

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Sale Stock Indonesia

Sale Stock merupakan salah satu perusahaan teknologi *start-up* yang paling cepat berkembang di Indonesia. Didirikan pada akhir 2014, perusahaan ini sekarang merupakan rumah berkarya bagi lebih dari 200 orang di Indonesia, Jerman, AS dan masih banyak lagi. Mereka pernah bekerja di perusahaan teknologi besar seperti Facebook, Yahoo, Apple, dan Sony. Sale Stock memfokuskan diri dalam menyediakan baju yang berkualitas tinggi dan terjangkau untuk semua orang Indonesia dengan pelayanan dan teknologi yang baik. (ecc.ft.ugm.ac.id. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Sale Stock, Pte Ltd merupakan perusahaan teknologi multinasional yang berpusat di Singapura (www.qerja.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017). Kantor pusat PT Sale Stock Indonesia beralamat di Jl. Mayjen DI Panjaitan No. 1C, RT 001/RW006 (Samping Komplek Kemhan), Kelurahan Kebon Pala, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur 13650 (www.salestockindonesia.com). Sale Stock Indonesia juga mempunyai 2 (dua) kantor cabang di Yogyakarta, yaitu di Jl. Kyai Mojo No. 27-29, Tegalrejo dan di KM. 5.8 No.88, Jl Kaliurang, Caturtunggal, Depok Sub-District, Caturtunggal, Kec.Depok, Sleman Regency (www.google.com. Diakses pada tanggal 3 Desember 2017).

Sale Stock merupakan sebuah *startup mobile-commerce* yang menerapkan prinsip-prinsip *cost-leadership* dan memanfaatkan kekuatan media sosial. Sale

Stock berfokus menjual pakaian wanita yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Harga yang terjangkau dilakukan dengan cara menghilangkan perantara, memotong biaya *overhead*, dan fokus dengan berjualan secara *online*. (www.salestockindonesia.com). Namun tidak hanya pakaian wanita saja yang dijual pada toko *online* ini, melainkan juga pakaian pria, aksesoris, dan alat kecantikan. Sale Stock Indonesia memiliki visi bahwa semua wanita Indonesia harus dapat tampil cantik tanpa perlu menguras dompet (www.qerja.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Filosofi Sale Stock adalah : "*Dear rule breakers, questioners, straight-A students who skipped class: We want you!*". (ecc.ft.ugm.ac.id. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Meski belum genap berusia dua tahun, namun nama Sale Stock Indonesia ternyata telah cukup dikenal oleh masyarakat Indonesia. Hal ini dibuktikan oleh posisi aplikasi *mobile* Sale Stock yang menempati peringkat ke-9 di Google Play untuk kategori aplikasi belanja. Mereka mengungguli aplikasi milik *e-commerce* besar lainnya seperti Alfacart, Zalora, dan Berrybenka. (id.techinasia.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Co-Founder (pendiri) Sale Stock adalah berjumlah 5 (lima) orang. Ariza Novianti. Selain Lingga dan Ariza, Sale Stock juga didirikan oleh Stanislaus Tandelilin (mantan pegawai Citibank), Ivan Samuel Heydemans (mantan *Head of Marketing* Lazada), dan Listiarso Wastuargo (mantan *Software Engineer* di Facebook). (id.techinasia.com. Diakses pada tanggal 21 Nov 2017).

Pasangan suami istri tersebut mempunyai ide membuat Sale Stock dari pengalaman menjual barang-barang bekas yang mereka miliki. Nama Sale Stock sendiri dipilih karena barang-barangnya yang dijual dengan harga “Sale” atau diskon dengan stok yang selalu tersedia (*on-stock*). (id.techinasia.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Selama ini, Sale Stock Indonesia belum pernah mengumumkan pendanaan yang mereka terima. Namun sebuah perusahaan modal ventura bernama Ardent Ventures menyebut Sale Stock Indonesia sebagai salah satu portofolio mereka. (id.techinasia.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Di tengah perjalanan, Sale Stock sempat mendapatkan suntikan dana dari Angel Investor. Memang kecil, tapi itu cukup untuk meyakinkan mereka untuk meninggalkan posisi mereka yang sudah mapan. Atas anjuran Angel Investor, mereka pun mengubah nama dari Sale Stock Tangerang, menjadi Sale Stock Indonesia. (www.sirclo.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Di Indonesia, Ardent Ventures menjalin kerja sama dengan Sinar Mas Digital Ventures (SMDV), sebuah perusahaan modal ventura yang dimiliki oleh Sinar Mas Group. Karena itu, besar kemungkinan kalau SMDV juga punya saham di Sale Stock. (id.techinasia.com. Diakses 07.59 tanggal 21 Nov 2017).

Selain itu, Sale Stock berusaha menghadirkan pengalaman bertransaksi yang mudah lewat perangkat *mobile*. Selain mempunyai aplikasi *mobile*, situs

mereka pun didesain khusus untuk pengguna *smartphone*. (id.techinasia.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Sale Stock Indonesia juga punya cara unik untuk mendekati diri dengan para konsumen. *Startup* ini selalu menyebut konsumen mereka dengan panggilan “Sista,” dan menyebut diri mereka sendiri dengan panggilan “Soraya.” Soraya sendiri merupakan nama anak perempuan dari Lingga dan Ariza. (id.techinasia.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

Sale Stock menggunakan *Artificial Intelligence* (AI), atau kecerdasan buatan yang bisa berinteraksi langsung dengan konsumen seperti kita. AI ini adalah sebuah program komputer yang dapat berpikir dan berinteraksi seperti manusia. Dalam arti lain Sale Stock Indonesia menggunakan bantuan AI yang bisa memetakan dan memprediksi barang-barang yang akan laku terjual,” terang Stanislaus. (www.ziliun.com. Diakses pada tanggal 21 November 2017).

B. Produk *E-Commerce* pada Toko *Online* Sale Stock Indonesia

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh toko *online* Sale Stock Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Pakaian, dengan kategori: *dress* wanita, baju muslim wanita, baju atasan wanita dan pria, baju set (atasan dan bawahan) wanita, baju tidur wanita, pakaian dalam wanita, pakaian anak-anak dan bayi (perempuan dan laki-laki), pakaian *big size* wanita, pakian hamil dan menyusui, baju olahraga wanita, baju renang wanita dan pria, *jumpsuit* wanita, baju *couple*.

2. Selain pakaian, dengan kategori: sepatu wanita dan pria, tas wanita, dompet wanita, anting, alat kecantikan/*make up*, jilbab, topi wanita, kalung wanita, dalaman hijab, gelang wanita, cincin wanita, kaca mata wanita, dan jam tangan wanita.

Adapun konsep dari bisnis industri/*e-commerce fashion* lain dengan konsep bisnis Sale Stock:

Gambar 4.1 Perbedaan Konsep Harga Toko *Online* Sale Stock dengan Toko *Online* Lain

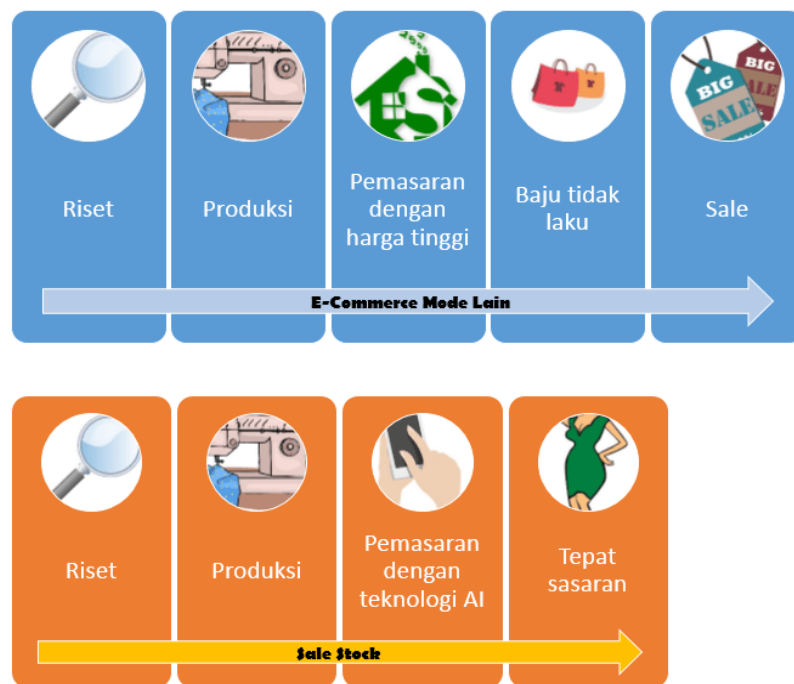


Sumber : www.salestockindonesia.com

Pada gambar di atas menjelaskan bahwa setelah baju di desain, misalkan biaya produksi sebesar Rp50.000,-, pihak Sale Stock Indonesia menjual produk tersebut dengan harga sebesar Rp80.000,- tanpa adanya ongkos kirim (minimal pembelian sebesar Rp200.000,-). Namun pada toko *online* lain tidak memproduksi sendiri karena barang didapatkan dari distributor dengan harga Rp80.000,- kemudian dijual dengan harga 5 (lima) hingga 10 (sepuluh) kali lipat harga

asli/harga distributor yaitu seharga Rp399.000,- dan itu belum termasuk ongkos kirim.

Gambar 4.2 Perbedaan Konsep *E-commerce* Mode Lain dengan Sale Stock



Sumber : www.salestockindonesia.com

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa pemasaran yang dilakukan oleh toko *online* Sale Stock Indonesia dilakukan dengan cara riset/pencarian produk yang layak dijual terlebih dahulu, kemudian barang diproduksi. Setelah itu, barang dipasarkan dengan menggunakan sistem *Artificial Intelligence* (AI). AI merupakan sebuah program komputer yang bisa berpikir dan berinteraksi seperti manusia. Dalam arti lain Sale Stock menggunakan bantuan AI yang bisa memetakan dan memprediksi barang-barang yang akan laku. Dengan sistem ini akan membuat barang yang dijual tepat sasaran dan laku.

Berbeda konsep dengan Sale Stock Indonesia, toko *online* lain pada umumnya, setelah barang diproduksi, barang dijual dengan harga tinggi. Jika barang tidak laku, maka barang akan dijual dengan harga sale/diskon (potongan harga).

C. *Khiyar* pada *E-Commerce*

Secara umum mekanisme transaksi e-commerce yang ada di Indonesia dapat dikategorikan kepada 1) Transaksi secara *online* dan pembayaran dilakukan secara *online*, 2) Transaksi secara *online* dan pembayaran dilakukan setelah barang diterima, dan 3) Transaksi dan pembayaran dilakukan di dunia nyata, yaitu mempunyai toko *online* dan *offline* (www.Muhsinhar.staff.ums.ac.id).

Setiap kali orang membahas tentang perdagangan *online* / *e-commerce*, dapat dipahami bahwa *e-commerce* merupakan bisnis yang berhubungan dengan media internet. Dari pemahaman di atas, dapat diketahui beberapa karakteristik bisnis *online*, yaitu: 1) Terjadinya transaksi antara dua belah pihak; 2) Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi; 3) Internet merupakan media utama dalam proses atau mekanisme akad tersebut. Dari karakteristik di atas, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi perbedaan antara bisnis *online* dengan bisnis *offline* yaitu proses transaksi (akad) dan media utama dalam proses tersebut (Hendiana, 2016: 46).

Dalam prakteknya, layaknya dalam jual beli pada umumnya, *e-commerce* juga melakukan penawaran barang oleh penjual. Bila barang dan harga yang

ditawarkan oleh penjual dirasa cocok oleh calon pembeli, maka transaksi jual beli akan terjadi. Setelah terjadinya kesepakatan antara penjual dan pembeli, maka pembeli melakukan pembayaran barang tersebut sesuai dengan nominalnya melalui alat pembayaran yang disepakati. Setelah pembayaran dilakukan, maka penjual akan mengirim barang kepada pembeli sesuai dengan waktu yang telah dilakukan dan metode pengiriman yang disepakati.

Setelah barang yang dibeli sampai ke tangan pembeli, kadang kala barang tersebut tidak sesuai dengan visualisasi yang diberikan oleh penjual berupa gambar maupun spesifikasinya (Ghofur, 2016: 296). Peristiwa/kejadian di atas merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan hak *khiyar* pada pembeli. Dan disitulah hak *khiyar* ini berfungsi dan sangat diperlukan oleh pihak pembeli.

D. Bentuk *Khiyar* pada toko *Online Sale Stock Indonesia*

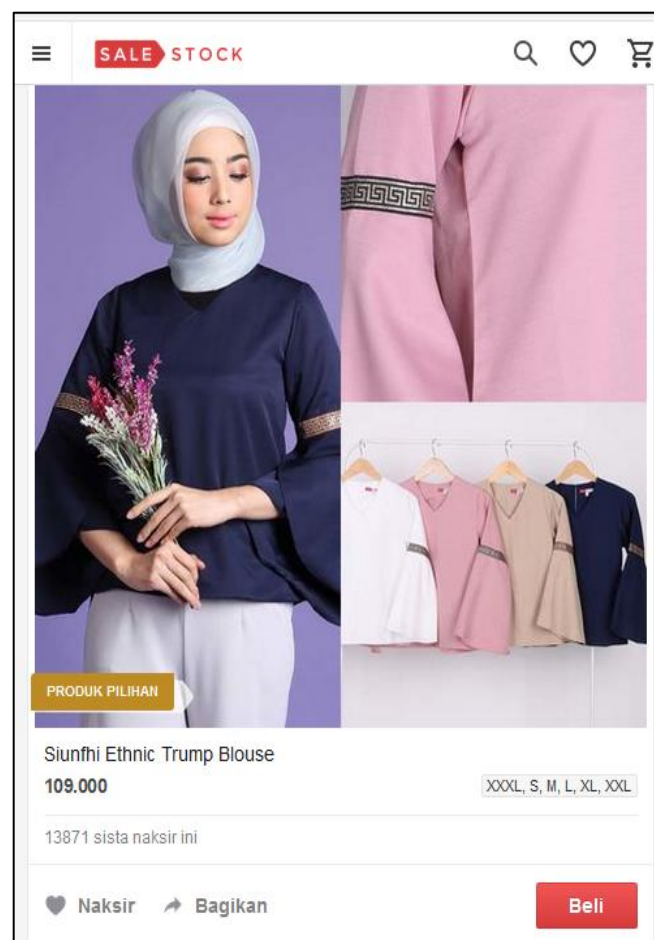
Dalam Islam *khiyar* merupakan hak pilih bagi penjual maupun pembeli untuk meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli. Adapun dalam toko *online Sale Stock Indonesia* dapat diartikan sebagai opsi / pilihan untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli dan dapat pula diartikan sebagai retur pengembalian. Adapun opsi *khiyar* yang terdapat pada toko *online Sale Stock Indonesia* adalah sebagai berikut:

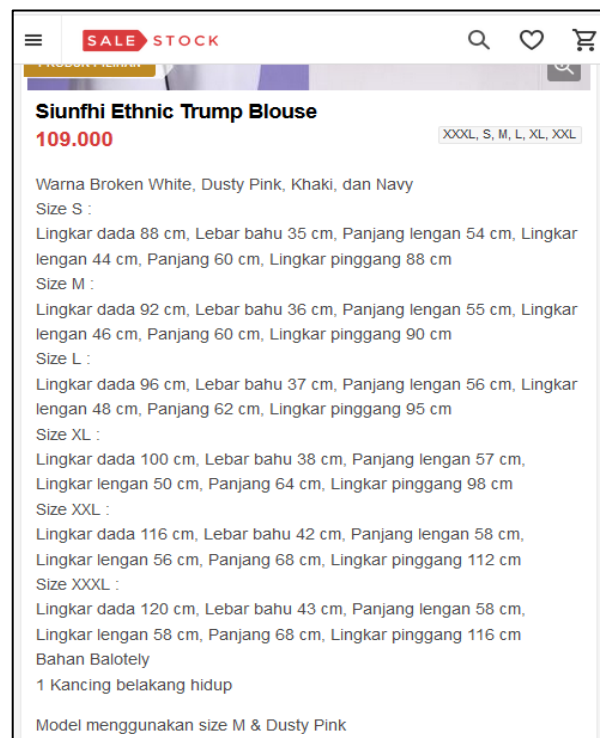
1. Pemilihan barang

Ketika akan membeli, maka pembeli akan memilih dan melihat *detail* produk yang akan dibeli. Adapun langkah-langkah dalam pemilihan baju adalah: 1)

Pilih baju yang ingin dibeli melalui halaman utama, kategori atau pencarian; 2) Kemudian klik judul atau gambar produk untuk melihat detailnya maka akan muncul *detail* produk tersebut; 3) Jika cocok, pembeli bisa langsung memasukkan produk tersebut ke keranjang belanja. Berikut ini adalah penjelasan *detail* produknya:

Gambar 4.3 Detail Produk





Sumber: www.salestockindonesia.com

2. Estimasi Pengiriman Barang

Pengiriman dilakukan oleh kurir pihak ketiga, yaitu: J&T Express, Ninja Express, NCS, dan lain-lain. Kurir pihak ketiga mengestimasi lama pengiriman sekitar 4-6 hari kerja untuk wilayah Jabodetabek; sekitar 5-7 hari kerja untuk wilayah Jawa – Bali; dan 6-9 hari kerja untuk luar Jawa.


Selama menunggu barang dikirim oleh pihak Sale Stock, maka pembeli tidak dapat membatalkan pembelian karena itu sudah termasuk ke dalam tahap proses. Pembelian dapat dibatalkan/diganti selama barang yang dipilih belum diproses oleh pihak Sale Stock Indonesia. Jika pembelian telah diproses dan sudah pada tahap pengiriman, pembelian tidak dapat dibatalkan. Namun jika pembayaran yang dipilih adalah metode *Cash on Delivery* (CoD) dan barang belum sampai ke

pihak pembeli, maka pembeli dapat langsung membatalkan pembelian melalui keranjang belanja/melalui *Customer Service online Sale Stock* dan pembeli tidak akan membayar sejumlah nominal apapun dan juga tidak perlu membayar untuk ongkos kirimnya.

3. Batas Pembayaran

Toko *online Sale Stock Indonesia* memberikan kesempatan kepada pembeli untuk melakukan pembayaran selama 2x24 jam atau 2 (dua) hari setelah barang dipilih / dimasukkan ke dalam keranjang belanja. Apabila pembeli tidak melakukan pembayaran selama waktu yang telah ditentukan, maka transaksi pembelian dibatalkan oleh pihak *Sale Stock Indonesia*. Berikut ini adalah contoh transaksi yang peneliti lakukan :

Gambar 4.4 Detail Transaksi Belanja

← Transaksi	
Detail Transaksi	
ID Order	0813684424822441
Tanggal	Selasa, 14 November 2017 16:13
Pembayaran	Bank Transfer
Status	Dibatalkan hiks 14/11/2017 16:13
Daftar Belanja	
 Siunfhi Ethnic Trump Blouse Dusty Pink	109.000
Subtotal	109.000
Ongkir	13.500

Transaksi pembelian tersebut dibatalkan oleh pihak *Sale Stock* tanggal 16 November pukul 16.13 WIB setelah tanggal pembelian yaitu tanggal 14 November 2017 pukul 16.13.

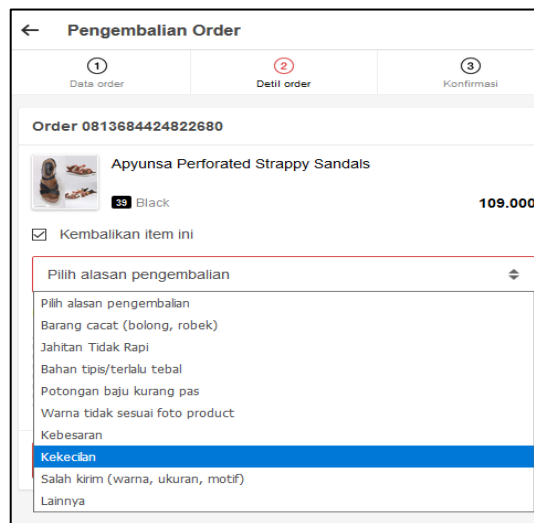
4. *Cash on Delivery* (CoD)

Sistem CoD adalah metode pembayaran di tempat, dimana pembeli bisa melakukan pembayaran langsung melalui kurir pihak ketiga setelah barang diterima. Pembeli disarankan untuk menyiapkan uang pas. Sistem pembayaran *Cash on Delivery* (CoD) pada toko *online* Sale Stock sekarang sudah menjangkau ke seluruh wilayah Indonesia.

5. Garansi 30 Hari Pengembalian Barang (Retur)

Adapun alasan pengembalian yang dapat dilakukan pada toko *online* Sale Stock Indonesia adalah sebagai berikut :

Gambar 4.5 Pilihan Alasan Pengembalian Barang



Sumber: www.salestockindonesia.com

Selain alasan yang tertera di atas, pengembalian barang juga dapat dilakukan jika pembeli merasa barang yang dibeli/barang yang telah sampai ke rumah tidak sesuai dengan gambar/spesifikasi yang diberikan oleh pihak Sale Stock Indonesia.

Pengembalian harus dilakukan dalam jangka waktu 30 hari setelah barang diterima oleh pembeli. Pengembalian produk tidak berlaku untuk kategori *sportwear* (baju olahraga), *swimwear* (baju renang), *underwear* (baju dalam), produk kecantikan, dan aksesoris (topi, kalung, jilbab, gelang, cincin, anting, dan kaca mata). Untuk alat kecantikan, tidak dapat dikembalikan jika barang telah dibuka atau digunakan. Dan untuk kategori aksesoris dapat dikembalikan apabila terdapat cacat.

Namun semua produk dapat dikembalikan apabila menurut pihak Sale Stock layak untuk dikembalikan. Artinya, barang apapun yang akan dikembalikan oleh pihak pembeli, maka dikonsultasikan terlebih dahulu kepada pihak Sale Stock melalui chatting via *Whatsapp*, *line*, maupun *chatting* via *website* Sale Stock. Apabila barang yang akan dikembalikan telah dikonfirmasi oleh pihak Sale Stock dan ternyata barang tersebut baik-baik saja, maka pembeli tidak dibolehkan untuk mengembalikan barang tersebut.

Berikut ini adalah tahapan proses pengembalian barang kepada pihak Sale Stock Indonesia :

Gambar 4.6 Tahap Pengembalian Barang



Sumber : www.salestockindonesia.com

Dari penjelasan singkat pada gambar di atas, tata cara atau proses untuk melakukan pengembalian barang kepada pihak Sale Stock Indonesia adalah sebagai berikut :

a. Sebelum kirim paket

- 1) Pembeli mengambil foto barang yang ingin dikembalikan, difoto secara keseluruhan atau diperlihatkan bagian yang rusak (jika ada).
- 2) Lengkapi form pengembalian barang yang ada di paket yang pembeli terima.
- 3) Pembeli mengirimkan barang dan form pengembalian, melalui jasa ekspedisi ke alamat berikut ini: PT Sale Stock Indonesia Jl. Mayjen DI Panjaitan No. 1C, RT 001 / RW 006 (Samping Komplek Kemhan), Kelurahan Kebon Pala, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur 13650.
- 4) Pembeli mengambil foto bukti pengiriman (resi) paket return.

b. Setelah kirim paket

- 1) Pembeli mengisi form retur *online* di www.salestockindonesia.com/pengembalian.
- 2) Tuliskan Nama - No Telepon - Email (jika ada) - dan ID Order.
- 3) Pembeli mengupload foto barang dan foto bukti pengiriman (resi).
- 4) Pembeli menuliskan jumlah biaya pengiriman balik dan melengkapi data yang dibutuhkan.
- 5) Begitu barang dan form diterima oleh pihak Sale Stock, pihak Sale Stock akan segera konfirmasi ke pembeli melalui

sms/email/telepon dan proses lebih lanjut. Apabila data sudah lengkap dan sesuai, pihak Sale Stock akan mengembalikan uang pembeli.

c. *Refund* (Pengembalian Uang)

Uang yang dikembalikan oleh Sale Stock Indonesia akan sesuai dengan harga barang setelah dikurangi diskon kupon / poin dengan perhitungan yang proporsional. Untuk kupon atau poin yang sudah terpakai, akan dikembalikan dalam bentuk poin (dengan jumlah dibulatkan). Buat pembeli yang belum jadi *member* di Sale Stock, *refund* kupon atau poin akan dikembalikan dalam bentuk kupon sekali pakai sesuai nominal *refund*. Ongkos kirim barang balik ke gudang (jika ada) juga akan dikembalikan. Namun kupon tidak dapat berlaku lagi apabila pembeli telah melakukan pembelian namun belum sampai pada tahap pembayaran.

Sale Stock akan mengganti ongkos kirim pembelian dan pengembalian ke gudang jika pembeli retur semua produk dalam 1 ID *order* yang sudah dipesan. Namun jika pembeli hanya meretur sebagian produk dalam 1 ID *order*, Sale Stock Indonesia hanya akan mengganti ongkos kirim balik ke gudang saja. Biaya pengiriman balik ke gudang akan Sale Stock ganti. Untuk itu, pembeli diharap mengambil foto bukti pengiriman (resi) dan menyimpannya.

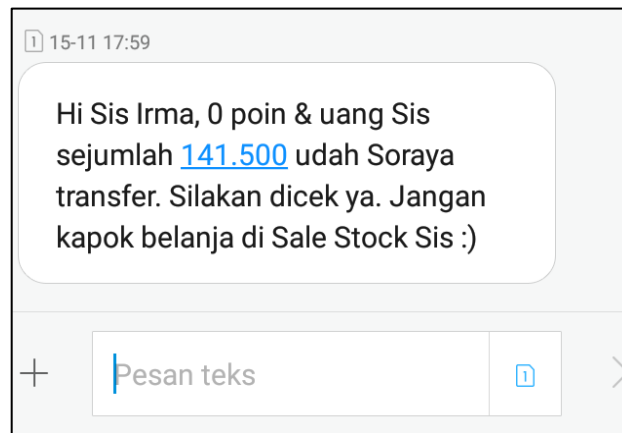
Setelah proses pengembalian dilaksanakan oleh pembeli, pihak Sale Stock Indonesia akan memverifikasi data *refund* lengkap dan resi

pengiriman pengembalian barang. Kemudian pihak Sale Stock Indonesia akan mentransferkan uang sebesar nominal harga produk dan ongkos kirim tanpa potongan (kembali 100%) sehari setelah barang dikirim kepada pihak Sale Stock Indonesia atau setelah barang tersebut sampai ke pihak Sale Stock Indonesia (tidak termasuk hari Sabtu/Minggu dan Libur Nasional). Hal itu dapat dibuktikan dengan contoh pengembalian uang dari pihak Sale Stock kepada peneliti berikut ini :

Gambar 4.7 Resi Pengiriman Barang Ke Gudang Sale Stock

 JNE YOGYAKARTA www.jne.co.id		JNE YOGYAKARTA Jl. Srogegen No. 196 Nilikan UH YOGYAKARTA Telepon: 0274-4605800		e-CONSIGNMENT NOTE (e-connote) 14-NOV-2017 11:18 Halaman 1 dari 8	
Kota Asal : JOG10000 Kota Tujuan : MAKASSAR, JAKARTA TI No. Pelanggan : 10611800 Pembayaran : Cash Pengirim : RMA KHORYAH		Layanan : REG15 No e-connote : 140300021914017 Jenis Kiriman : Parcel Stempel: Tidak Asuransi, Tidak Packing Keyu		Keterangan: Jml Berat Asli L H W Berat Volume SEPATU 1 1.0 X X X 0	
YOGYAKARTA Kode Pos : INDONESIA : +6281368442482 Attn : JLC #:				Jumlah : 1 Berat : 1.0 Biaya Kirim : IDR 19,000.00 Biaya Lain Lain : IDR 0.00 Asuransi : IDR 0.00 Adm. Asuransi : IDR 19,000.00 Total Biaya : IDR	
Penerima: PT. SALE STOCK INDONESIA JL. MAY JENDI PANJAITAN NO 1 C RT 001 RW 006 KEL. KEBON PAL MAKASSAR, JAKARTA TI Kode Pos : 13650 Telepon : +62		Kode Pos : Telepon :		Petugas : (DI SARD) (COUNTER 38 / ASIKUH) 14-NOV-2017 11:18 Dengan menandatangani e-connote ini pengirim telah membaca, memahami dan sepakat untuk bertindak dalam dengan Syarat Standar Pengiriman (SSP) PT. TIG Jajar Nugraha Ekakurir yang tercantum dalam halaman 2 (dua) yang merupakan satu kesatuan tidak terpisahkan dari e-connote ini.	
Attn : Instruksi Khusus : Catatan : 0.00 Nilai Barang : Keterangan Barang : SEPATU		Dokumen ini di cetak secara otomatis dengan "JNE online system" untuk pengecekan status kiriman silahkan mengunjungi www.jne.co.id Hak cipta PT. TIG JNE		SYARAT STANDAR PENGIRIMAN No. e-connote : 140300021914017	

Gambar 4.8 Pemberitahuan Uang Telah Dikembalikan



Pengembalian uang tersebut dilakukan oleh pihak Sale Stock Indonesia setelah 1 (satu) hari barang dikirim ke pihak Sale Stock Indonesia yaitu pada tanggal 15 November 2017. Terhitung dari tanggal pengiriman melalui jasa pengiriman JNE tanggal 14 November pukul 11.18 WIB. Setelah Sale Stock menerima data *refund* lengkap dan resi pengiriman pengembalian barang dari pembeli akan diverifikasi oleh pihak Sale Stock. Uang dan biaya ongkos kirim akan diproses oleh pihak Sale Stock di hari dan jam kerja (tidak termasuk hari Sabtu/Minggu dan Libur Nasional).

6. Sistem Coba di Rumah

Sistem ‘coba di rumah’ ini merupakan sistem baru yang diberlakukan oleh pihak Sale Stock sejak tanggal 8 September 2017. Sistem ini merupakan sistem dengan cara ketika barang yang diantar oleh pihak ketiga/kurir sampai ke rumah, pembeli bisa mencobanya terlebih dahulu selama kurang lebih 15 menit. Kemudian jika terdapat kesalahan pengiriman (warna, ukuran, motif), kondisi cacat (bolong atau robek) / kebesaran / kekecilan / jahitan tidak rapi / bahan tipis / bahan terlalu

tebal / salah kirim (warna, ukuran, motif) / lainnya, pembeli bisa langsung mengembalikan barang tersebut ke pihak ketiga/kurir.

Sistem ini dapat dilakukan dengan metode pembayaran apapun yang disediakan oleh pihak Sale Stock, yaitu dengan *Cash on Delivery* (CoD), BCA *Virtual Account*, bank transfer, dan kasir indomart. Untuk sementara, layanan ini hanya bisa digunakan oleh beberapa wilayah saja, yaitu Jabodetabek, Manado, dan Jayapura, dan Kupang.

Adapun syarat dan ketentuan dalam sistem ini adalah : **pertama**, pembeli boleh memesan produk apa saja yang ingin pembeli coba, namun maksimal barang yang dikembalikan hanya 1 item; **kedua**, barang yang sudah dicoba ketika diantarkan kurir/pihak ketiga hanya dapat dikembalikan melalui kurir saat itu juga; **ketiga**, layanan ini khusus untuk pengiriman wilayah Jabodetabek, Manado, Jayapura dan Kupang; **keempat**, produk yang dapat dikembalikan hanya produk pakaian dan sepatu, tidak termasuk produk kecantikan (kosmetik), aksesoris, tas, dan *underwear* (pakaian dalam), *sportwear* (pakaian olahraga), dan *swimwear* (pakaian renang); **kelima**, ketentuan coba baju ini dapat berubah sewaktu-waktu; **keenam**, hanya berlaku untuk pemesanan via *website* atau aplikasi versi terbaru.

Pada sistem ini, pembeli hanya perlu berbelanja *online* seperti biasa. Pembeli dapat memilih metode pembayaran yang diinginkan, baik melalui bank transfer, kartu kredit, *Account Virtual* BCA, bayar melalui Indomart yang bekerja sama dengan Sale Stock atau bayar di Rumah (CoD).

Ketika paket sampai, kurir akan mempersilahkan pembeli untuk mencoba baju yang sudah dibeli. Untuk itu, pelanggan akan diberikan waktu selama 15 menit. Pelanggan dapat mengembalikan produk yang tidak disukai saat itu juga melalui kurir dan hanya membayar produk yang disukai apabila metode pembayaran yang dipilih adalah CoD. Apabila pelanggan ingin mengembalikan lebih dari satu produk, maka salah satunya dapat dikirimkan kembali melalui paket ke *warehouse* Sale Stock.

Berikut ini adalah proses sistem ‘coba di rumah’:

Gambar 4.9 Tahapan Sistem ‘Coba di Rumah’





Sumber: www.salestockindonesia.com

E. Analisis Implementasi *Khiyar* dalam Bisnis *E-Commerce* Berdasarkan Perspektif Islam pada Toko *Online Sale Stock Indonesia*.

Berdasarkan penjelasan macam-macam *khiyar* secara mendetail yang telah dijelaskan dalam kerangka teori penelitian, maka peneliti akan menganalisis lebih detail *khiyar* yang populer di kalangan para ulama dan yang sering digunakan dalam transaksi jual beli pada umumnya antara lain adalah *khiyar majlis*, *khiyar sifat*, *khiyar aib*, *khiyar ta'yin*, *khiyar syarat*, *khiyar ru'yah*, dan *khiyar naqd*.

Adapun *khiyar* yang telah diterapkan oleh toko *online Sale Stock Indonesia* adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jenis Khiyar

<i>Majlis</i>	<i>Sifat</i>	<i>Aib</i>	<i>Ta'yin</i>	<i>Syarat</i>	<i>Ru'yah</i>	<i>Naqd</i>
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1. *Khiyar Majlis*

Khiyar majlis (tempat transaksi) berarti hak bagi pihak yang melakukan transaksi jual beli yaitu pihak penjual dan pihak pembeli untuk meneruskan atau membatalkan akad/jual beli selagi mereka belum berpisah dan masih berada dalam tempat transaksi (Mardani, 2012: 106).

Pada umumnya, *khiyar majlis* tidak terdapat pada transaksi jual beli *e-commerce*, sebab pembeli melakukan pilihan untuk tetap melanjutkan atau membatalkan transaksi hanya pada saat mengunjungi laman *online shop* saja.

Toko *online Sale Stock Indonesia* menerapkan jenis *khiyar majlis*, namun tidak sepenuhnya. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya sistem pembayaran **Cash on Delivery (CoD)** dan sistem “**coba di rumah**”. Sistem CoD dapat dilakukan oleh seluruh wilayah di Indonesia. Namun sistem coba dulu di rumah tidak diberlakukan untuk seluruh wilayah Indonesia, melainkan hanya beberapa wilayah saja yaitu Jabodetabek, Manado, Jayapura, dan Kupang.

Khiyar majlis pada toko *online Sale Stock* ini terjadi ketika pembeli memilih metode pembayaran secara *Cash on Delivery (CoD)*, yaitu pihak kurir mengantarkan barang kepada pihak *Sale Stock* dan pembeli melakukan pembayaran kepada pihak *Sale Stock*. Disitulah transaksi jual beli terlaksana.

Begitu pula dalam pada sistem “coba di rumah” juga terdapat *khiyar majlis*. sistem ini merupakan sistem dengan cara ketika barang yang diantar oleh pihak ketiga/kurir sampai ke rumah, pembeli bisa mencobanya terlebih dahulu selama 15 menit. Dalam waktu 15 menit yang diberikan itu merupakan hak *khiyar majlis* ini dilakukan.

Dalam hal ini, pembeli dan penjual sama-sama mempunyai hak untuk berfikir selagi mereka belum berpisah dalam waktu yang telah ditentukan yaitu selama 15 menit. Dan itu tidak terlepas oleh kejujuran dari kedua belah pihak mengenai kejelasan akan barang tersebut. Hal ini sebagaimana sabda Rasulullah s.a.w yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah r.a yang berbunyi :

حَدِيثُ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : نَهَانَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعَتَيْنِ وَلِبَسَتَيْنِ نَهَى

عَنِ الْمَلَامَسَةِ وَالْمُنَابَذَةِ فِي الْبَيْعِ

Artinya : Penjual maupun pembeli, masing-masing mempunyai hak *khiyar*, yaitu kesempatan untuk perfikir selagi mereka belum berpisah melainkan jual beli *khiyar* (HR. Abu Hurairah).

حَدَّثَنَا أَبُو التُّعْمَانِ حَدَّثَنَا حَمَّادُ بْنُ زَيْدٍ حَدَّثَنَا أَيُّوبُ عَنْ إِبْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ , قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى

اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا أَوْ يَقُولُ أَحَدُهُمَا حَيْثُ اخْتَرَّ وَرُبَّمَا قَالَ أَوْ يَكُونُ بَيْعَ خِيَارٍ

Artinya: Telah menceritakan kepada kami Abu An-Nu'man telah menceritakan kepada kami Hammad bin Zaid telah menceritakan kepada kami Ayyub dari nafi' dari Ibnu 'Ummar r.a berkata: Nabi s.a.w bersabda: “Dua orang yang melakukan jual beli boleh melakukan *khiyar* (pilihan untuk melangsungkan atau membatalkan) dalam jual beli selama keduanya belum berpisah”. Atau Beliau bersabda: “(selama belum berpisah) seorang dari rekannya”. Atau Beliau bersabda: “Jual beli menjadi *khiyar* (terjadi dengan pilihan)”. (HR. al-Bukhari NO.1967).

2. *Khiyar Sifat*

Khiyar Sifat merupakan hak bagi pembeli untuk memilih menerima semua harga yang disebutkan atau membatalkan jual beli karena hilangnya sifat yang disenangi dalam objek atau barang yang dijual, yang tidak terdapat di tempat/majelis akad (Muslich, 2015: 218).

Dalam hal ini, pihak Sale Stock menerapkan *khiyar sifat*. Pihak Sale Stock membolehkan dikembalikannya barang yang telah dibeli jika sifat yang disenangi oleh pembeli tidak terdapat/sesuai dengan barang yang telah sampai ke tangan pembeli. Seperti kekecilan, kebesaran, jahitan tidak rapi, kesalahan warna, kesalahan motif, potongan baju/sepatu kurang pas, warna tidak sesuai dengan foto *product*, bahan terlalu tipis, dan bahan terlalu tebal. Namun hal tersebut tidak terlepas oleh kejujuran dan unsur kejelasan harus ada dalam jual beli serta tidak terdapat penipuan antara kedua belah pihak yang bertransaksi sebagaimana disebutkan dalam hadis:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرْرِ

Artinya: Rasulullah s.a.w melarang jual beli dengan cara hashah (yaitu: jual beli dengan melempar kerikil) dan cara lain yang mengandung unsur penipuan. (HR. Muslim No.2783).

3. *Khiyar Aib* (karena adanya cacat)

Khiyar Aib merupakan hak *khiyar* bagi kedua belah pihak yang bertransaksi untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli apabila terdapat suatu cacat atau kerusakan terhadap barang yang diperjualbelikan (Haroen, 2007: 136).

Khiyar aib didasarkan pada hadis Rasulullah s.a.w bersabda :

عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ الْجُهَنِيِّ قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ

إِنْ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

‘‘Dari ‘Uqbah ibnu ‘Amir Al-Juhani ia berkata: Saya mendengar Rasulullah bersabda: Seseorang muslim adalah saudaranya muslim lain, tidak halal bagi seorang muslim apabila menjual barang jualan kepada saudaranya yang di dalamnya ada cacatnya melainkan ia harus menjelaskan (memberitahukan) kepadanya. (HR. al-Hakim dan ia berkata: Hadis ini adalah hadis shahih menurut syarat Bukhari Muslim, namun keduanya tidak mengeluarkannya).

Adapun syarat *khiyar aib* yang harus terpenuhi adalah : 1) *Aib* (cacat) terjadi sebelum akad dilakukan atau setelah cacat namun belum adanya penyerahan barang. Apabila cacat terjadi setelah penyerahan barang, atau barang telah dikuasai oleh pembeli, maka *khiyar* dinyatakan tidak berlaku; 2) pihak pembeli tidak mengetahui adanya cacat ketika berlangsungnya akad atau berlangsungnya penyerahan barang. Jika pihak pembeli sebelumnya telah mengetahui adanya cacat terhadap barang tersebut, maka tidak ada hak *khiyar* baginya; 3) Tidak ada kesepakatan bersyarat bahwa ‘‘penjual tidak akan bertanggung jawab apabila terdapat cacat’’. Jika terdapat kesepakatan seperti itu, maka hak *khiyar* pembeli menjadi gugur (Huda, 2011: 45).

Sale Stock Indonesia menerapkan adanya *khiyar aib* bagi pembeli. Dapat dibuktikan dari dibolehkannya adanya pengembalian barang apabila barang yang dibeli terdapat cacat (bolong / robek) atau hal lain yang menyangkut cacat seperti resleting tas rusak.

4. *Khiyar Ta'yin*

Khiyar ta'yin merupakan suatu *khiyar* dimana pihak penjual dan pihak pembeli sepakat untuk mengakhiri penentuan barang yang dipilih sampai batas waktu tertentu dan hak untuk menentukannya berada pada salah satu di antara kedua belah pihak. Dalam hal ini, biasanya suatu barang terbagi menjadi tiga jenis, yakni biasa, menengah, dan istimewa. Pihak pembeli diberi pilihan untuk menentukan barang yang terbaik menurut pilihannya (Ghofur, 2017: 300).

Menurut mazhab Hanafi, absahnya *khiyar ta'yin* harus memenuhi syarat-syarat, yaitu: 1) sifat dan nilai benda-benda yang menjadi objek pilihan harus jelas. Jika nilai dan sifat masing-masing benda berbeda jauh, maka *khiyar ta'yin* ini menjadi tidak berarti; 2) tenggang waktu *khiyar* ini tidak boleh lebih dari tiga hari (Huda, 2011: 43).

Toko *online* Sale Stock menerapkan *khiyar ta'yin*. Hal ini dapat dibuktikan adanya waktu yang diberikan oleh pihak Sale Stock untuk melanjutkan pembelian / pembayaran selama 2 hari / 48 jam setelah barang dipilih / dimasukkan ke dalam keranjang belanja. *Khiyar ta'yin* juga dibuktikan dari pembeli diberikan pilihan atas barang yang dipilih seperti ukuran dan warna yang terbaik menurut pilihannya. Dan toko *online* ini memenuhi tiga syarat sahnya *khiyar ta'yin* menurut mazhab Hanafi yaitu sifat dan nilai barang yang menjadi objek setara, hanya berbeda warna dan ukuran saja dan harga barang juga jelas; dan tenggang waktu pada *khiyar* ini tidak lebih dari 3 hari, yaitu 2 hari.

5. *Khiyar Syarat*

Khiyar syarat merupakan hak untuk melangsungkan atau membatalkan suatu akad selama batas waktu tertentu yang dipersyaratkan ketika akad berlangsung (Huda, 2011: 43). Siapapun yang melakukan *khiyar*, yang mengucapkan pertama itulah yang menyebutkan persyaratannya (Muslich, 2015: 227).

Adapun dasar hukum untuk *khiyar syarat* adalah sebagaimana sabda Rasulullah s.a.w berikut ini :

إِذَا أَنْتَ بَيْعْتَ فُقُلًا لَا خِلَافَ بَيْنَهُنَّ أَنْتَ فِي كُلِّ سَلْعَةٍ ابْتِغَاءً بِالْخِيَارِ ثَلَاثَ لَيَالٍ إِنْ رَضِيتَ فَأَمْسِكْ وَإِنْ

سَخِطْتَ فَارْزُدْهَا عَلَى صَاحِبِهَا

Artinya : Apabila engkau melakukan jual beli maka katakanlah tidak boleh adanya penipuan. Kemudian engkau bisa melakukan khiyar dalam setiap barang yang engkau beli dalam masa tiga hari, apabila engkau suka (setuju) maka engkau bisa menahannya (meneruskan jual belinya), dan apabila engkau tidak suka, maka engkau bisa mengembalikannya kepada pemiliknya. (HR. al-Bukhari dalam Tarikhnya, Ibnu Majah, dan Daruquthni).

Menurut Syafi'iyah, apabila masa *khiyar* tidak jelas ketentuannya, maka akad jual beli akan menjadi batal. Seperti: “saya jual kepadamu barang ini dengan syarat *khiyar* beberapa hari atau selamanya”, “saya jual kepadamu barang ini sekarang, dengan *khiyar* mulai besok”. Menurut Hanabilah, masa *khiyar syarat* harus tertentu/diketahui tetapi tidak ada batasannya. *Khiyar syarat* dibolehkan masa berlakunya selama satu bulan atau satu tahun dan seterusnya. Akan tetapi, apabila

masa *khiyar*-nya tidak jelas, maka syaratnya *fasid* (rusak), tetapi jual belinya sah (Muslich, 2015: 229-230).

Toko *online* Sale Stock Indonesia menerapkan *khiyar syarat*. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya kesempatan untuk melakukan pembayaran ketika barang telah dimasukkan ke dalam keranjang belanja yang ditetapkan oleh pihak Sale Stock adalah selama 2 hari / 48 jam setelah barang dipilih. Dan *khiyar syarat* yang diterapkan oleh pihak Sale Stock adalah garansi 30 hari. Barang yang telah sampai kepada pembeli akan diberikan hak untuk membatalkan pembelian selama 30 hari setelah barang sampai (sudah termasuk hitungan pengiriman barang oleh jasa pengiriman).

6. *Khiyar Ru'yah*

Dalam transaksi *online* pada umumnya tidak terdapat *khiyar ru'yah*, sebab pembeli dalam hal ini hanya melihat barang yang akan dibelinya berdasarkan gambar/spesifikasi yang ditampilkan saja. Pembeli belum melihat dengan *detail* seperti apa barang tersebut ketika sampai ke tangan pembeli. Dalam hal ini, pembeli dapat memeriksa barang yang dibelinya apakah sesuai dengan gambar/spesifikasi barang yang dipesan. Dan apabila terjadi ketidaksesuaian gambar maupun spesifikasi barang yang dibeli di toko, maka pembeli berhak melakukan *khiyar ru'yah*, yaitu pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli barang yang telah dilihat/diperiksanya.

Menurut jumhur ulama yang terdiri atas ulama Hanafiyah, Malikiyah, Hanabilah dan Zahiriyah menyatakan bahwa *khiyar* ini disyariatkan atau dibolehkan apabila barang yang menjadi objek akad tidak terdapat di *majlis* akad,

kalaupun ada hanya berupa contoh saja, sehingga pembeli tidak tahu apakah barang yang akan dibeli bagus atau tidaknya (Muslich, 2015: 236).

Jumhur ulama seperti Hanafiah, Hanabilah, Malikiyah, dan Zhahiriyah membolehkan adanya hak *khiyar ru'yah* dengan alasan hadis Rasulullah yang bersabda:

مَنْ اشْتَرَى شَيْئًا لَمْ يَرَهُ فَهُوَ بِالْخِيَارِ إِذَا رَأَهُ

Artinya : *Barang siapa yang membeli sesuatu yang tidak dilihatnya maka ia berhak melakukan khiyar apabila ia melihatnya* (HR. Abu Hurairah dan Ibnu Abbas).

Khiyar ru'yah terdapat pada toko *online* Sale Stock Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan pada pilihan pengembalian yang diberikan oleh pihak Sale Stock yaitu ketika barang tidak sesuai dengan gambar/foto barang dan spesifikasi yang diiklankan

7. *Khiyar Naqd* (Hak pilih jika pembeli tidak bisa mendatangkan uang pada waktunya)

Khiyar naqd merupakan bagian dari *khiyar syarat*, yaitu apabila pembeli tidak melakukan pembayaran selama waktu yang ditentukan (tiga hari) maka jual beli tidak jadi (Muslich, 2015: 218). *Khiyar Naqd* berlaku apabila kedua belah pihak yang melakukan akad mensyaratkan dalam jual beli yang ditangguhkan bahwa apabila pembeli tidak membayar dalam waktu yang ditentukan, maka jual beli tersebut batal (Ajuna, 2016: 91).

Khiyar naqd diterapkan oleh toko *online* Sale Stock Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya kesempatan bagi pembeli untuk melakukan pembayaran

ketika barang telah dimasukkan ke dalam keranjang belanja yang ditetapkan oleh pihak Sale Stock adalah selama 2 hari / 48 jam setelah barang dipilih.