

TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENERAPAN *KHIYĀR*,
SISTEM GARANSI DAN RETUR DALAM JUAL BELI TAS
SECARA *ONLINE* DI WWW.CENTRALFEMALESTORE.COM



SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM ISLAM

Oleh :

NUR AZIZAH SYAHAN SYAH

07380057

PEMBIMBING:

ABDUL MUGHITS, S.Ag., M.Ag.

MU'AMALAT
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2014

ABSTRAK

Dari perkembangan bentuk transaksi jual beli kini marak adanya jual beli secara *online*. Jual beli online adalah suatu proses pembelian barang atau jasa dari mereka yang menjual melalui internet. Bentuk baru kegiatan jual beli ini tentu mempunyai banyak nilai positif, diantaranya kemudahan dalam melakukan transaksi. Jual beli *online* biasanya menawarkan barangnya dengan menyebutkan spesifikasi barang, harga, dan gambar. Dari situ pembeli memilih dan kemudian memesan barang yang biasanya akan dikirim setelah pembeli mentransfer uang. Namun ternyata dalam pejalanannya kemudian, banyak pembeli yang merasa dirugikan dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar, atau barang yang diterima ternyata cacat, dan banyak lagi kasus yang lainnya. Garansi dan retur merupakan bentuk pertanggungjawab penjual kepada pembeli bila terjadi kecacatan, namun tidak semua dapat menjawab kerugian yang ada. Karena adanya masalah jual beli *online* ini, maka perlu adanya kajian lebih lanjut mengenai prinsip jual beli *online* yang senafas dengan kaidah-kaidah Islam serta kajian lebih detail mengenai *khiyār*. Hak *khiyār* ditetapkan syariat Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan normatif. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teori jual beli *khiyār* dan hukum Islam. Bentuk jual beli dan proses transaksi yang diterapkan oleh Central Female Store tidak berbeda jauh dengan jual beli pada umumnya, hanya saja sistem *online* digunakan sebagai media jual dan media transaksi. Selain itu bentuk jual beli *khiyār* terbukti diterapkan Central Female Store, hal ini terbukti dari sistem garansi dan retur barang yang telah diberikan, yang juga sebagai bentuk *khiyār* dalam jual beli, yaitu *khiyār ash-syarat*, *khiyār al-‘aib*, dan *khiyār ar-ru’yah*. Penyusun menjawab permasalahan yang terjadi dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan melakukan survey lapangan. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Serta teknik pengumpulan data menggunakan beberapa cara yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap Central Female Store.

Ditinjau dari segi hukum Islam dapat diketahui bahwa pertama: penerapan *khiyār*; kedua: penerapan sistem garansi dan retur, pihak Central Female Store telah menerapkan dan melaksanakan ketentuan-ketentuan operasional yang sesuai dengan prinsip muamalah, dan dari segi pertanggungjawaban resiko atau garansi maupun retur, pihak Central Female Store telah melakukan kewajiban dengan memberikan hak konsumen *khiyār ash-syarat*, *khiyār al-‘aib*, dan *khiyār ar-ru’yah* yakni dengan diberikan garansi dan retur. Untuk itu sebagai kesimpulannya bahwa pelaksanaan garansi yang ada di Central Female Store telah sesuai dengan hukum Islam dan sah menurut Islam.

Kata kunci : *khiyār*/ jual beli *online*/ garansi/ retur.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Azizah Syahan Syah

NIM : 07380057

Jurusan : Mu'amalat

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi saya yang berjudul :
“Tinjauan Hukum Islam terhadap Penerapan *Khiyar*, Sistem Garansi, dan Retur
dalam Jual Beli Tas Secara *Online* di www.centralfemalestore.com” adalah hasil
karya atau penelitian pribadi dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain,
kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan. Jika ternyata
dikemudian hari ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti.

Yogyakarta, 1 Juni 2014 M
3 Sya'bān 1435H

Yang menyatakan,



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Azizah Syahan Syah'.

Nur Azizah Syahan Syah
NIM. 07380057



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Pembimbing

Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalāmu'alaikum, Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nur Azizah Syahan Syah

N.I.M : 07380057

Judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan *Khiyār*, Sistem Garansi, dan Retur Dalam Jual Beli Tas Secara *Online* di www.centralfemalestore.com

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Prodi Studi Muamalat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalāmu'alaikum, Wr.Wb.

Yogyakarta, 3 Juni 2014 M

5 Sya'bān 1435H

Pembimbing

— Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag
NIP. 19760920 200501 1 002



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.MU-SKR/PP.00.9/ 025 /2014

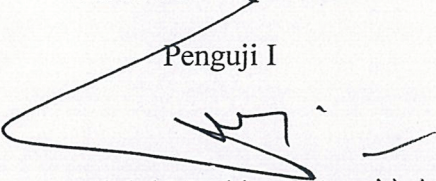
Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :
TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENERAPAN *KHIYAR*, SISTEM GARANSI DAN RETUR DALAM JUAL BELI TAS SECARA *ONLINE* DI WWW.CENTRALFEMALESTORE.COM

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Nur Azizah Syahan Syah
NIM : 07380057
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 17 Juni 2014
Nilai Munaqasyah : A

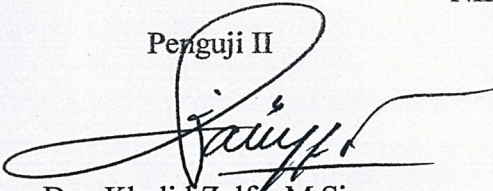
dan dinyatakan telah diterima oleh Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

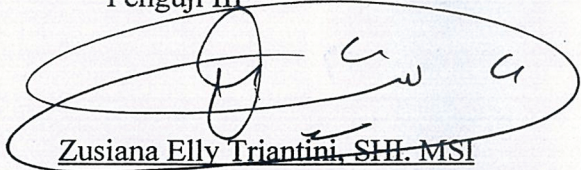
Penguji I


Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19760920 200501 1 002

Penguji II


Drs. Kholid Zulfa, M.Si
NIP. 19660704 199403 1 002


Penguji III


Zusiana Elly Triantini, SHI, MSI
NIP. 19820314 200912 2 003

Yogyakarta, 27 Juni 2014
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



Dekan


Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

MOTTO

انفروا خفافا وثقالا وجاهدوا باموالكم وانفسكم في سبيل الله

“Berangkatlah, baik kamu merasa ringan atau berat, dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu di jalan Allah” (QS. At-Taubah: 41)

Aku penentu kebesaran hidupku. It is my decision and my action, or nothing at all

PERSEMBAHAN

Skripsi ini persembahkan kepada :

1. Tuhanku penerang jalanku, Allah SWT senantiasa membimbing jalanku ke jalan yang benar dan meluruskan kembali jalanku. Terimakasihku telah member nafas selama ini, memberiku orang-orang yang selalu ada buat aku, dan membuka kembali pikiranku untuk terus melanjutkan mimpi.
2. Ibuku tercinta, Hj. Sri Wahyuni yang memperjuangkan kuliahku dari pertama kali menginjakan kaki di Yogyakarta dan rela bersabar selama ini untuk kelulusanku. Terimakasih atas semua perjuangan dan kasih sayang selama ini.
3. Ayahku tersayang, H. Sumarno Abdul Aziz yang membimbing dan mengajarkan segalanya agar bermanfaat di kehidupanku sekarang maupun kelak. Terimakasih atas pelajaran dan nasihat yang akan aku ingat selalu.
4. Saudara-saudara laki-lakiku yang selalu menemani. Kakak, M. Izuddin L Qodri. Adik, Amirudin Nur Muhamad dan Syeichul Mubarak al-Fangiri. Terimakasih telah menjadi saudara dan teman terbaik.
5. Suamiku, Ahmad Bukhori yang senantiasa sabar dan membimbingku. Terimakasih atas semua kesabaran, kasih, dan bimbingannya hingga aku menyelesaikan skripsi ini.

6. Almamater UIN Sunan Kalijaga beserta staf dan dosen yang memberikan pelajaran dan pengalaman dalam menuntut ilmu.
7. Teman, sahabat, kerabat yang senantiasa mendukungku. Terimakasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan bahasa Arab ke bahasa Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin di sini menggunakan transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia no.158 tahun 1987 dan no. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan tunggal

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	Ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de

ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	kh	ka dan ha
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	ʾ	apostrof
ي	ya'	Y	ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متّعدّدة	ditulis	Muta'addidah
عدّدة	ditulis	iddah

C. Ta' marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h.

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	illah

(Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliya'
----------------	---------	--------------------

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri
------------	---------	----------------

D. Vokal pendek

فعل فعل	ditulis	a
		fa'ala
ذکر ذکر	ditulis	i
		ḡukira
يذهب يذهب	ditulis	u
		yazhabu

E. Vokal panjang

Fathah + alif جاهلية جاهلية	ditulis	ā
		jāhiliyyah
fathah + ya' mati تنسى تنسى	ditulis	ā
		tansā
kasrah + ya' mati كريم كريم	ditulis	ī
		karīm
dammah + wawu mati فروض فروض	ditulis	ū
		furūḡ

F. Vokal rangkap

Fathah + ya' mati بينكم بينكم	ditulis	ai
		bainakum
fathah + wawu mati قول قول	ditulis	au
		qaul

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	A'antum
أَعَدْتُ	ditulis	U'iddat
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	La'in syakartum

H. Kata sandang alif dan lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “L”.

الْقُرْآن	ditulis	Al-Qur'an
الْقِيَاس	ditulis	Al-Qiyās

2. Bila diikuti dengan huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “L” nya.

السَّمَاء	ditulis	As-samā'
الشَّمْس	ditulis	Asy-Syams

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	Žawī al-furūḍ
أَهْلُ السَّنَةِ	ditulis	Ahl as-sunnah

KATA PENGANTAR

الحمد لله الذي خلق الإنسان وعلمه البيان والصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد

الإنس والجان وعلى آله وأصحابه ومن تبعه وهدى بهديه في كل زمان و مكان

Alhamdulillah puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala karunia yang diberikan kepada seluruh hambaNya, kita dapat menjalani kehidupan dengan penuh berkah tanpa ada suatu rintangan yang berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENERAPAN *KHIYĀR*, SISTEM GARANSI, DAN RETUR DALAM JUAL BELI TAS SECARA *ONLINE* DI *WWW.CENTRALFEMALESTORE.COM*”.

Shalawat serta salam tak lupa pula kita kirimkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW mudah-mudahan kita termasuk golongan yang mendapat syafa'at dari Beliau di akhirat kelak.

Dalam penulisan skripsi ini kami sadar begitu banyak pihak yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai sebagaimana yang diharapkan penulis, untuk itu penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musa Asy'ari, M.A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, beserta jajarannya.

2. Bapak Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ketua Jurusan Muamalat, Bapak Abdul Mujib S.Ag., M.Ag. beserta segenap Dosen dan Staff Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, kepadanya penyusun mengucapkan banyak terimakasih, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
4. Drs. Khalid Zulfa M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang memberikan banyak tuntunan kepada penyusun.
5. Bapak Abdul Mughits, S.Ag, M.Ag, Pembimbing skripsi yang sabar dan banyak member motivasi penyusun skripsi. Kepada beliau penyusun ucapkan terima kasih.
6. Pemilik serta staff karyawan Central Female Store teima kasih atas waktu menjadi narasumber penyusun dalam penelitian ini.
7. Rasa hormat dan terima kasih pula kepada orangtua tercinta Bapak H. Sumarno Abdul Aziz beserta Ibunda Sri Wahyuni atas segala jerih payah, nasihat dan do'anya.
8. Suami tersayang, Ahmad Bukhori yang senantiasa sabar dan membimbingku. Terimakasih atas semua kesabaran, kasih, dan bimbingannya hingga aku menyelesaikan skripsi ini.

1. Kakak, M. Izuddin L Qodri. Adik, Amirudin Nur Muhamad dan Syeichul Mubarak al-Fangiri. Terimakasih telah menjadi saudara dan teman terbaik.
9. Teman, sahabat, kerabat yang senantiasa mendukung dan member motivasi terimakasih.

Akhirnya, penyusun sadar bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, dan atas semua kekurangan di dalamnya, baik dalam pemilihan bahasa, tehnik penyusunan dan analisisnya, sudah tentu menjadi tanggung jawab penyusun sendiri. Karena itu, kritik dan saran dari para pembaca sangat diharapkan dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini, juga untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Penyusun berharap, skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penyusun dan para pembaca pada umumnya serta dapat menjadi khasanah dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu hukum Islam. Atas semua bantuan yang diberikan kepada Penyusun, semoga Allah SWT Memberikan balasan yang selayaknya. Amin.

Yogyakarta, 1 Juni 2014 M
3 Sya'ban 1435H

O
Nur Azizah Syahan Syah
NIM. 07380057

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoritik.....	14
F. Metode Penelitian.....	19

BAB II	<i>KHIYĀR</i>, SISTEM GARANSI DAN RETUR DALAM JUAL-BELI MENURUT HUKUM ISLAM	
A.	Jual Beli	24
1.	Pengertian dan Dasar Hukum Jual Beli.....	23
2.	Rukun dan Syarat Sahnya Jual Beli.....	28
B.	<i>Khiyār</i> dalam Jual Beli	33
1.	Pengertian dan Dasar Hukum <i>Khiyār</i>	33
2.	Macam-macam <i>Khiyār</i>	35
3.	<i>Khiyār asy-Syarat</i>	36
4.	<i>Khiyār al-'Aib</i>	46
5.	<i>Khiyār ar-Ru'yah</i>	58
BAB III	PENERAPAN <i>KHIYĀR</i>, SISTEM GARANSI DAN RETUR PADA JUAL BELI TAS SECARA <i>ONLINE</i> DI WWW.CENTRAFEMALESTORE.COM	
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	66
1.	Sejarah Berdiri	66
2.	Visi dan Misi Perusahaan	68
3.	Struktur Organisasi Perusahaan	69
B.	Mekanisme <i>Khiyār</i> , Sistem Garansi dan Retur Jual Beli.....	71
1.	Mekanisme Jual Beli dan <i>Khiyār</i>	71

	2. Mekanisme Sistem Garansi	77
	3. Mekanisme Sistem Retur.....	82
	4. Hubungan Hukum Para Pihak Akibat Perjanjian Garansi dan Retur	92
BAB IV	ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN <i>KHIYĀR</i>, SISTEM GARANSI DAN RETUR JUAL BELI TAS SECARA <i>ONLINE</i> DI WWW.CENTRALFEMALESTORE.COM	
	A. Penerapan <i>Khiyār</i>	96
	B. Penerapan Sistem Garansi dan Retur	112
BAB V	PENUTUP	119
	A. Kesimpulan	119
	B. Sara-saran	121
	DAFTAR ISI.....	123
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	I. Terjemahan.....	I
	II. Pedoman Wawancara	III
	III. Gambar Dokumentasi Penelitian.....	V
	IV. Data Narasumber.....	XII
	V. Perizinan.....	XIV
	VI. Curriculum Vitae	XV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Allah SWT menciptakan manusia dengan suatu sifat saling membutuhkan antara satu dengan lainnya. Tidak seorangpun yang dapat menguasai seluruh apa yang diinginkan. Tetapi manusia hanya dapat mencapai sebagian yang dihajatkan itu. Dia mesti memerlukan apa yang menjadi kebutuhan orang lain. Manusia merupakan makhluk sosial, yaitu makhluk yang berkodrat hidup dalam masyarakat dan berinteraksi dengan sesamanya. Sebagai makhluk sosial manusia tidak akan mungkin memenuhi kebutuhan hidupnya dengan berjalan sendirian, ia membutuhkan pertolongan sesama, meskipun dalam ukuran yang sangat kecil sekalipun. Pergaulan hidup tempat setiap orang melakukan perbuatan dalam hubungannya dengan orang lain itu bisa disebut dengan muamalat.¹

Dalam kehidupan bermuamalah, Islam telah memberikan garis kebijakan perekonomian yang jelas. Transaksi jual beli merupakan hal yang sangat diperhatikan dan dimuliakan oleh Islam. Perdagangan yang jujur sangat disukai

¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat*, ed. Revisi (Yogyakarta: UII Press 2000), hlm. 11.

Allah dan Allah senantiasa memberikan rahmat-Nya kepada orang-orang yang berbuat demikian, perdagangan bisa saja dilakukan oleh individu atau perusahaan dan berbagai lembaga-lembaga serupa.²

Perkembangan perekonomian tidak dipungkiri memiliki laju yang sangat pesat, bahkan saat ini sedang marak jual beli melalui *online* yang menjual berbagai kebutuhan konsumen dengan memberikan kemudahan kepada konsumen yakni konsumen dapat berbelanja barang yang diinginkan tanpa harus beranjak dari rumah. Konsumen bisa melakukan dimana saja dan bertransaksi kapan saja dengan penjual.

Kondisi seperti ini, membuat konsumen dihadapkan pada jenis barang dan harga yang bervariasi oleh penjual, bahkan tidak jarang pula harga yang ditawarkan oleh penjual yang menggunakan jasa *online* dalam bertransaksi lebih murah daripada harga di toko pada umumnya. Pada akhirnya, dalam upaya memikat hati konsumennya para penjual berusaha meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang memudahkan konsumen untuk kepuasan konsumen dalam berbelanja.

Dalam Islam, jual beli tidak hanya bertujuan untuk mencari keuntungan sepihak saja, tetapi dia juga bertujuan untuk membangun hubungan silaturahmi atau *relationship* sesama manusia, oleh karena itu, dalam akad jual beli,

² M. Ali Hasan , *Masail Fiqhiyah: Zakat, Pajak, Asuransi dan Lembaga Keuangan*, cet. ke-3 (Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada, 2000), hlm. 121.

sebaiknya pihak penjual dan pembeli merasa senang dan diuntungkan dengan transaksi jual beli itu, jangan sampai ada pihak yang merasa kecewa atau tidak puas lalu terjadi permusuhan antara penjual dan pembeli.

Memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah merupakan salah satu strategi bisnis yang dipakai di jaman sekarang ini. Dengan menjaga kepuasan pelanggan diharapkan hubungan bisnis yang terjadi antara penjual dan pembeli akan berkelanjutan sehingga bisnis yang dijalankan akan berkembang. Ini adalah salah satu hikmah disyariatkannya *khiyār* dalam transaksi jual beli.

Dalam hal memberikan kepuasan pada konsumen, sebagai salah satu upaya penjual adalah berupa layanan purna jual yang dalam hal ini biasa disebut dengan garansi. Hal ini sebagaimana tercantum dalam KUHPdt Buku II tentang perikatan Pasal 1491 yang menyebutkan bahwa:

Penangguhan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap pembeli adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang dijual secara aman dan tentram, kedua terhadap adanya cacat-catat barang tersebut yang tersembunyi atau yang sedemikian rupa hingga menerbitkan alasan untuk pembatalan pembeliannya.³

Pasal 1504 yang menyebutkan bahwa :

Si penjual diwajibkan menanggung cacat yang tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tak sanggup untuk pemakaian yang dimaksud, atau demikian mengurangi pemakaian itu sehingga seandainya si

³ R. Subekti dan R.Tjitrosudibjo, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* cet. ket-27 (Jakarta: Pradnya Parawita, 1995), hlm. 71.

pembeli mengetahui cacat itu ia sama sekali tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.⁴

Dan dalam Pasal 7 (e) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan juga bahwa, pelaku usaha berkewajiban memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan.

Garansi adalah suatu kesepakatan dua pihak yang berupa tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang dijual tersebut bebas dari kerusakan atau cacat yang tidak diketahui atau diberi tahu sebelumnya oleh penjual, dan lazimnya garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu.⁵ Pada umumnya si penjual akan memperbaiki kerusakan tersebut dan segala perbaikan ditanggung sepenuhnya oleh penjual, atau si penjual mengganti barang yang sama nilainya dengan barang yang rusak sebagai ganti rugi kepada pembeli. Dalam bisnis *online* hal ini sering disebut dengan retur, retur adalah pengembalian barang dari pembeli karena hal tertentu, mungkin karena rusak dalam perjalanan atau pengiriman barang yang tidak memenuhi spesifikasi yang diinginkan pembeli.

Garansi dan sistem retur juga dapat dilihat dari observasi awal yang dilakukan oleh penyusun berkaitan dengan pelaksanaan garansi dan sistem retur

⁴ *Ibid.*, hlm. 374.

⁵ Chairuman Pasaribu dan Suhwardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet. Ke-2 (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), hlm. 43-44.

jual beli tas secara *online* di www.centralfemalestore.com yang berlokasi di Central Store Jalan Kusumanegara No. 80 Yogyakarta, sebagai berikut:

Dalam pembelian tas yang dilakukan secara *online*, penjual telah memberikan keterangan cara pembelian, garansi dan sistem retur pada website www.centralfemalestore.com. Hal ini secara tertulis disebutkan ketentuan-ketentuan dan masa berlaku garansi, misal untuk jangka waktu komplain yakni 1x24 jam setelah barang diterima (bukan 1x24 jam sejak pengiriman barang).

Setelah barang diterima dan setelah dicek oleh pembeli terdapat cacat atau sekiranya tidak sesuai keinginan, pembeli dapat segera menghubungi penjual dalam jangka waktu 1x24 jam setelah barang diterima. Sehingga penjual dapat segera melakukan retur dengan cara pembeli mengirimkan kembali barang yang hendak ditukar setelah barang sampai ke penjual kembali maka penjual akan mengirim kembali kepada pembeli dengan barang yang baru.

Kasus yang lain yang pernah ditemukan adalah penjual sebelum melakukan pengiriman barang selalu mengeceknya terlebih dahulu dan telah menunjukkan kondisi barang yang asli kepada si pembeli, namun setelah barang diterima oleh konsumen tas yang diterima dalam keadaan rusak. Hal ini jelas bukan kesalahan penjual atau pembeli, hal ini lalu dikomplainkan oleh penjual kepada pihak ketiga yakni pihak ekspedisi yang bertugas mengirimkan barang sampai ke tangan pembeli. Setelah diklarifikasi oleh pihak ekspedisi, barang yang diterima oleh konsumen ditarik kembali, sebagai ganti ruginya penjual

menerima ganti rugi nilai barang dan ongkos kirim ulang, lalu penjual mengirim ulang dengan tas yang masih baru kepada pihak pembeli.

Dampak yang muncul dari kasus di atas adalah dalam pelaksanaan garansi dan sistem retur yang diberikan oleh penjual kepada pihak pembeli yang didalamnya telah tercantum beberapa ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh penjual, sehingga pembeli mau tidak mau menerima ketentuan tersebut. Adapun dampak lain yang terjadi adalah pembeli merasa ditipu dan mengalami kerugian setelah terjadinya transaksi, karena harus menambah biaya untuk melakukan pengiriman ulang barang yang telah dibeli kepada penjual untuk menukar dengan barang yang baru. Hal ini yang dipertanyakan, apakah dalam ketentuan-ketentuan transaksi garansi tersebut mengandung unsur paksaan, penipuan, dan menghilangkan rasa keadilan yang bertentangan dengan asas-asas muamalat.

Dari uraian di atas, penyusun tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pelaksanaan di lapangan yang terjadi dalam proses garansi dan sistem retur jual beli tas secara *online* di www.centralfemalestore.com. Dengan menggunakan www.centralfemalestore.com diharapkan penyusun memperoleh data tentang bagaimana pelaksanaan garansi dan sistem retur yang dilakukan oleh pihak penjual (www.centralfemalestore.com) dapat dibenarkan oleh syariat Islam atau tidak.

Alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan selain toko ini mempunyai toko fisik, toko ini juga mempromosikan produk yang dijual secara variatif dan

menarik melalui yakni www.centralfemalestore.com. Konsumen dan pelanggan www.centralfemalestore.com juga sangat banyak dari dalam kota Yogyakarta saja melainkan dari luar kota bahkan luar negeri. Pemilik serta karyawan juga beragama Islam yang memuat menarik penyusun untuk melakukan penelitian.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *khiyār*, sistem garansi dan retur dalam jual beli tas secara *online* di www.centralfemalestore.com ?
2. Bagaimana perspektif hukum Islam terhadap penerapan *khiyār*, sistem garansi dan retur dalam jual beli tas secara *online* di www.centralfemalestore.com ?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi pokok masalah di atas, yang menjadi tujuan penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Untuk menilai segi syarat sah jual beli menurut hukum Islam terhadap penerapan *khiyār*, sistem garansi dan retur dalam jual beli tas secara *online* di www.centralfemalestore.com.

- b. Untuk menganalisis ketentuan-ketentuan dalam *khiyār*, sistem garansi dan retur dalam jual beli tas secara *online* di www.centralfemalestore.com menurut prespektif Islam.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini dapat diharapkan memenuhi beberapa hal, yakni :

- a. Secara akademis adalah untuk menambah khasanah Islam ilmu pengetahuan dan pustaka keIslaman terutama dalam bidang kajian yang berhubungan dengan hukum, lebih spesifikasinya lagi mengenai *khiyār* serta praktek penerapan garansi dan sistem retur dalam jual-beli dilihat dari sudut pandang hukum Islam.
- b. Memberikan wacana yang komprehensif tentang *khiyār*, sistem garansi dan retur dalam jual-beli dalam prespektif Islam.
- c. Secara tidak langsung sebagai bahan masukan bagi www.centralfemalstore.com atau pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam bisnis jual beli *online*.

D. Telaah Pustaka

Terdapat beberapa pembahasan yang terkait dengan kerjasama baik dalam bentuk penelitian, jurnal, buku-buku, kajian ataupun bentuk karya lainnya, namun kajian khusus yang membahas mengenai garansi dan sistem retur atau hasil penelitian terdahulu yang mengangkat permasalahan yang sedikit terkait

dengan bahan penelitian serta beberapa pemikiran ulama tentang konsep garansi dan sistem retur.

Jual beli merupakan salah satu bentuk muamalat yang mempunyai ketentuan yang bersifat umum dan longgar, sehingga memiliki perkembangan yang cepat. Dengan perkembangannya, pembahasan mengenai jual-beli banyak dijumpai di berbagai kitab dan buku, seperti buku *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*⁶, Ismail Nawawi menjelaskan lebih detail tentang hak pilih dalam perdagangan, yang lebih jelasnya memaparkan konsep dasar hak pilih dalam perdagangan, persyaratan hal pilih, teori hukum hak pilih, cara menggunakan hak pilih bahkan tentang dampak sosial ekonomi hak pilih.

Dalam buku *Fiqh Muamalat*,⁷ Ahmad Wardi Muslich secara lengkap membahas serangkaian hukum-hukum syara' yang mengatur hubungan antara manusia di bidang ekonomi. Ahmad Wardi Muslich juga membahas secara mendetail mengenai *khiyār*, definisi, dasar hukum, hingga macam-macam *khiyār* berikut dengan berbagai ketentuannya.

Dalam majalah berjudul *Majalah Pengusaha Muslim*,⁸ Muhammad Wasitho membahas mengenai macam-macam *khiyār* (hak pilih) dalam akad jual

⁶ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012).

⁷ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: AMZAH,2010).

⁸ Muhammad Washito, *Macam-macam Khiyār (Hak Pilih) dalam Akad Jual Beli*, Majalah Pengusaha Muslim, Edisi 10 Volume 1, 2010.

beli. Dalam edisi 9 volume 1 Washito memaparkan mengenai dua macam *khiyār* yakni *khiyār al-majlis* dan *khiyār asy-syarat*, sedangkan pada edisi 11 beliau melanjutkan beberapa macam *khiyār* lainnya. Dan pada Washito juga mengambil kesimpulan bahwa jujur dalam menjual dan membeli adalah merupakan salah satu sebab keberkahan (harta benda, pent), dan sesungguhnya dusta adalah penyebab hilangnya berkah.

Dalam buku yang berjudul *Dasar-dasar Hukum Bisnis Introduction to Business Law*.⁹ Arthur Lewis menjelaskan beberapa aspek tradisional dan kontemporer dalam hukum bisnis, berikut dengan uraian luas mengenai tema esensial dalam teks hukum bisnis, diantaranya tentang kontrak, garansi, mutu serta kesesuaiannya.

Kemudian Muhammad dalam bukunya yang berjudul *Etika Bisnis Islam*,¹⁰ mengupas segala macam bentuk transaksi ekonomi dan bisnis sesuai dengan kerangka Islam, konsep serta etika bisnis Islami, dalam buku ini juga detail menjelaskan tentang tanggung jawab sosial pelaku usaha terhadap konsumennya.

Begitu pula buku yang berjudul *Perilaku Konsumen: Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen* karya Danang Sunyoto mengungkapkan

⁹ Arthur Lewis, *Dasar-dasar Hukum Bisnis Introduction to Business Law*, alih bahasa Deta Sri Widowati, cet. ke-2 (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2012).

¹⁰ Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002).

banyak teori tentang perilaku konsumen, mulai dari sudut pandang konsumen, hingga perilaku konsumen pasca pembelian.

Dalam jurnal tentang hukum bisnis *Legal Issues on E-Commerce and E-Contract in Indonesia*¹¹, Hikmanto Juwana membahas tentang keabsahan dokumen elektronik, dokumen pada transaksi komersial elektronik (*e-commerce*) sudah berlaku secara sah dan mengikat pada saat pembeli mengklik tombol *sent* dan dalam hal ini pembeli dianggap telah sepakat serta menyetujui syarat dan kondisi yang tercantum dalam penawaran.

Dalam skripsi Umi Salamah yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam terhadap Garansi dalam Jual Beli”¹² membahas tentang garansi dalam jual beli prespektif hukum Islam, namun jenis penelitian yang penyusun pergunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kepustakaan (*Library Research*).

Kemudian dalam skripsi Singgih Raditya Duhri yang berjudul “Implementasi Prinsip *Khiyār* Dalam E-Commerce”¹³ Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya hak *khiyār* dalam Islam yang diimplementasikan dalam praktek perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*) bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi jual beli melalui transaksi elektronik serta

¹¹ Hikmahanto Juwana, *Legal Issues on E-Commerce and E-Contract in Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 22, 2003.

¹² Umi Salamah, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Garansi dalam Jual Beli”, *Skripsi* Tidak diterbitkan, Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2000).

¹³ Singgih Raditya Duhri, “Implementasi Prinsip *Khiyār* dalam E-Commerce”, *Skripsi* Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (2010).

bagaimana implementasi prinsip *khiyār* dalam *e-commerce*. Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum normatif bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Sumber data berasal dari sumber data sekunder yaitu, literatur, peraturan perundang-undangan, laporan, arsip, dan internet. Setelah data diperoleh lalu dilakukan analisis data kualitatif dengan analisis non statistik. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kontrak dalam perdagangan melalui internet (*e-commerce*) telah memenuhi beberapa aspek hukum perjanjian dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Skripsi Dewa Gede Oka Wahyudi Putra Aryawan yang berjudul "Analisis Pengelolaan Produk (Obat) Retur dengan Pendekatan Minimasi Total Biaya"¹⁴ mengkaji tentang pengelolaan barang retur yang disebabkan oleh kerusakan produk kadaluarsa, kesalahan pengiriman, *trade-ins*, dan alasan-alasan lainnya. Hal ini dilakukan untuk menekan dan mengurangi biaya barang retur yang dikembalikan oleh distributor atau konsumen sehingga biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan seminimal mungkin dan dapat digunakan oleh perusahaan di masa mendatang atau dialihkan ke bagian lain.

Skripsi Sigit Damayanto yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen dalam Jual Beli Furniture

¹⁴ Dewa Gede Oka Wahyudi Putra Aryawan, "Analisis Pengelolaan Produk (Obat) Retur dengan Pendekatan Minimasi Total Biaya" *Skripsi* Universitas Widyatama Bandung (2005).

(Studi di Industri Furniture Gubug Kreatif di Dusun Babadan Banguntapan Bantul”.¹⁵ Dalam skripsi ini membahas bagaimana pandangan Hukum Islam terhadap sistem jual beli dengan tujuan mempertahankan kepercayaan konsumen.

Skripsi yang ditulis oleh Jajang Amiroso yang berjudul “Model Ekspektasi Biaya Garansi Produk untuk Kebijakan *Nonrenewing Free Replacement Warranty* dengan Pendekatan Dua Dimensi”¹⁶ memaparkan bahwasanya setiap perusahaan harus mempunyai strategi untuk mendapatkan dan mempertahankan loyalitas konsumen melalui tawaran yang menarik. Strategi tersebut dapat berupa penawaran garansi (*warranty*), untuk pembelian jenis produk tertentu.

R.Jauhar Arifin dalam skripsinya “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul”¹⁷ memaparkan bagaimana hak dan kewajiban perlindungan konsumen dalam jual beli HP second di Desa

¹⁵ Sigit Damayanto, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen dalam Jual Beli Furniture (Studi di Industri Furniture Gubug Kreatif di Dusun Babadan Banguntapan Bantul”, *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2010).

¹⁶ Jajang Amiroso, “Model Ekspektasi Biaya Garansi Produk untuk Kebijakan *Nonrenewing Free Replacement Warranty* dengan Pendekatan Dua Dimensi”, *Skripsi* Universitas Negeri Yogyakarta (2009).

¹⁷ R.Jauhar Arifin, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul”, *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2006).

Segoroyoso dan mengenai praktik jual beli HP second dan perlindungan konsumen apakah telah sesuai dengan hukum Islam.

Dari beberapa kajian dan peneliatian yang menjadi telaah pustaka dalam penyusunan penelitian ini, bagi penyusun penelitian ini menjadi lain karena pembahasan yang akan dilakukan menitikberatkan pada pelaksanaan yang dilakukan penjual terhadap penerapan garansi dan sistem retur dalam jual beli barang secara *online*. Hal inilah yang menjadikan pembeda dari berbagai skripsi yang telah diungkapkan di atas dan menjadikan hal yang menarik untuk diangkat pembahasannya dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

E. Kerangka Teoritik

Dalam kerangka teoritik ini penyusun akan mendeskripsikan teori atau dalil-dalil yang berfungsi sebagai acuan untuk memecahkan permasalahan yang akan diteliti oleh penyusun, baik itu dengan menggunakan dalil-dalil Naşş *Al-Qur'ān* atau kaidah-kaidah *Fiqhyyah* yang hubungannya dengan obyek permasalahan yang diteliti. Dihalalkannya jual beli oleh Allah SWT terkandung suatu hikmah didalamnya adalah untuk melapangkan segala persoalan yang ada di dalam kehidupan manusia dan ketetapan alam, tanpa adanya muamalah dapat timbul perselisihan dan peperangan yang mengakibatkan dapat merusak alam serta mengacaukan keserasian kehidupan umat manusia.¹⁸

¹⁸ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 15.

Maka dari itu suatu bisnis harus berpegang teguh pada prinsip kemashlatan begitu juga obyeknya juga harus manfaat. Jual beli dianggap sah apabila memenuhi unsur rukun dan syarat sahnya. Menurut jumhur fuqaha, rukun jual beli ada tiga :

1. Adanya penjual dan pembeli.
2. Adanya barang yang dijual/yang ditransaksikan.
3. *Ijāb* (ucapan dari penjual saya jual) dan *qabūl* (ucapan dari pembeli saya beli) ini bentuknya *ṣīgah* jual beli dengan ucapan. Adapun *ṣīgat* dengan perbuatan yaitu seorang pembeli memberi uang dari barang yang ia ingin beli dan seorang penjual memberikan barang kepada pembeli tanpa ada ucapan.

Syarat-syarat jual beli :

1. Adanya keridhaan antara penjual dan pembeli.
2. Orang yang mengadakan transaksi jual beli seseorang yang dibolehkan untuk menggunakan harta. Yaitu seorang yang baligh, berakal, merdeka dan rasyid (cerdik bukan idiot).
3. Penjual adalah seorang yang memiliki barang yang akan dijual atau yang menduduki kedudukan kepemilikan, seperti seorang yang diwakilkan untuk menjual barang.

4. Barang yang dijual adalah barang yang mubah (boleh) untuk diambil manfaatnya, seperti menjual makanan dan minuman yang halal dan bukan barang yang haram seperti menjual khamr (minuman yang memabukkan), alat musik, bangkai, anjing, babi dan yang lainnya.
5. Obyek jual beli bisa untuk diserahkan. Dikarenakan jika barang yang dijual tidak bisa diserahkan kepada pembeli maka tidak sah jual belinya. Seperti menjual barang yang tidak ada. Karena termasuk jual beli *garar* (penipuan). Seperti menjual ikan yang ada air, menjual burung yang masih terbang di udara.
6. Barang yang dijual sesuatu yang diketahui penjual dan pembeli, dengan melihatnya atau memberi tahu sifat-sifat barang tersebut sehingga membedakan dengan yang lain. Dikarenakan ketidaktahuan barang yang ditransaksikan adalah bentuk dari *garar*.
7. Harga barangnya diketahui, dengan bilangan nominal tertentu.¹⁹

Menurut Syekh Muhammad Yusuf Qardhawi, beberapa hal yang dilarang dalam perdagangan meliputi :

1. Menjual sesuatu yang haram, hukumnya haram.
2. Menjual barang yang masih samar, terlarang.
3. Mempermainkan harga.
4. Penimbun dilaknat.

¹⁹ As-Sayyid Sābiq, *Fiqh as-Sunnah*, cet. ke-3 (Beirūt: Dār al-Fikr, 1981), III:15.

5. Mencampuri kebebasan pasar dengan memalsu.
6. Perkosaan dan penipuan, hukumnya haram.
7. Siapa yang menipu, bukan dari golongan kami.
8. Banyak sumpah.
9. Mengurangi takaran dan timbangan.
10. Membeli barang rampokan dan curian sama dengan perampas dan pencuri.
11. Riba adalah haram.
12. Menjual kredit dengan menaikkan harga.²⁰

Dalam prakteknya transaksi jual-beli secara *online* memiliki beberapa resiko diantaranya adanya cacat maupun ketidaksesuaian barang yang sampai pada pembeli. Hal inilah yang menjadi pertimbangan adanya pertanggung jawaban penjual barang untuk mengadakan perjanjian jual beli yang solid dan tidak merugikan kedua belah pihak, dimana solusi diantaranya adalah garansi maupun retur barang yang diperjual belikan dengan syarat dan ketentuan tertentu sesuai perjanjian.

Sedangkan dalam kontrak yang digunakan dalam perjanjian jual beli online berupa kontrak baku. Kontrak baku merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan dituangkan dalam bentuk surat garansi dalam *invoice* penjualan.

²⁰ Syekh Muhammad Yusuf Qardhawi, *Halal dan Haram dalam Islam*, Alih bahasa: Mu'ammal Hamidy (Bangil: PT. Bina Ilmu, 1993), hlm. 417.

Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap ekonomi lemah.

Kontrak baku menurut Munir Fuadi adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat oleh hanya salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk-bentuk formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya dimana para pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.

Tidak disangsikan lagi, ajaran Islam yang adil selalu memperhatikan hubungan antar manusia, khususnya bila menyangkut permasalahan harta dan proses perpindahannya. Terkadang muncul rasa sesal karena tergesa-gesa dalam melakukan transaksi atau membatalkannya. Untuk mengatasi timbulnya penyesalan atau yang semisalnya ini, syariat Islam memberikan hak pilih antara menggagalkan atau melangsungkan transaksi. Hak pilih ini dikenal dengan *khiyār*.

Khiyār ada beberapa macam, berikut jenis *khiyār* yang paling banyak di bahas dalam bab jual beli, diantaranya :

a. *Khiyār al-majlis*

Yaitu hak pilih bagi kedua belah pihak yang berakad untuk membatalkan akad, selama keduanya masih berada dalam majelis akad dan belum berpisah badan. Artinya, suatu transaksi baru dianggap sah apabila kedua belah pihak yang melaksanakan akad telah berpisah badan atau salah seorang di antara mereka telah melakukan pilihan untuk menjual dan atau membeli.²¹

b. *Khiyār asy-Syarat*

Yaitu hak memilih antara meneruskan jual beli atau membatalkannya dengan syarat dalam waktu tertentu.²²

c. *Khiyār al-'Aib*

Yaitu hak memilih antara meneruskan jual beli atau membatalkannya yang disebabkan karena adanya cacat pada barang yang dijual.²³

d. *Khiyār ar-Ru'yah*

Yaitu hak memilih antara meneruskan jual beli atau membatalkannya setelah barang yang menjadi obyek akad dilihat oleh pembeli. Hal ini

²¹ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm.130.

²² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), hlm. 84.

²³ Imam Aḥmad bin Ḥusain, *Fath al-Qarib al-Mujīb* (Surabaya: Al-Hidayah, 2002), hlm. 30.

terjadi dalam kondisi dimana barang yang menjadi obyek tidak ada dalam majlis akad.²⁴

Dengan adanya *khiyār* dimaksudkan agar suatu ketika terjadi masalah dengan akad atau obyek maka persoalan dapat dipecahkan dengan mengacu pada hak *khiyār* yang sudah ada dan menjamin agar akad yang diadakan benar-benar terjadi atas kerelaan penuh kedua belah pihak yang bersangkutan.²⁵

F. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang valid (jelas) dalam penelitian ini penyusun menggunakan klasifikasi penelitian sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu data yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung di lapangan. Adapun penelitian bersumber dari www.centralfemalestore.com sebagai sumber data primer, sedangkan data sekundernya yaitu buku buku fiqh dan buku-buku lainnya yang secara langsung maupun tidak langsung yang ada hubungannya dengan pokok masalah.

2. Sifat Penelitian

²⁴ Aḥmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: AMZAH,2010), hlm. 236.

²⁵ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), hlm. 85.

Sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian *deskriptif-analitik*, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan, menggambarkan dan menguraikan suatu masalah secara obyektif dari obyek yang diselidiki tersebut.²⁶ Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh dan mengumpulkan data, langkah-langkah yang dilakukan adalah :

a. Observasi

Yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.²⁷ Observasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengamatan terhadap obyek yang diteliti untuk mendapatkan catatan tentang fakta-fakta yang ada hubungannya dengan pelaksanaan garansi dan retur jual beli tas secara *online* di www.centralfemalestore.com.

b. Wawancara

²⁶ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, cet. ke-8 (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), hlm. 31.

²⁷ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, cet. ke-5 (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 70.

Yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui proses tanya-jawab dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Dalam hal ini penyusun menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan atau penelitian subyektif dari peneliti, jadi dalam hal ini peneliti menentukan sendiri responden mana yang dianggap mewakili populasi. Jadi tidak semua konsumen diwawancarai karena menurut penyusun beberapa responden mewakili konsumen yang mempunyai masalah garansi dan retur dalam pembelian tas secara *online* di www.centralfemalestore.com. Penyusun juga melakukan wawancara secara langsung dengan *owner* (pemilik) serta karyawan dari www.centralfemalestore.com.

c. Dokumentasi

Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain-lain.

4. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yaitu apakah pelaksanaan garansi jual beli tas secara *online* di

www.centralfemalestore.com sudah sesuai atau belum dengan norma-norma yang ada dalam hukum Islam.

5. Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang ditinjau dengan teknik analisis deduktif yaitu teknik yang menerapkan hal-hal yang umum terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagiannya yang khusus. Dalam tulisan ini penyusun menjelaskan terlebih dahulu tentang www.centralfemalestore.com secara umum kemudian menyempit ke bagian yang lebih khusus yakni pelaksanaan garansi dan retur jual beli tas secara *online* www.centralfemalestore.com.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di atas, penyusun memberi kesimpulan, bahwa:

1. *Khiyār* merupakan hak pilih untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya karena ada cacat pada barang yang dijual, atau ada perjanjian pada waktu akad, atau sebab yang lain. Pada www.centralfemalestore.com menerapkannya dengan cara adanya garansi maupun retur, hal ini sebagai bentuk tanggungjawab penjual kepada pembeli untuk memberikan pelayanan terbaik dan barang yang layak jual.

Garansi dan retur diberikan oleh www.centralfemalestore.com berdasarkan jangka waktu dan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pemilik Central Female Store. Ketentuan tersebut dapat dibaca oleh pembeli melalui website maupun nota invoice penjualan yang diberikan Central Female Store, karena dengan membaca ketentuan tersebut maka pembeli dianggap setuju dengan perjanjian garansi dan retur.

Penerapan *khiyār* dalam jual beli tas secara *online* ini telah diterapkan dan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam hukum Islam. Diantara hikmah *khiyār* yang relevan dengan transaksi ini adalah:

- e. Mengurangi efek gangguan dalam transaksi sejak dini karena barang dagangan tidak diketahui secara sempurna, adanya ketidakjelasan, adanya unsur penipuan, atau adanya unsur lain yang dapat mengakibatkan kerugian bagi orang yang melakukan transaksi.
 - f. Membersihkan unsur suka sama suka dari prasangka. Hal ini sebagai sarana antisipasi adanya kerugian bagi orang yang melakukan transaksi.
 - g. Kepuasan dengan mempertimbangkan secara seksama mengenai kebaikan sesuatu baginya, dan bermanfaat bagi kebutuhannya. Demikian ini agar orang yang melakukan transaksi mendapatkan kemaslahatan yang diinginkan.
 - h. Bagi penjual mendapat kesempatan untuk bermusyawarah kepada orang terpercaya mengenai harga yang sesuai dengan barang dagangan sehingga tidak terjadi penipuan dan kerugian.
2. Sedangkan pelaksanaan garansi serta retur dalam jual beli tas secara *online* di www.centralfemalestore.com telah melaksanakan sesuai ketentuan syara' dengan terpenuhinya syarat sahnya akad. Dan jika dilihat dari obyek yang diperjual belikan terbebas dari unsur *garar*. Dan penjual memberikan hak *khiyār* kepada pembeli dalam transaksinya. Mengenai ketentuan operasional garansi dan retur jual beli tas secara *online* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dalam perjanjiannya, merupakan jenis perjanjian baku, dimana pihak penjual saja yang menentukan apa saja yang ada dalam perjanjian tersebut. Dengan mengutamakan asas kemaslahatan dan tidak adanya paksaan.
- b. Dalam operasionalnya, akad perjanjian garansi jual beli sudah memenuhi dan sesuai dengan ketentuan akad dalam hukum Islam.

B. Saran-Saran

1. Bagi pembeli:
 - a. Hendaknya membaca dengan cermat semua ketentuan sebelum membeli yang sudah ditetapkan oleh Central Female Store, sebagaimana yang tertera di websitenya www.centralfemalestore.com. Serta mencermati barang yang ditampilkan dikatalog secara seksama dan teliti, bila perlu menanyakan detail spesifikasinya sehingga meminimalkan resiko kekecawaan setelah barang di terima.
 - b. Mengetahui dan cermat terhadap hak yang diperoleh pembeli, yakni hak pilih, hak mendapatkan garansi maupun retur.
2. Bagi penjual:
 - a. Hendaknya lebih meningkatkan informasi mendetail mengenai hak pilih bagi pembeli (*khīyār*), sistem garansi dan retur, terutama mengenai biaya ongkos kirim kembali. Agar tidak ada yang merasa dirugikan.

- b. Waktu komplain 1x24 jam dirasa kurang untuk dapat mengetahui kualitas tas yang dikirim, hendaknya menambah estimasi waktunya atau memberikan kelonggaran tertentu bila terjadi kerusakan yang terjadi dalam jangka kurang dari seminggu.

DAFTAR PUSTAKA

1. *Al-Qur'ān* / Tafsir Al-Qur'an/ Ulum *Al-Qur'ān* :

Departemen Agama, *Al-Qur'ān dan Terjemahnya*, Bandung: Lubuk Agung, 1989.

2. **Hadis/Syarah Hadis/Ulumul Hadis :**

Muslim, Imam Abu Husein bin Hajjaj, *Shahih Muslim* , Terjemah Oleh Adib Bisri Mustofa, Semarang: CV. Assyifa', 1993.

3. **Fiqh/Ushul Fiqh :**

Ahmad, Imam bin Husain, *Fath al-Qarīb al-Mujīb*, Surabaya: Al-Hidayah, 2002.

Anwar, Samsul, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi tentang Teori Akad dalam Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Abadi, Asfari Jaya, *Konsep Maqashid Syariah Menurut al-Syatibi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada , 1996.

Al-Fannani, Zainuddin bin Abdul Aziz al-Malibari, *Fath al-Mu'in*, Terj. Moch. Anwar,et.all, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994.

Al-Fauzan, Syaikh Sholih Fauzan, *Al-Mulakhaṣṣ al-Fiqhī*, Mesir : Maktabah ash-Shohabah, 2007.

Al-Jaziri, Abdurrahman, *Kitāb Al-Fiqh 'alā Al-Mazāhib al-Arba'ah*, Beirut : Dār Al-Fikr, 1999.

Arifin, R.Jauhar, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret

- Kabupaten Bantul”, Skripsi Univeritas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2006.
- Aziz, Abdul, *Etika Bisnis Prespektif Islam: Implementasi Etika Islam Untuk Dunia Usaha*, Bandung: ALFABETA, 2013.
- Az-Zuhaili, Wahbah, *al-fiqh al-Islamiy wa Adillatuh*, cet. ke-3, Damaskus: Dar Al-Fikr, 1989.
- Basyir, Ahmad Azhar, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Damayanto, Sigit, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen dalam Jual Beli Furniture (Studi di Industri Furniture Gubug Kreatif di Dusun Babadan Banguntapan Bantul)”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2010.
- Dewi, Gemala dkk., *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Duhri, Singgih Raditya, “Implementasi Prinsip *Khiyār* dalam E-Commerce”, Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2010.
- Haroen, Nasrun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.
- Hasan, M. Ali, *Masail Fiqhiyah : Zakat, Pajak, Asuransi dan Lembaga Keuangan*, cet. ke-3, Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada, 2000.
- Lubis, Suhrawardi K., *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2000.
- Mas’ud, Ibnu dan Zainal Abidin, *Fiqh Madzhab Syafi’i*, Bandung: Pustaka Setia, 2007.
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.
- Muhammad, Imām bin Ismā’īl as-San’ānī, *Subul al-Salām*, Beirut : Dār al-Fikr,t.th..

- Muslich, Ahmad Wardi, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: AMZAH, 2010.
- Nawawi, Ismail, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.
- Pasaribu, Chairuman dan Suhawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet. Ke-2, Jakarta: Sinar Grafika, 1996.
- Qardhawi, Syekh Muhammad Yusuf, *Halal dan Haram dalam Islam*, Alih bahasa: Mu'ammal Hamidy, Bangil : PT. Bina Ilmu ,1993.
- Rahman, Anjasmuni A., *Kaidah-Kaidah Fiqh*, Jakarta: Bulan Bintang, 1975) hlm.4.
- Sābiq, As-Sayyid, *Fiqh as-Sunnah*, cet ke-3, Beirut: Dār al-Fikr, 1981.
- Salamah, Umi, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Garansi dalam Jual Beli”, Skripsi Tidak
- Sarwat, Ahmad, “Fiqh Muamalat”, E-Book, diakses dari <http://www.ustsarwat.com/03-buku-view.php?id=7&=seri-fiqih-kehidupan-7-muamalat.html>, akses 20 April 2014.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002.
- Syarifuddin, Amir, *Garis-Garis Besar Fiqh*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Washito, Muhammad, *Macam-macam Khiyār (Hak Pilih) dalam Akad Jual Beli*, Majalah Pengusaha Muslim, Edisi 10 Volume 1, 2010.
- Yahya, Muhtar dan Fatturahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Bandung : al-Ma’arif, 1998.
- Ya’qub, Hamzah, *Kode Etik Dagang Menurut Islam*, Bandung : Diponegoro, 1984.

4. Hukum :

- Badruzaman, Mariam Darus, *KUHPERDATA Buku III*, Bandung: Alumni,

2006.

Djumana, Muhammad, *Aspek-Aspek Hukum Desain Industri di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.

Djumialdji, F.X., *Hukum Bangunan dasar-Dasar Hukum dalam Proyek SDM*, Jakarta: Rineke Cipta, 1996.

Fuady, Munir, *Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995.

H.S., Salim, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika, 2003.

-----, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, cet. ke-7, Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2001.

Hadisoeparto, Hartono, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, Yogyakarta: Liberty, 1989.42-43.

Harahap, M. Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, cet. ke-2, Bandung: Penerbit Alumni, 1986.

Juwana, Hikmahanto, *Legal Issues on E-Commerce and E-Contract in Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 22, 2003.

Lewis, Arthur, *Dasar-dasar Hukum Bisnis Introduction to Business Law*, alih bahasa Deta Sri Widowati, cet. ke-2, Bandung : Penerbit Nusa Media, 2012.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, 1989.

Muhammad, Abdulkadir, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992.

Rahardjo, Handri, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jakarta : Pustaka Yustisia, 2009.

- Satrio, J., *Hukum Perikatan; Perikatan Pada Umumnya*, Bandung: Alumni, 1999.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta:PT.Grasindo, 2000.
- Sofwan, Sri Sudewi Masjchun, *Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1994.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. ke-12, Jakarta: Intermasa, 1990.
- Subekti, R. dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, cet. ke-27, Jakarta: Pradnya Paramita, 1995.
- Widaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, cet. ke-2, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2001.

5. Lain-lain :

- Amiroso, Jajang, “Model Ekspektasi Biaya Garansi Produk untuk Kebijakan Nonrenewing Free Replacement Warranty dengan Pendekatan Dua Dimensi”, Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2009.
- Aryawan, Dewa Gede Oka Wahyudi Putra , “Analisis Pengelolaan Produk (Obat) Retur dengan Pendekatan Minimasi Total Biaya” Skripsi Universitas Widyatama Bandung, 2005.
- Central Female Store, [Http://www.centralfemalestore.com](http://www.centralfemalestore.com), diakses 1 April 2014.
- Ensiklopedi Indonesia*, Jilid II, Jakarta: Ichtiar baru Van Home, 1980.
- Mulyadi. 2001. Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat dan Rekayasa, cet. ke-3, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, cet. ke-5, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, cet. ke-8, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998.

Redaksi Sinar Grafika, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999*, cet. ke-2, Jakarta : Sinar Grafika,2001.

Setiawan, Temy, *Mahir Akuntansi (Akuntansi Biaya dan Manajemen)*, Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer, 2014.

Lampiran I:

BAB	NO	HLM	FN	TERJEMAH
II	1	23	2	Tukar-menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain
	2	23	3	Dan menurut syara' ialah menukarkan harta dengan harta pada wajah tertentu
	3	24	4	Menurut syara, pengertian jual beli yang paling tepat ialah memiliki sesuatu harta (uang) dengan mengganti sesuatu atas dasar izin syara, sekedar memiliki manfaatnya saja yang diperbolehkan syara untuk selamanya yang demikian itu harus dengan melalui pembayaran yang berupa uang.
	4	25	6	Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba
	5	25	7	Nabi SAW ditanya usaha apakah yang paling baik? Nabi menjawab: Usaha seseorang dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang mabrur.
	6	28	12	Dan janganlah kamu serahkan kepada yang belum sempurna akalnya
	7	32	19	<i>Khiyār</i> adalah meminta memilih yang terbaik dari dua perkara, yaitu meneruskan jual beli atau membatalkannya.
	8	32	20	Arti <i>khiyār</i> adalah suatu akad dimana para pihak memiliki hak untuk memilih antara melanjutkan akad dan tidak melanjutkannya dengan cara membatalkannya apabila <i>khiyār</i> nya itu <i>khiyār asy-syarat</i> , <i>khiyār al-'aib</i> , dan <i>khiyār ar-ru'yah</i> .. Atau memilih salah satu diantara dua barang apabila khiyar-nya <i>khiyār ta'yin</i> .
	9	33	23	Dari Ibnu Umar ra ia berkata: Telah bersabda Nabi SAW: Penjual dan pembeli boleh melakukan khiyar selagi keduanya belum berpisah, atau salah satunya mengatakan kepada

			temannya: pilihlah. Dan kadang-kadang beliau bersabda: atau terjadi jual beli <i>khiyār</i> .	
	10	35	28	<i>Khiyār asy-syarṭ</i> adalah suatu <i>khiyār</i> dimana seseorang membeli sesuatu dari pihak lain dengan ketentuan ia boleh melakukan khiyar pada masa atau waktu tertentu, walaupun waktu tersebut lama, apabila ia menghendaki maka ia bisa melangsungkan jual beli dan apabila ia menghendaki ia bisa membatalkannya.
	11	42	41	Dari 'Uqbah bin 'Amir Al-Juhani ia berkata: Saya mendengar Rasulullah SAW bersabda:Seorang muslim adalah saudaranya muslim yang lain, tidak halal bagi seorang muslim apabilamenjual barang jualan kepada saudaranya yang didalamnya ada cacat melainkan ia harus menjelaskan (memberitahukan) kepadanya.
	12	52	61	Barangsiapa yang membeli sesuatu yang tidak dilihatnya maka ia berhak melakukan <i>khiyār</i> apabila ia melihatnya
IV	13	93	4	Sesungguhnya Allah dan Rasul telah mengharamkan jual beli arak, bangkai, babi, dan berhala.
	14	96	6	Seorang muslim adalah saudaranya muslim yang lain, tidak halal bagi seorang muslim apabilamenjual barang jualan kepada saudaranya yang didalamnya ada cacat melainkan ia harus menjelaskan (memberitahukan) kepadanya.

LAMPIRAN II:

PEDOMAN WAWANCARA

Penjual :

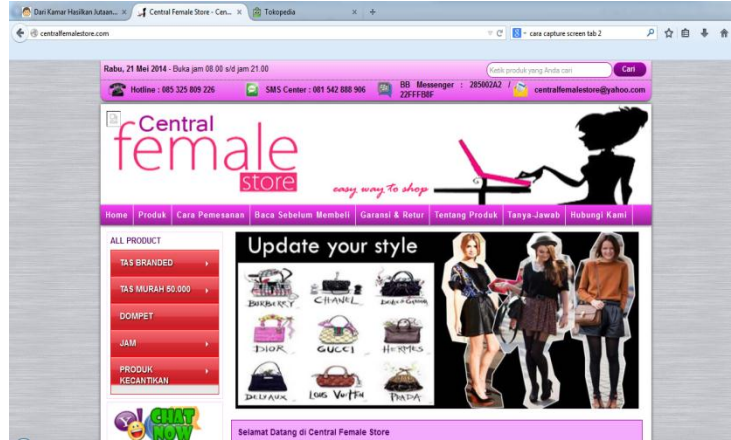
1. Apakah pernah menerima complain dari pembeli yang berkaitan dengan jual beli tas ini?
2. Permasalahan apa yang sering dieluhkan pembeli?
3. Bagaimana tindakan yang anda ambil berkaitan dengan komplain dari pembeli?
4. Apakah ada pengecekan mutu tas atau semacamnya sebelum tas dijual maupun dikirim kepada pembeli?
5. Apakah pembeli memiliki hak *khiyār* atau hak pilih baik sebelum maupun sesudah transaksi terjadi?
6. Apakah setiap pembeli memiliki hak untuk mendapatkan garansi? Dan bagaimana ketentuannya?
7. Apakah pembeli tetap melayani apabila pembeli tidak berkenanan dengan barang yang sampai dan menginginkan untuk retur barang? Bagaimana prosedur dan ketentuannya?
8. Apakah ketentuan-ketentuan dalam surat garansi dibuat berdasarkan kesepakatan bersama?
9. Bagaimana apabila terjadi suatu kasus yang belum diatur dalam ketentuan-ketentuan yang sudah tertulis dalam surat garansi?
10. Apakah dengan adanya hak pilih (*khiyār*) , surat garansi dan retur ini sudah memberikan rasa adil bagi penjual?

Pembeli:

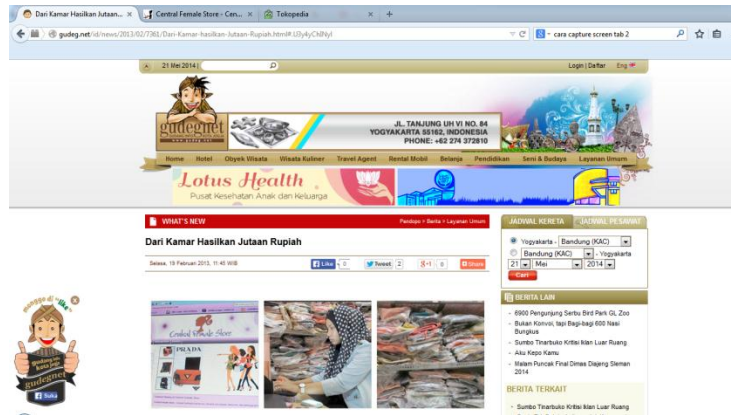
1. Apakah anda pernah mengalami kasus misal barang cacat, atau tidak sesuai dengan pesanan dalam jual beli tas online di Central Female Store?
2. Kasus seperti apa yang pernah anda alami?
3. Bagaimana tindak lanjut Central Female Store selaku penjual mengenai komplain anda?
4. Apakah anda diberikan hak pilih (*khiyār*) dalam jual beli oleh penjual?
5. Apakah anda mengetahui adanya garansi?
6. Apakah anda pernah mengalami retur barang?
7. Bagaimana pendapat anda mengenai ketentuan-ketentuan garansi dan retur yang ditetapkan penjual?
8. Apakah ketentuan-ketentuan tersebut anda rasa sudah cukup adil atau sudah menjadi solusi bagi kasus yang anda alami?

LAMPIRAN III :

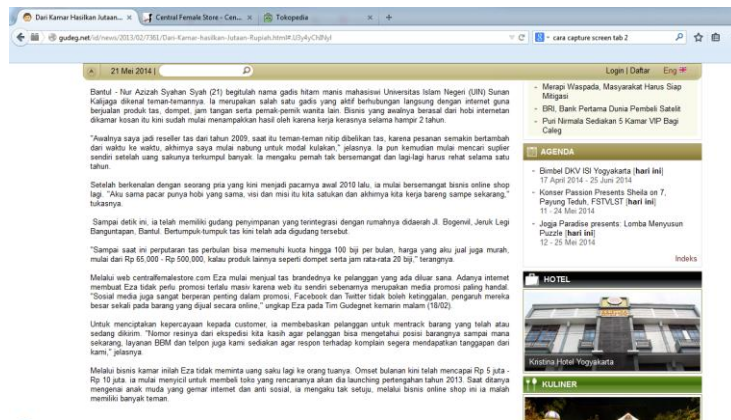
GAMBAR DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1: Website www.centralfemalestore.com



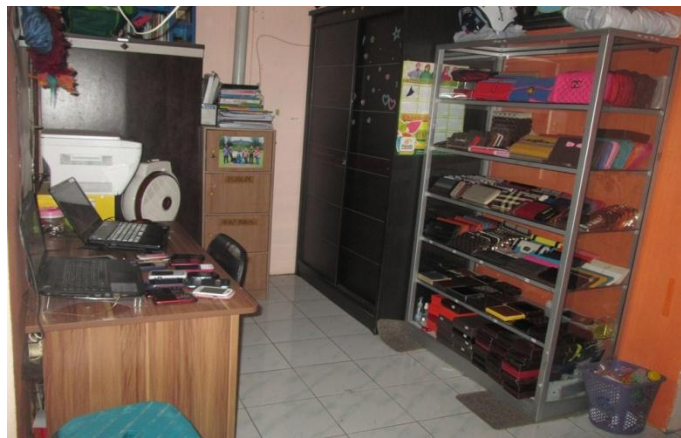
Gambar 2 : Profil Central Female Store saat diliput media online Yogyakarta



Gambar 2.1 : Profil Central Female Store saat diliput media online Yogyakarta



Gambar 3 : Etalase tas Central Female Store



Gambar 4 : Ruang kerja di gudang Central Female Store



Gambar 5 : Salah satu gudang penyimpanan tas



Gambar 6 : Bukti resi pengiriman barang



Gambar 7 : Pengiriman barang sehari-hari



Gambar 8 : Testimoni pembeli tas


CENTRAL FEMALE STORE

INVOICE Selasa, 01 April 2014

COSTUMER DETAIL: NO.MEMBER CFS-656 ENDANG SOLATIN (081525177625)
--

NO. FAKTUR : SL-7804

NO	CODE	PRODUCT/NAME	PRODUCT	QTY	PRICE	TOTAL
1.	FS-01	TM.Chanel	maxi merah	1	50.000	50.000
2.	ST-212	TS.Lv	mulberry mono	2	75.000	150.000
3.	FS-08	TM. Furla	tote pink	1	50.000	50.000
4.	DP-2189	D.Lv	flap	4	30.000	120.000
5.	Ongkir	WAHANA	Prajurit Kulon-Mojokerto	3	8.000	24.000

Total Bayar: 394.000
Pembayaran : Mandiri (checked:AB) 

Terima kasih

Gambar 9 : Nota penjualan tas (tampak muka)

GARANSI

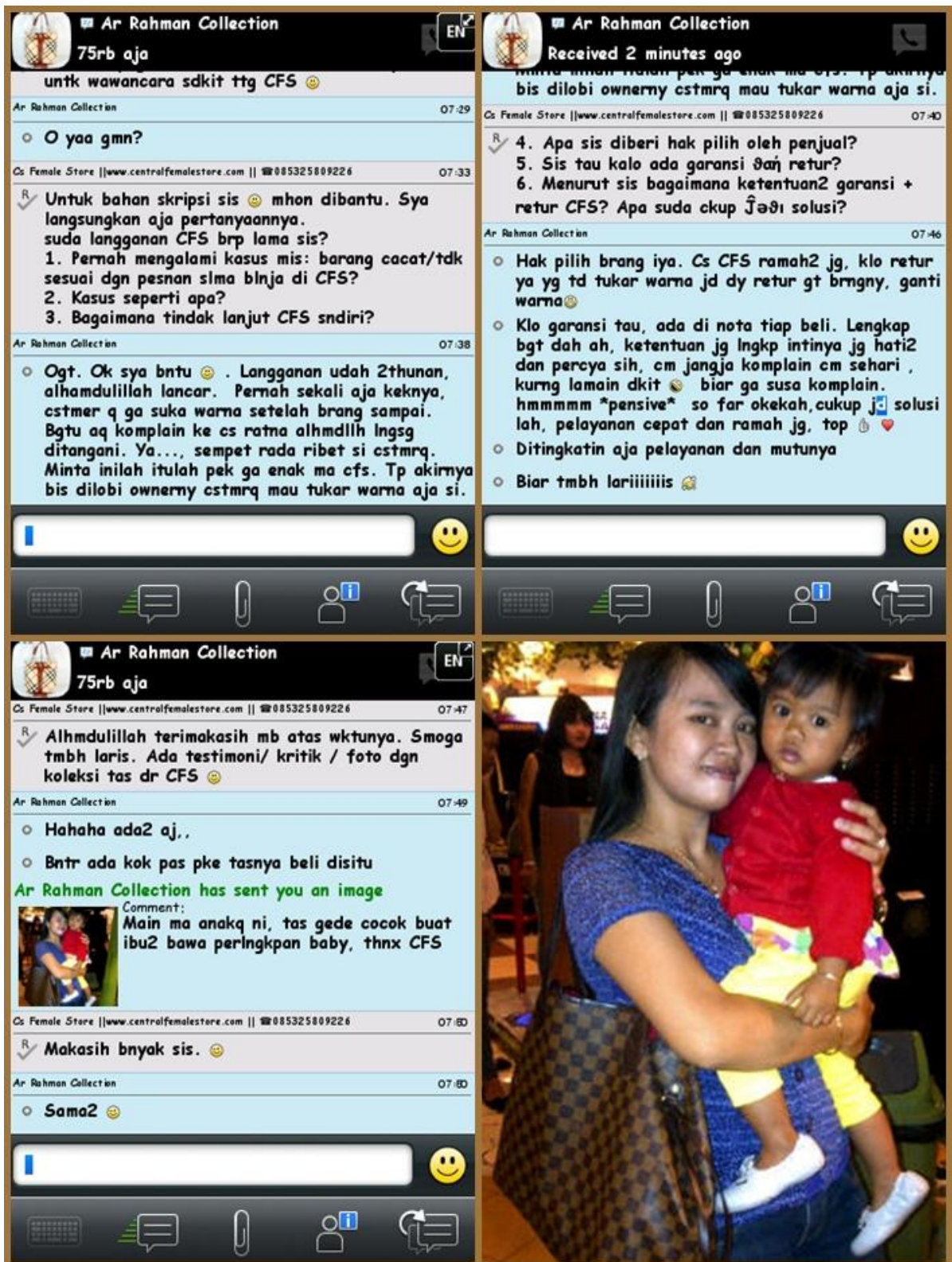
- Garansi diberikan setidaknya dalam jangka waktu 1x24jam setelah barang diterima oleh customer
- Garansi tidak berlaku untuk kesalahan Pembeli;
- Garansi uang kembali apabila:
Central Female Store tidak mengirimkan pesanan setidaknya 3 hari kerja setelah customer melakukan transfer; Stok barang yang diinginkan customer habis atau cacat total; Customer terlantar transfer dana ke Central Female Store sedangkan barang cacat / kosong setelah diinfokan oleh cs Central Female Store kepada customer; Barang tidak sampai dalam jangka waktu 14 hari kerja (terhitung dari tanggal pengiriman pada res, tanggal merah dan hari libur tidak terhitung) kecuali untuk daerah pengiriman pesok dan mengalami kendala pengiriman oleh ekspedisi dan memerlukan estimasi waktu yang relatif lebih lama, maka garansi ini TIDAK berlaku.
- Garansi uang kembali tidak berlaku untuk retur barang; Terjadi bencana alam, kecelakaan, atau kesalahan alamat yang diberikan customer selama pengiriman barang.
- Ketentuan garansi lainnya yang belum tercantum di dalam ketentuan ini maka akan diputuskan oleh owner Central Female Store berdasarkan musyawarah dengan customer

KETENTUAN RETUR

- Batas waktu klaim
Segera konfirmasi ke Central Female Store tentang produk yang ingin diretur paling lambat 1x24 jam sejak barang diterima customer (berdasarkan informasi barang sampai di tujuan pada waktu penerima menandatangani resi ekspedisi pengiriman saat menerima barang). Kami tidak akan melayani retur dalam bentuk apapun apabila klaim lewat dari waktu yang telah ditentukan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan.
- Keutuhan barang seperti kondisi semula
Barang harus dikembalikan dalam kondisi semula, lengkap dengan bungkus plastik dan tag (jika ada), tanpa itu klaim retur tidak bisa diterima. Retur barang hanya untuk model yang sama, jika tidak ada stok, maka Central Female Store akan merendaf kembali uang sesuai dengan nominal barang order via bank BCA/Mandiri/BRI/BNi(diluar 4 bank ini, biaya transfer beda bank akan ditanggung customer).
Refund uang dilakukan ambil barang suda diterima oleh Central Female Store kembali
- Biaya-biaya yang terjadi saat proses retur
Ongkos kirim dari customer ke Central Female Store ditanggung sendiri oleh customer.
Ongkos kirim dari Central Female Store ke customer, akan ditanggung oleh Central Female Store.
Ongkos kirim ditanggung sepenuhnya oleh customer APABILA customer yang mengendaki retur barang dikarenakan tukar model / warna dan bersedia menanggung ongkos kirim dengan catatan barang masi utuh dan masi dalam jangka waktu retur.
Ongkos kirim ditanggung oleh Central Female Store sepenuhnya apabila kesalahan dikarenakan kesalahan Central Female Store dalam mengirimkan barang, hal ini sebagai loyalitas kami kepada customer.
Pengiriman retur disarankan menggunakan ekspedisi JNE/TIKI/WAHANA/POS, resiko yang terjadi selama proses pengiriman, ditanggung sepenuhnya oleh customer
- Proses retur order (pengembalian barang) tidak berlaku, apabila:
Barang rusak akibat kerusakan saat pengiriman. Paket hilang ataupun rusak pada saat pengiriman sebagai akibat kelalaian agen pengiriman, maka hal tersebut merupakan diluar tanggung jawab Central Female Store. Namun kami akan bertindak bijak dan membantu proses klaim tersebut ke pihak agen pengiriman barang tersebut.
Barang rusak akibat kesalahan saat membuka paket atau saat mencoba barang.
Barang tidak sampai akibat kesalahan customer dalam memberikan data pengiriman, misal: alamat tidak jelas/tidak lengkap (Shipping Address).
Retur tidak berlaku dengan alasan tidak nyaman dipakai/tidak cocok model warna,dlu/ tidak seperti yang dibayangkan
Retur tidak berlaku dengan alasan jahitan tidak rapi/ada benang-benang sisa, untuk hal ini kami mohon maaf karena ada beberapa produk dengan quality low-mid, harap maklum.
- Cara meretur barang:
Kirim konfirmasi ke cs kami dengan subject "retur", melalui email, sms, telfon, bbm, chatting ke cs kami.
Isi berupa: foto produk yang bermasalah, nomer order, kode barang, dan deskripsikan sedetail mungkin tentang masalah yang ada.
Jika memungkinkan alternatif selain retur, silakan ajukan. Misal: dalam bentuk potongan harga, sebut nominalnya yg cocok menurut kebijakan customer sendiri beserta alasannya.
Jika retur disetujui, kami akan memberikan data alamat tujuan untuk retur, dan balikan retur paling lambat 1 hari dari waktu retur disetujui dengan memberikan bukti pengiriman retur berupa nomer resi JNE/TIKI/WAHANA/POS.
Kompensasi retur akan kami berikan pada saat barang retur kami terima. Central Female Store akan memberi kabar via email/sms/chatting/bbm saat barang retur sampai di tangan kami.
Semua retur barang yang kami terima, kami anggap sudah menyetujui KETENTUAN RETUR ini.

Last but not least, lakukan komplain dengan baik. Jika ada kata-kata yang kasar (umpatan/warna merah/huruf besar semua) maka komplain akan kami abaikan. Maaf, kami tidak ada waktu untuk bertengkar.

Gambar 9.1 : Nota Penjualan tas (tampak belakang)



Gambar 10 : Wawancara dengan konsumen dan testimony



Gambar 10.1 : Wawancara dengan konsumen dan testimony



Gambar 10.2 : Wawancara dengan konsumen dan testimony



CENTRAL GROUP ONLINE

ONE STOP SHOPPING CENTER

Jalan Mursidi No. 502-A Jeruklegi Banguntapan Bantul

Telp. 0274 – 9553453

SURAT KETERANGAN

No. CG/20140502/SK/02

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku owner / pemilik Central Group Online, menerangkan bahwa:

Nama : Nur Azizah Syahan Syah
NIM : 07380057
Fakultas : Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
Jurusan : Mu'amalat
Judul Skripsi : "Tinjauan Hukum Islam terhadap Penerapan Khiyar, Sistem Garansi dan Retur dalam Jual Beli Tas Secara Online di www.centrafemalestore.com"

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Central Group Online khususnya pada website www.centrafemalestore.com pada tanggal 29 Maret s.d. 4 April 2014.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bantul, 02 Mei 2014

Owner / Pemilik








Ahmad Bukhori


Pembeli

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	ITSNA HIMIATY	OWNER "AR-RAHMAN COLLECTION" / KONSUMEN (YOGYAKARTA)	WAWANCARA TERLAMPIR
2.	Bella CHRISTIE	KONSUMEN (BANDUNG)	WAWANCARA TERLAMPIR
3.	SUENA	KONSUMEN (PONOROGO)	WAWANCARA TERLAMPIR

DAFTAR NARASUMBER

Penjual

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	AHMAD BUKHORI	OWNER	
2.	Ratnasari	CS	
3.	Siti Azizah	CS	
4	Suyono	Packing	
5.	ABE SYAFRUDIN	GLUDANG	
6	Azi Permana	Pemasaran & website-	

Curriculum Vitae

Nama : Nur Azizah Syahan Syah

Alamat : Jeruk legi, Tegal Tandan, Banguntapan, Bantul

Tempat Lahir : Surabaya

Tanggal Lahir : 06 Juni 1990

Nama Orang Tua :

Nama Ayah : Drs. H. Sumarno Abdul Aziz

Nama Ibu : Sri Wahyuni BA.

Riwayat Pendidikan :

SDN Selosari I Magetan angkatan tahun 1995

MTs Daarul Huda Mayak Ponorogo angkatan tahun 2001

MAN Panekan Magetan angkatan tahun 2004

,

