyar* untuk memilih meneruskan transaksi jual beli atau membatalkannya.¹³ Dengan adanya hak *khiyar* ini maka masing-masing memiliki independensi dalam mengambil keputusan dalam transaksi. Selain itu dalam transaksi jual beli seharusnya dilakukan dengan sikap dan rasa rida antara pihak yang terlibat di dalamnya.¹⁴ Maka pelaksanaan *khiyar* sebagai salah satu aturan syariat tentu akan menjadikan transaksi yang dilakukan memperoleh keberkahan, karena berdasarkan pada tuntunan dari Nabi Muhammad saw.

¹⁰Arina Dyah Puspita Sari and Ika Yunia Fauzia, "Tinjauan Akad Jual Beli dan Khiyar dalam Situs Bukalapak Perspektif Masalah," *Journal of Business and Banking* 8, no. 2 (April 16, 2019): 213–233.

¹¹Mohd Zulkifli Muhammad et al., "The Application of Shariah Principle in E-Commerce Transaction: A Model Development," *Research in World Economy* 10 (July 14, 2019): 84.

¹²Mohammed Bashir Ribadu et al., "Sharia Compliance Requirements Framework for E-Commerce Systems: An Exploratory Study" 98, no. 06 (2005): 15.

¹³Baharun, *Fiqh Muamalat (Kajian Fiqh Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, h.61.

¹⁴Dewi Sri Indriati, "Penerapan Khiyar Dalam Jual Beli," *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 2, no. 2 (August 26, 2016), accessed October 5, 2019, <http://journal.iain-manado.ac.id/index.php/JIS/article/view/220>.

Aturan penggunaan menjadi syarat dalam proses jual beli di Bukalapak¹⁵ termasuk di dalamnya proses pengajuan komplain. Secara umum nilai-nilai *khiyar* yang tampak pada proses pengajuan komplain di Bukalapak adalah nilai-nilai *khiyar* syarat.

Khiyar syarat yaitu hak pilih yang disyaratkan ketika terjadi transaksi jual beli dalam tempo waktu yang telah disepakati oleh kedua pihak baik diminta oleh penjual atau oleh pembeli.¹⁶ *Khiyar* syarat hanya diperbolehkan dalam jangka waktu yang diketahui, tidak lebih dari tiga hari. Batasan waktu ini terhitung sejak akad. Menurut pendapat lain, terhitung dari perpisahan dua belah pihak.¹⁷ Sementara Standar Syariah AAOIFI menyebutkan berkaitan dengan waktu dalam *khiyar* syarat, bahwa tidak ada batasan jangka waktu minimum atau maksimum, kecuali jika menyimpang dari kebiasaan yang terkait dengan tempat penjualan.¹⁸ Pada jual beli daring, berlaku *khiyar* lainnya sebagaimana disimpulkan oleh Ghofur dan Munif yaitu *khiyar ru'yah* dan *khiyar aib* yang diikat oleh *khiyar* syarat.¹⁹

Khiyar ru'yah yaitu hak pilih saat pembeli melihat produk pesannya tidak sesuai dengan kriteria yang diperjanjikan diawal transaksi, umumnya berlaku pada transaksi jual beli pesanan atau inden.²⁰ Adapun *khiyar aib* adalah hak memilih untuk mengembalikan atau tidak produk yang dibeli jika ada cacat atau aib pada produk tersebut. Tidak semua aib dapat menjadi alasan pengembalian. Aib yang dapat menjadi alasan adalah aib yang menyebabkan berkurangnya harga atau berkurangnya benda sehingga produk tidak berfungsi sesuai tujuan produk tersebut.²¹ *Khiyar* lain yang berlaku adalah *khiyar ghabn*, yaitu *khiyar* ketika pembeli merasa tertipu harga yang tidak sesuai harga pasar dari produk yang dibelinya.²² Standar Syariah AAOIFI menyebutkan bahwa *khiyar ghabn* adalah hak pembeli untuk mencabut akad

¹⁵Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com."

¹⁶Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, h.64.

¹⁷Imam An-Nawawi, *Minhaj Ath-Thalibin (Fikih Imam Syafi'i)*, Tahqiq Muhammad Thahir Sya'ban, Terjemahan Hafidz, Solihin, Ali M. Jilid 1 (Jakarta: PustakaAzzam, 2016), h.313-314.

¹⁸AAOIFI, *Al-Ma'ayir Al-Syar'iyah* (Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015), h.1240.

¹⁹Ghofur and Munif, "Problematika Perdagangan Online."

²⁰Sahroni, *Fikih Muamalah Kontemporer*, h.132.

²¹Baharun, *Fiqih Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*, h.66-68.

²²Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer* (Bogor: PT. Berkah Mulia Insani, 2017), h.197.

atau menerimanya jika diketahui bahwa harga yang biayar melebihi perkiraan tertinggi di pasar.²³

Alat Analisis

Analisis *shariah compliance* terhadap nilai-nilai *khiyar* pada Bukalapak ini peneliti gunakan dua buah aturan yaitu Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). Pemilihan kedua aturan ini sebagai alat analisis *shariah compliance* oleh peneliti adalah karena Bukalapak secara fisik (luring) kantornya berada di Indonesia, maka nilai-nilai *khiyar* dianalisis menggunakan fatwa DSN-MUI dan KHES. Fatwa DSN-MUI yang digunakan untuk menganalisis adalah fatwa tentang Jual Beli Salam²⁴ dan fatwa Jual Beli Istishna'.²⁵

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *library research*, data disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif. Objek penelitian ini adalah situs *marketplace* jual beli Bukalapak. Data primer diperoleh langsung dari situs Bukalapak sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain seperti buku-buku, artikel jurnal, karya ilmiah, laporan, halaman situs terkait dan lain-lain dengan menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi yang dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bukalapak merupakan perusahaan teknologi Indonesia yang memiliki misi menciptakan perekonomian yang adil untuk semua. Sejak didirikan pada tahun 2010, Bukalapak telah melayani lebih dari 6 juta pelapak, 5 juta Mitra Bukalapak dan 90 juta pengguna aktif, bahkan pada tahun 2017 sudah menyandang status *Unicorn*. Bukalapak tidak menjual atau menyediakan barang/produk, melainkan berstatus sebagai perantara,²⁶ di mana status inilah

²³AAOIFI, *Shari'ah Standards* (Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015), h.1152.

²⁴DSN-MUI, *Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam*, 2000.

²⁵DSN-MUI, *Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Istishna'*, 2000.

²⁶Bukalapak, "Tentang Bukalapak," last modified May 17, 2021, accessed May 17, 2021, <https://www.bukalapak.com/about>.

yang biasa disebut dengan *marketplace*.²⁷ Sebagai penunjang bisnis dan penyedia platform perdagangan elektronik, Bukalapak menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para Pengguna.²⁸ Halaman tanya jawab di situs Bukalapak menunjukkan bahwa ada fasilitas bagi pembeli untuk membatalkan transaksi, demikian pula bagi pelapak untuk menolak transaksi. Selain itu, Bukalapak juga menyediakan fasilitas bagi pembeli untuk mengajukan komplain kepada pelapak atas produk atau barang yang sampai ke alamat pembeli.

Pengajuan komplain yang dilakukan oleh pembeli harus disertai dengan alasan yang jelas mengapa mengajukan komplain. Demikian pula dengan solusi komplain yang diinginkan oleh pembeli, dan solusi yang diinginkan dari pengajuan komplain yang dilakukan oleh pembeli.

Shariah Compliance Pengajuan Komplain

Nilai-nilai *khiyar* tidak terlepas dari nilai-nilai etika dalam berbisnis yang seharusnya dilaksanakan oleh pembeli dan pelapak. Beberapa prinsip dasar etika dalam bisnis Islam yaitu: 1) prinsip keadilan, dengan perlakuan yang sama dan sesuai fungsi serta tidak membedakan antara pembeli atau pelapak; 2) prinsip kehendak bebas, dengan memberikan kebebasan dalam memilih sesuai keinginan dan tidak ada paksaan dalam melakukan transaksi; 3) prinsip tanggung jawab, agar semua pihak tidak ada yang dirugikan; dan 4) prinsip kebenaran, dengan tidak melakukan kecurangan baik oleh pelapak dengan memberikan deskripsi produk yang jelas dan pembeli tidak melakukan pembatalan transaksi atau komplain tanpa sebab yang jelas sehingga dapat merugikan pelapak.²⁹

Pengajuan komplain tampak sebagai salah satu pelaksanaan nilai *khiyar* untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi dalam jual beli di Bukalapak. Pengajuan komplain dapat dilakukan oleh pembeli melalui tombol komplain yang ada pada halaman transaksi. Proses pengajuan dan penanganan komplain diatur oleh Bukalapak pada halaman aturan penggunaan. Tujuan aturan yang dibuat Bukalapak tersebut agar proses jual beli berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar tidak merugikan semua pihak yang

²⁷Rini Yustiani and Rio Yunanto, "Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi," *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika* 6, no. 2 (October 23, 2017): 43-48.

²⁸Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com."

²⁹Kristianto Dwi Estijayandono, Siradjuddin, and Abd. Wahid Haddade, "Etika Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (June 20, 2019): 53-68.

terlibat di dalamnya. Aturan ini diharapkan dapat mencegah usaha-usaha yang mungkin dilakukan oleh pelapak maupun pembeli untuk melakukan tindakan yang mengandung unsur kecurangan dan penipuan.

Pembeli menginginkan produk yang sesuai preferensinya dengan tujuan utilitas maksimal,³⁰ dan pembeli bertindak melakukan pembelian secara rasional untuk mencapai utilitas tadi. Salah satu cara yang dilakukan pembeli jika mendapati produk yang dibeli tidak sesuai adalah melakukan khiyar dalam bentuk pengajuan komplain. Pembeli merespon rasa tidak puas dengan tiga macam respon³¹ yaitu meminta ganti rugi kepada penjual, atau menyampaikan penilaian negatif terkait produk tersebut kepada orang lain, atau membawa permasalahan ke ranah hukum.

Komplain atas produk yang dianggap tidak sesuai antara deskripsi dan kenyataan produk yang sampai ke alamat pembeli boleh dilakukan meskipun penjual dan pelapak tidak saling bertemu secara langsung. Berdasarkan fatwa DSN-MUI Nomor 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli, ditegaskan bahwa "*Shigat Al-'Aqd boleh dilakukan secara elektronik.*"³² Maka pengajuan komplain melalui sistem Bukalapak sesuai dengan prinsip syariah yang ada pada fatwa tersebut. Adapun proses pengajuan komplain harus disertai alasan yang jelas dan dapat diterima oleh pihak-pihak yang bertransaksi. Pelapak tidak akan menanggapi komplain yang tidak jelas dan merugikan. Fatwa DSN-MUI menyebutkan bahwa pembatalan transaksi pada dasarnya boleh dilakukan selama tidak merugikan kedua belah pihak.³³ Sementara dalam KHES Pasal 108 disebutkan bahwa jika barang pesanan tidak sesuai spesifikasinya, maka pemesan dapat menggunakan hak khiyar.³⁴ Oleh karena itu pengajuan komplain boleh dilakukan dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

³⁰Levin and Milgrom, "Introduction to Choice Theory."

³¹Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, Dan Analisis Data)* (Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2014), h.51.

³²DSN-MUI, *Fatwa No. 110/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Jual Beli*, 2017.

³³DSN-MUI, *Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam*.

³⁴Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama, 2011), h.38.

Shariah Compliance Pilihan Alasan Komplain

Bukalapak memberikan enam pilihan alasan komplain yang dapat dipilih oleh pembeli saat mengajukan komplain yaitu: 1) barang belum diterima, 2) barang rusak/cacat/pecah, 3) jumlah barang kurang, 4) komponen barang tidak lengkap, 5) barang tidak sesuai pesanan, dan 6) lainnya (dengan memasukkan alasan komplain).³⁵ Pembagian atau penyediaan enam pilihan kategori alasan tersebut tampaknya untuk memudahkan bagi pihak pembeli maupun penjual agar nanti dapat memperoleh atau menyepakati solusi komplain yang tepat dan tidak merugikan semua pihak.

Hasil analisis *shariah compliance* terhadap pilihan alasan komplain yang disediakan oleh Bukalapak peneliti jelaskan sebagai berikut:

1. Alasan **“barang belum diterima”** adalah akomodasi terhadap nilai-nilai *khiyar* syarat, karena pembeli diberikan batas waktu untuk konfirmasi penerimaan selama maksimal 2x24 jam, sejak *tracking* pengiriman menyatakan produk telah sampai tujuan. Ada kemungkinan terjadi kasus di mana produk belum diterima oleh pembeli tetapi menurut *tracking* pengiriman telah sampai. Oleh karena itu pembeli harus mengajukan komplain produk belum diterima sebelum habis waktu 2x24 jam tersebut. Fatwa DSN-MUI menyatakan waktu penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan,³⁶ dan kesepakatan waktu ini telah diotomatisasi oleh sistem Bukalapak berdasarkan sistem *tracking* pengiriman. Adapaun dalam KHES Pasal 102 disebutkan bahwa waktu dan tempat penyerahan dinyatakan dengan jelas.³⁷ Tetapi karena produk belum diterima oleh pembeli, maka berdasarkan aturan tersebut pembeli harus segera melakukan komplain (*khiyar*) karena hasil *tracking* dan kenyataan yang tidak sama. Apabila pembeli tidak mengajukan komplain atas masalah ini, pembeli akan mengalami kerugian. Berdasarkan fatwa DSN-MUI dan KHES, maka alasan pengajuan komplain karena barang belum diterima ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah terutama nilai-nilai *khiyar*, yang mengharuskan penyerahan barang pada waktu yang telah disepakati.

³⁵Bukalapak, “Aturan Penggunaan Bukalapak.com.”

³⁶DSN-MUI, *Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Istishna’*.

³⁷Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.37.

2. Alasan **“barang rusak/cacat/pecah”** tampak bersesuaian dengan KHES Pasal 280 yang menyatakan bahwa pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jika objeknya ada aib dan tidak dijelaskan sebelumnya oleh penjual.³⁸ Demikian pula dalam fatwa DSN-MUI, jika barang cacat atau tidak sesuai, pemesan berhak untuk *khiyar*.³⁹ Pilihan alasan ini sesuai dengan nilai-nilai *khiyar* aib pada tinjauan kesesuaian syariah terlebih lagi karena secara spesifik menyebutkan adanya kerusakan, cacat atau pecah.
3. Alasan komplain karena **“jumlah barang kurang”** atau **“komponen barang tidak lengkap”** atau “barang tidak sesuai pesanan” termasuk dalam kategori nilai-nilai *khiyar ru'yah*, karena ketiga alasan tersebut baru diketahui setelah produk diterima dan dilihat oleh pembeli. Fatwa DSN-MUI menyebutkan *“jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, ...”*⁴⁰ dan juga *“... atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, ...”*⁴¹ pembeli memiliki hak untuk *khiyar*. Demikian pula dalam KHES Pasal 276 ayat (3) bahwa pembeli berhak *khiyar* jika benda yang dibeli tidak sesuai dengan contoh.⁴² Oleh karena itu, pengajuan komplain (*khiyar*) atas dasar ketiga alasan tersebut, dibenarkan dan sesuai dengan tinjauan prinsip-prinsip syariah.
4. Pilihan alasan **“barang tidak sesuai pesanan”**, dapat dimasukkkan ke dalam kategori nilai-nilai *khiyar ghabn* karena pilihan alasan ini mengakomodasi penanganan jika terjadi berbagai kecurangan yang mungkin dilakukan oleh pelapak. Pilihan ini termasuk dalam pengaturan KHES Pasal 288 ayat (1) bahwa pembeli dapat menuntut penjual untuk menyediakan barang yang sesuai keterangannya.⁴³ Ditegaskan pula bahwa transaksi dapat dibatalkan sebagaimana tercantum pada Pasal 290 bahwa *“Penjualan benda yang didasarkan keterangan yang salah yang dilakukan dengan sengaja oleh penjual atau wakilnya, dapat dibatalkan.”*⁴⁴ Termasuk dalam kecurangan yaitu jika ada produk yang

³⁸Ibid., h.76.

³⁹DSN-MUI, *Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Istishna’*.

⁴⁰DSN-MUI, *Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam*.

⁴¹DSN-MUI, *Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Istishna’*.

⁴²Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.75.

⁴³Ibid., h.78.

⁴⁴Ibid.

harganya tidak wajar, atau produk tidak sesuai dengan harganya, maka pembeli berhak untuk *khiyar*. Sementara dalam fatwa DSN-MUI disebutkan “... atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, ...”⁴⁵ dan “... atau kualitasnya lebih rendah...”,⁴⁶ maka pembeli berhak untuk melakukan *khiyar* membatalkan pesanan atau meneruskannya. Dari beberapa keterangan tersebut menunjukkan bahwa komplain dengan alasan “barang tidak sesuai pesanan” sejalan dengan prinsip syariah ditinjau dari nilai-nilai *khiyar* yang ada pada pilihan tersebut.

- Pilihan “lainnya”, wajib memasukkan alasan mengapa pembeli mengajukan komplain dan menjelaskan apa yang menjadi permasalahan yang menjadi sebab komplain. Pilihan ini karena sifatnya umum maka berlaku untuk semua nilai-nilai *khiyar* dan tidak berbeda dengan tinjauan syariah terhadap alasan komplain (nilai-nilai *khiyar*) pada pilihan-pilihan sebelumnya.

Rekapitulasi hasil analisis *shariah compliance* terhadap pilihan alasan komplain sebagaimana peneliti jelaskan di atas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Status *Shariah Compliance* Pilihan Alasan Komplain.

No.	Alasan Komplain	Status <i>Shariah Compliance</i>	
		Fatwa DSN-MUI	KHES
1	Barang belum saya terima	Sesuai	Sesuai
2	Barang rusak/cacat/rusak	Sesuai	Sesuai
3	Jumlah barang kurang	Sesuai	Sesuai
4	Komponen barang tidak lengkap	Sesuai	Sesuai
5	Barang tidak sesuai pesanan	Sesuai	Sesuai
6	Lainnya	Sesuai	Sesuai

Sumber: Data diolah.

Shariah Compliance Solusi Komplain

Pengajuan komplain di Bukalapak dilakukan dengan memilih alasan komplain sekaligus dilanjutkan dengan memilih salah satu solusi komplain yang diinginkan. Ada tiga buah solusi

⁴⁵DSN-MUI, Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Istishna’.

⁴⁶DSN-MUI, Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam.

yang dapat dipilih oleh pembeli pada pengajuan komplain di mana ketiga pilihan ini berlaku untuk semua alasan komplain. Tiga pilihan solusi komplain tersebut adalah: 1) pengembalian uang, 2) penggantian barang, atau 3) penambahan barang.⁴⁷

Hasil analisis *shariah compliance* atas tiga pilihan solusi komplain yang disediakan oleh Bukalapak peneliti jabarkan sebagai berikut:

Pertama. Fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam, pada diktum keempat poin 5 menegaskan ketiga pilihan solusi tersebut, meskipun tidak disebutkan secara langsung yang berbunyi: *"Jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka ia memiliki dua pilihan: membatalkan kontrak dan meminta kembali uangnya, atau menunggu sampai barang tersedia."*⁴⁸

Tampak pada poin tersebut kalimat *"jika semua atau sebagian barang tidak tersedia"* dan kalimat *"kualitas lebih rendah"* menjadi sebab untuk melakukan salah satu dari dua solusi yang ditawarkan dalam fatwa. Pilihan solusi komplain berupa pengembalian uang pada sistem Bukalapak sama dan sesuai dengan solusi pertama yang ditawarkan dalam fatwa. Selanjutnya pilihan solusi komplain penggantian barang atau penambahan barang, diakomodasi oleh pilihan kedua yang ditawarkan fatwa. Maksudnya, kalimat *"menunggu sampai barang tersedia"* dapat dilakukan dengan penggantian barang atau penambahan barang. Maka ketiga pilihan solusi komplain ini sesuai dengan *shariah compliance* berdasarkan fatwa DSN-MUI tentang Jual Beli Salam. Adapun dalam fatwa tentang Jual Beli Istishna', tidak disebutkan secara pasti tentang solusi jika terjadi masalah dalam penyediaan barang, tetapi pada diktum ketiga poin 2 disebutkan *"semua ketentuan dalam jual beli salam yang tidak disebutkan di atas berlaku pula pada jual beli istishna'."*⁴⁹ Poin tersebut menegaskan bahwa aturan dalam Jual Beli Salam berlaku pula pada Jual Beli Istishna', sehingga pilihan solusi komplain Bukalapak juga sesuai dengan *shariah compliance* berdasarkan fatwa DSN-MUI.

⁴⁷Bukalapak, "Aturan Penggunaan Bukalapak.com."

⁴⁸DSN-MUI, *Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam.*

⁴⁹DSN-MUI, *Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Istishna'.*

Kedua. Pilihan solusi pengembalian uang diatur secara tegas dalam KHES pada Pasal 281 ayat (3) bahwa penjual wajib mengembalikan uang pengembalian kepada pembeli,⁵⁰ dan pada Pasal 285 ayat (2) disebutkan “... berhak mengembalikan benda itu kepada penjual dan berhak memperoleh seluruh uangnya kembali.”⁵¹ Selanjutnya pada Pasal 286 ayat (2) juga dinyatakan “... dan berhak menerima kembali seluruh uangnya.”⁵² Pilihan solusi pengembalian uang ini sesuai dengan apa yang diatur dalam KHES dan sesuai menurut tinjauan syariah. Adapun pilihan solusi penggantian barang dan penambahan barang, diakomodasi pula dalam KHES yaitu pada Pasal 288 ayat (1) yang berbunyi “pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangannya.”⁵³ Pasal ini dapat dimaknai dengan maksud pembeli dapat meminta ganti barang atau menambah kekurangan barang yang dikirim ke pembeli. Dengan demikian pilihan kedua dan ketiga juga sesuai dengan prinsip atau aturan KHES dan sesuai menurut *shariah compliance*.

Rekapitulasi hasil analisis *shariah compliance* terhadap pilihan solusi komplain tampak pada Tabel 2.

Tabel 2.
Status *Shariah Compliance* Pilihan Solusi Komplain.

No.	Solusi Komplain	Status <i>Shariah Compliance</i>	
		Fatwa DSN-MUI	KHES
1	Pengembalian uang	Sesuai	Sesuai
2	Penggantian barang	Sesuai	Sesuai
3	Penambahan barang	Sesuai	Sesuai

Sumber: Data diolah.

PENUTUP

Simpulan

Analisis *shariah compliance* terhadap proses pengajuan komplain di Bukalapak menggunakan dua aturan yaitu fatwa DSN-MUI dan KHES karena secara fisik kantor

⁵⁰Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, h.76.

⁵¹Ibid., h.77.

⁵²Ibid.

⁵³Ibid., h.78.

Bukalapak berpusat dan beroperasi di Indonesia. Bukalapak tidak menyatakan diri sebagai lembaga berbasis syariah, maka peneliti menganalisis praktek-praktek dalam pengajuan komplain yang pelaksanaannya mirip dengan *khiyar* dalam syariat Islam. Hasil analisis *shariah compliance* pada pengajuan komplain secara elektronik melalui siste Bukalapak sesuai dengan prinsip syariah. Proses pengajuan komplain sesuai dengan prinsip-prinsip syariah pada pelaksanaan *khiyar* syarat yang mengikat pelaksanaan *khiyar* aib, *khiyar ru'yah* dan *khiyar ghabn*. Demikian pula dengan pilihan alasan komplain dan pilihan solusi komplain yang disediakan oleh Bukalapak sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, berdasarkan fatwa DSN-MUI dan KHES.

DAFTAR PUSTAKA

- AAOIFI. *Al-Ma'ayir Al-Syar'iyah*. Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015.
- . *Shari'ah Standards*. Manama, Bahrain: Dar AlMaiman, 2015.
- Baharun, Segaf Hasan. *Fiqh Muamalat (Kajian Fiqih Muamalat Menurut Madzhab Imam Syafi'i Ra.)*. Bangil: Yayasan Pondok Pesantren Darullughoh Wadda'wah Bangil, 2012.
- Bukalapak. "Aturan Penggunaan Bukalapak.com." Last modified May 17, 2021. Accessed May 17, 2021. <https://www.bukalapak.com/terms>.
- . "Tentang Bukalapak." Last modified May 17, 2021. Accessed May 17, 2021. <https://www.bukalapak.com/about>.
- DSN-MUI. *Fatwa No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam*, 2000.
- . *Fatwa No. 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Istishna'*, 2000.
- . *Fatwa No. 110/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Jual Beli*, 2017.
- Estijayandono, Kristianto Dwi, Siradjuddin, and Abd. Wahid Haddade. "Etika Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (June 20, 2019): 53–68.
- Ghofur, Abdul, and Ahmad Munif. "Problematika Perdagangan Online: Telaah terhadap Aspek Khiyar dalam E-Commerce." *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 10, no. 2 (2016): 295–308.
- Imam An-Nawawi. *Minhaj Ath-Thalibin (Fikih Imam Syafi'i)*. Tahqiq Muhammad Thahir Sya'ban, Terjemahan Hafidz, Solihin, Ali M. Jilid 1. Jakarta: PustakaAzzam, 2016.
- Indriati, Dewi Sri. "Penerapan Khiyar Dalam Jual Beli." *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 2, no. 2 (August 26, 2016). Accessed October 5, 2019. <http://journal.iain-manado.ac.id/index.php/JIS/article/view/220>.
- Levin, Jonathan, and Paul Milgrom. "Introduction to Choice Theory" (n.d.): 25.
- Mahkamah Agung RI. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama, 2011.
- Muhammad, Mohd Zulkifli, Tamrin Amboala, Muhammad Salleh, Azwan Abdullah, Siti Nurzahira Che Tahrim, and Noorshella che nawi. "The Application of Shariah Principle in E-Commerce Transaction: A Model Development." *Research in World Economy* 10 (July 14, 2019): 84.
- Pratama, Arie. "Ini Juara Marketplace RI Di Kuartal I-2021, Tapi Bukan Shopee." *CNBC Indonesia*. Last modified October 28, 2021. Accessed October 28, 2021.

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210422190729-40-240130/ini-juara-marketplace-ri-di-kuartal-i-2021-tapi-bukan-shopee>.

Ribadu, Mohammed Bashir, Abd Ghani, Azrina Kamaruddin, and Mohd Sukki Othman. "Sharia Compliance Requirements Framework for E-Commerce Systems: An Exploratory Study" 98, no. 06 (2005): 15.

Sahroni, Oni. *Fikih Muamalah Kontemporer*. Jakarta: Republika Penerbit, 2019.

Sari, Arina Dyah Puspita, and Ika Yunia Fauzia. "Tinjauan Akad Jual Beli dan Khiyar dalam Situs Bukalapak Perspektif Maslahah." *Journal of Business and Banking* 8, no. 2 (April 16, 2019): 213–233.

Statista. "Indonesia: Top 10 E-Commerce Sites by Monthly Traffic 2021." *Statista*. Last modified October 28, 2021. Accessed October 28, 2021. <https://www.statista.com/statistics/869700/indonesia-top-10-e-commerce-sites/>.

Sunyoto, Danang. *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, Dan Analisis Data)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2014.

Tarmizi, Erwandi. *Harta Haram Muamalat Kontemporer*. Bogor: PT. Berkat Mulia Insani, 2017.

Yustiani, Rini, and Rio Yunanto. "Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi." *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika* 6, no. 2 (October 23, 2017): 43–48.