

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Tokopedia**

Tokopedia berdiri sejak 17 Agustus 2009 dibawah naungan PT. Tokopedia yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison selalu berkomitmen mengembangkan bakat dari sumber daya manusia untuk mengakselerasi beragam inovasi dalam rangka mewujudkan misi pemerataan ekonomi secara digital di Indonesia. Tokopedia merupakan salah satu mall online di Indonesia yang mengusung model bisnis marketplace dan mall online. Wujud sebuah mall online yang mempertemukan penjual dan pembeli dan memungkinkan untuk terjadinya transaksi jual beli online dengan aman dan nyaman. Produk-produk yang ditawarkan seperti kategori fashion, peralatan rumah tangga, barang elektronik, mainan anak, dan lain-lain.

Model bisnis Tokopedia adalah e-commerce customer to customer (C2C). Setiap orang bisa memiliki akun dan berperan sebagai penjual atau pembeli, atau keduanya sekaligus. Tokopedia merupakan C2C terbesar di Indonesia nomor satu, dengan jumlah kunjungan ke laman lebih dari 153 juta visit dalam kuartal ke dua dan ke tiga di Indonesia yang terakhir dikumpulkan pada bulan Oktober 2018 menjelaskan pemain besar e-commerce yang sering digunakan pengunjung dilihat dari segi visitor per bulan (rata-rata pengunjung website), ranking aplikasi (rata-rata ranking

aplikasi shopping), followers atau pengikut media sosial (facebook, instagram, twitter) (iprice.co.id).

Tokopedia percaya bahwa marketplace adalah model bisnis paling indah di dunia karena kesuksesan sebuah marketplace hanya dapat diraih dengan membuat orang lain menjadi lebih sukses. Visi Tokopedia adalah membangun sebuah ekosistem dimana siapa pun bisa memulai dan menemukan apa pun.

Dalam berbisnis Islam tidak membiarkan umatnya memperoleh keuntungan dengan cara yang tidak baik. Etika bisnis Islam menerapkan batasan atau garis pemisah antara yang boleh dan tidak boleh, yang halal maupun yang haram. Hal ini sangat penting bagi pedagang dalam mengimplementasikannya dalam bisnis. Teori terkait etika bisnis Islam sangat banyak, salah satunya teori dari sifat bisnis yang di kemukakan oleh (N. Zainul et.al, 2004), yang akan dibahas dibawa ini:

### **1. Implementasi Etika Bisnis Islam**

Beberapa aspek Sunnah yang di kemukakan Nabi SAW dalam bisnis e-commerce bagi Islam yaitu akurasi dan kejujuran, fleksibilitas, kenyamanan, standarisasi kontrak, kecepatan, efektivitas biaya, dan lain sebagainya. Dalam hubungan ini, Nabi Muhammad SAW mengatakan:

*“Allah menghujani rahmat dan belas kasihannya pada orang yang toleran dan bertoleran, baik ketika membeli dan menjual”.*

(Asnawi, 2004:81), Kejujuran dan kebenaran merupakan nilai yang paling penting, Islam menjelaskan bahwa dalam kejujuran selalu berdiri

tegak di atas prinsip kebenaran akan mendatangkan keberkahan.

Rasulullah SAW menerangkan:

*...Sesungguhnya kebenaran membawa ketenangan dan kebohongan menimbulkan keragu-raguan”.*(Abu ‘Isa at-Turmudzi)

Dalam keterangan lainnya, sebagaimana yang ditegaskan oleh Rasulullah bahwa kejujuran membawa berkah dalam perdagangan:

*“Dua orang yang melakukan jual beli bebas memilih selama belum berpisah, apabila mereka bersikap jujur dan jelas, maka jual beli tersebut akan mendatangkan kebaikan untuk mereka. Apabila mereka tidak berterus terang dan berbohong, maka kebaikan perjanjian jual beli tidak mereka capai”.* (Al-Bukhari)

Selain itu, hal yang perlu ditekankan dalam melakukan jual beli adalah sikap ramah dan memberikan kemudahan dalam melakukan jual beli sehingga menimbulkan rasa simpati atas bisnis yang dijalankan, sebagaimana disebutkan dalam hadist Nabi SAW:

*“Allah mengasihi seseorang yang memberikan kemudahan bila ia menjual dan membeli serta dalam menagihkan hak-haknya”.*(HR. Al-Bukhari)

Teori Etika Bisnis Islam yang dikemukakan (N. Zainul et.al, 2004) meliputi *Honest* (jujur), *Truthful* (kebenaran), dan *Straightforward* (berterus terang). Dari sifat-sifat diatas dapat diserap intisarinya dan diterapkan oleh toko online di Tokopedia sebagai berikut:

**a. *Honest* (jujur)**

Tidak ada ruang lingkup terhadap kecurangan, berbiacara bohong, dan iklan palsu dalam kerangka bisnis Islam. Dijelaskan dalam Hadits, Nabi berkata:

*“Dia yang telah telah memperkuat kebenaran dengan lidahnya, pahalanya akan terus bertumbuh sampai Hari Kebangkitan dimana Allah akan membayar pahala penuh kepadanya”.*

Cakupan jujur sendiri sangat luas meliputi tidak melakukan penipuan, jujur dalam memberikan informasi tentang produk yang dijual, menjual produk dari bahan yang baik dan halal, tidak mengurangi kualitas produk, dan lain-lain.

**b. *Truthful* (kebenaran)**

Sikap ini sangat dianjurkan dalam aktifitas bisnis kejujuran dan kebenaran mempunyai hubungan yang erat. Karena pengiklan cenderung berlebihan atau sewenang-wenang, ketidak jelasan, menyembunyikan fakta, melebih-lebihkan, dan menggunakan pendekatan psikologis untuk membujuk pelanggan agar membeli sesuai kebutuhan ekosional, bukan untuk alasan.

Cakupan kebenaran disini adalah dalam berdagang harus transparan dan tidak mengambil sesuatu yang melebihi haknya dan tidak melebihi orang lain, seperti memberikan harga (tidak melebih lebihkan atau mengurangi), memberikan kebenaran akan bertanggung jawab apabila produk yang dikirim terdapat cacat atau tidak sesuai

dengan pesanan, memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli, dan lain-lain.

**c. *Straightforward* (berterus terang)**

Rasulullah SAW dalam memberikan informasi terkait barang dagangannya dikatakan dengan apa adanya. Mengelola bisnis dapat diartikan sebagai menyampaikan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh pembeli, seperti berterus terang terhadap produk yang di jual apakah masih tersedia atau tidak, dan sebagainya.

Peneliti mengimplementasikan sifat *Honest* (jujur), *Truthful* (kebenaran), *Straightforward* (berterus terang) menggunakan lima kategori dalam penerapannya pada toko online di Tokopedia. Dengan kriteria point penilaian sebagai berikut:

3 = Memenuhi

2 = Cukup Memenuhi

1 = Tidak Memenuhi

Dalam penelitian ini pengumpulan data diperoleh melalui pengamatan konten-konten yang terkait dengan Tokopedia.

← Tokopedia - Jual Beli Online &...



**Gambar 4.1**

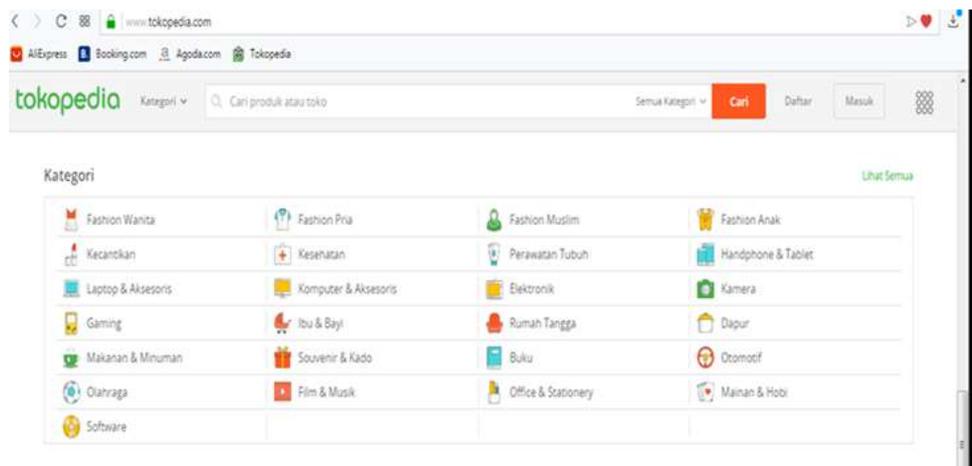
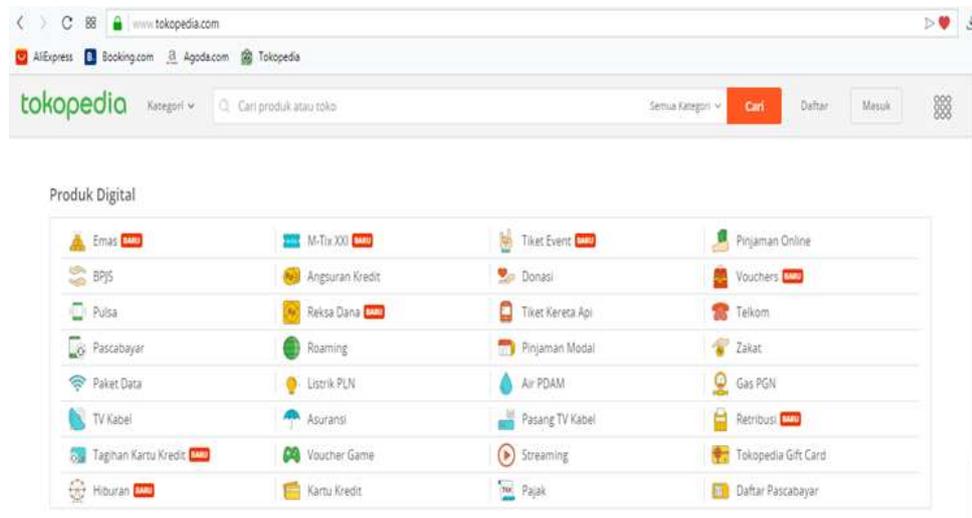
**Sumber: Playstore Tokopedia**

Adapun data permasalahan yang didapatkan berasal dari komentar dan review di toko online Tokopedia pada bulan Januari sampai November 2018. Karena pada bulan-bulan tersebut perayaan diskon besar-besaran seperti promo pesta sepak bola pada bulan Juni, semarak ramadhan diskon 99%, ulang tahun Tokopedia ke sembilan pada bulan agustus, 11.11 menyambut Herbolnas (Hari belanja Online Nasional) di Indonesia yang akan jatuh pada setiap 12 Desember, dan lain-lain.

Lima kategori tersebut akan dijelaskan dibawah ini:

**a. Jenis produk atau barang**

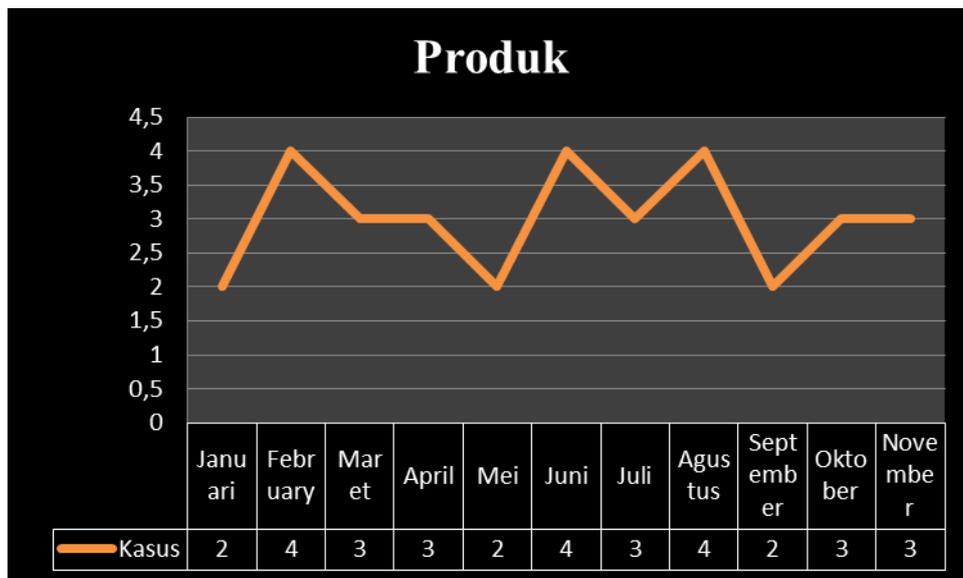
Berbagai jenis produk yang ditawarkan oleh Tokopedia dalam gambar dibawah ini:



**Gambar 4.2**

**Sumber: [www.Tokopedia.com](http://www.Tokopedia.com)**

Produk yang terdapat di Tokopedia dikategorisasikan menjadi dua bagian yaitu pertama, produk digital seperti, pulsa, bpjs, prabayar, listrik PLN, dan sebagainya. Kedua, fashion wanita dsn pria, otomotif, buku, peralatan rumah tangga, dan sebagainya. Selanjutnya dapat di lihat pada grafik dibawah ini permasalahan yang terjadi pada produk di Tokopedia selama 11 bulan terakhir.



**Gambar 4.3**

**Sumber: Data Pengamatan Diolah, 2018**

Berdasarkan gambar 4.3 pada awal bulan Januari-Februari mengalami peningkatan kasus, bulan Maret-April mengalami kestabilan, pada bulan Mei hingga September mengalami fluktuatif, dan selanjutnya bulan Oktober-November mengalami kestabilan kembali.

Selanjutnya dari data diatas diperkuat dengan mengkualifikasikan data yang diperoleh. Di lihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1 Klasifikasi Produk**

Teori Etika Bisnis Islam N. Zainul et.al (2004)	Deskripsi	Aturan di Tokopedia jenis produk atau barang yang dilarang untuk diperdagangkan oleh Penjual	Kasus di lapangan
Honest (Jujur)	Jujur dalam memberikan informasi tentang produk yang dijual	Segala jenis obat-obatan maupun zat-zat lain yang dilarang ataupun dibatasi peredarannya menurut ketentuan hukum yang berlaku. Termasuk pula dalam ketentuan ini ialah obat keras, obat-obatan yang memerlukan resep dokter, obat bius dan sejenisnya, atau obat yang tidak memiliki izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).	Barang yang di jual palsu.
	Menjual produk dari bahan yang baik dan halal.	Kosmetik dan makanan minuman yang membahayakan keselamatan penggunaannya, ataupun yang tidak mempunyai izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).	Memberikan barang yang rusak.
	Tidak menyembunyikan cacat barang dagangan	Bahan yang diklasifikasikan sebagai Bahan Berbahaya menurut Peraturan Menteri Perdagangan yang berlaku.	
<i>Truthful</i> (kebenaran)	Kebenaran dalam memberikan harga (tidak melebih lebihkan atau mengurangi).	Barang-barang lain yang kepemilikannya ataupun peredarannya melanggar ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.	
	Kebenaran validitas, keamanan, serta kepercayaan pada metode pembayaran maupun pengiriman	Barang yang merupakan hasil pelanggaran Hak Cipta, seperti: berbentuk buku, CD, DVD, VCD, dan lain-lain.	
	Tidak mengurangi kualitas produk.	Barang dewasa penunjang kegiatan seksual	
<i>Straightforward</i> (berterus terang)	Berterus terang terhadap produk yang di jual apakah masih tersedia atau tidak.	Minuman berakohol	

	Berterus terang menyampaikan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh pembeli	Pakaian dalam bekas, seragam pemerintahan, atribut kepolisian	
	Berterus terang mengenai aturan yang terdapat di Tokopedia.	Senjata api, senjata tajam, senapan angin, dan segala macam senjata	
		Hewan	
		Perlengkapan dan peralatan judi.	
		Segala jenis Barang lain yang bertentangan dengan peraturan pengiriman Barang Indonesia.	

**Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan dan dikaitkan dengan kriteria ketiga point etika bisnis Islam, jika mengikuti ketentuan yang ada, cukup memenuhi dalam aspek *Honest* (Jujur), *Straightforward* (berterus terang) . Tetapi dalam aspek *Truthful* (kebenaran) penjual tidak menerapkan kepada pembeli. Ditemukan kasus dilapangan beberapa barang di jual palsu dan mengirimkan barang dengan kualitas yang tidak baik atau cacat.

Sebagaiman disebutkan dalam hadis Nabi (Aplikasi, Ensiklopedi Hadits 9 Imam):

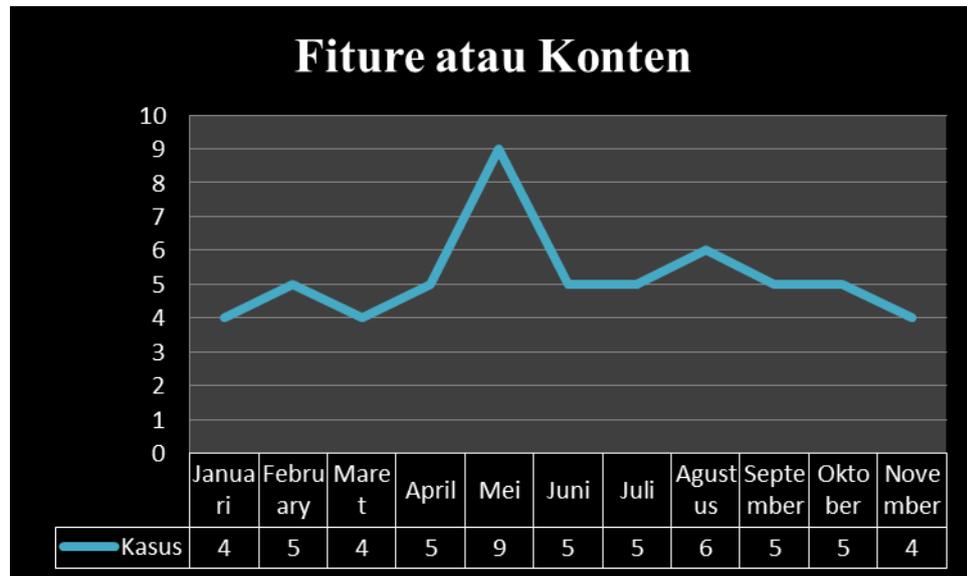
حَدَّثَنَا أَبُو نُعَيْمٍ حَدَّثَنَا سُفْيَانُ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ قَالَ سَمِعْتُ ابْنَ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ  
رَجُلٌ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنِّي أَخْدَعُ فِي الْبَيْعِ فَقَالَ إِذَا بَايَعْتَ فَقُلْ لَا خِلَابَةَ فَكَانَ  
الرَّجُلُ يَقُولُهُ

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Abu Nu'aim telah menceritakan kepada kami Sufyan dari 'Abdullah bin Dinar berkata, aku mendengar 'Abdullah bin 'Umar radliallahu 'anhuma berkata; Ada seorang laki-laki berkata kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam: "Aku tertipu dalam berjual beli". Maka Beliau bersabda: "Jika kamu berjual beli katakanlah tidak boleh ada (penipuan dalam jual beli) ". Kemudian orang itu mengatakannya. (H.R Al-Bukhari No. 2230).

Berdasarkan ayat diatas Tokopedia sebagai e-commerce dapat lebih berperan mengawasi merchant (pelaku bisnis) dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Akibatnya masalah ini akan memberikan dampak yang merugikan kepada salah satu pihak, yakni pihak penerima barang atau pembeli.

## **b. Fitur atau Konten**

Berikut grafik permasalahan yang terdapat pada fitur atau konten di Tokopedia pada bulan Januari sampai November 2018.



**Gambar 4.4**

**Sumber: Data Pengamatan Diolah, 2018**

Berdasarkan gambar 4.4 dapat dilihat terjadi kondisi yang tidak stabil (*fluktuatif*) pada awal bulan Januari sampai November, dan kondisi yang paling parah terjadi pada bulan Mei, dikarenakan pada bulan tersebut Tokopedia mempromosikan *flash sale* serba 25.000, tetapi konsumen mengeluh merasa tertipu dengan iklan yang dibuat, baru beberapa detik barangnya sudah habis terjual.

Selanjutnya dari data pengamatan diatas diperkuat dengan mengkualifikasikan data yang diperoleh. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2 Klasifikasi Fitur Atau Konten**

<b>Teori Etika Bisnis Islam N. Zainul et.al (2004)</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Aturan di Tokopedia mengenai fitur-fitur atau konten</b>	<b>Kasus di lapangan</b>
Honest (Jujur)	Jujur dalam memberikan informasi tentang produk yang dijual	Dalam menggunakan setiap fitur dan atau layanan Tokopedia, Pengguna dilarang untuk mengunggah atau mempergunakan kata-kata, komentar, gambar, atau konten apapun yang mengandung unsur SARA, diskriminasi, merendahkan atau menyudutkan orang lain, vulgar, bersifat ancaman, atau hal-hal lain yang dapat dianggap tidak sesuai dengan nilai dan norma sosial.	Pembeli mengeluhkan jika orderan tidak sampai-sampai, penjual tidak bisa dihubungi, uang hilang tidak kembali, dan status di Tokopedia transaksi selesai. Barang sudah soldout tetapi masih dipasang iklannya.
	Menjual produk dari bahan yang baik dan halal.	Pengguna dilarang mempergunakan foto atau gambar barang hak kepemilikan orang lain.	Banyak toko yang menipu.
	Tidak menyembunyikan cacat barang dagangan	Foto atau gambar yang di unggah oleh Pengguna adalah tanggung jawab Pengguna secara pribadi.	Fitur atau aplikasi pada Tokopedia tidak memberikan kemudahan saat belanja.
<i>Truthful</i> (kebenaran)	Kebenaran dalam memberikan harga (tidak melebihi atau mengurangi).	Penjual tidak diperkenankan untuk mempergunakan gambar barang atau logo toko di luar situs resmi Tokopedia, dan memberikan data kontak pribadi untuk melakukan transaksi secara langsung kepada pembeli atau calon pembeli.	Pada saat checkout harga barang grosir, tetapi saat pilih kurir hitungan harganya kembali normal.
	Kebenaran validitas, keamanan, serta kepercayaan pada metode pembayaran maupun pengiriman.	Ketika Pengguna mengunggah ke Situs Tokopedia dengan posting konten, Pengguna memberikan hak non-eksklusif kepada Tokopedia. Hak untuk melaksanakan setiap dan semua hak cipta, publisitas, merek dagang, hak basis data dan hak kekayaan.	Jaringan server di Tokopedia down, error, dan lemot. Sehingga tidak bisa order untuk memilih barang.
	Tidak mengurangi kualitas produk.	Tokopedia menyediakan fitur "Diskusi Produk" untuk	

		memudahkan pembeli berinteraksi dengan penjual, perihal barang yang ditawarkan. Penjual tidak diperkenankan menggunakan fitur tersebut untuk tujuan dengan cara apa pun menaikkan harga barang dagangannya.	
<i>Straightforward</i> (berterus terang)	Berterus terang terhadap produk yang di jual apakah masih tersedia atau tidak.	Meskipun untuk menawarkan informasi yang dapat diandalkan, Tokopedia tidak bisa menjanjikan bahwa katalog akan selalu akurat dan terbaru. Pengguna setuju bahwa Pengguna tidak akan meminta Tokopedia bertanggung jawab atas ketimpangan dalam katalog.	
	Berterus terang menyampaikan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh pembeli.	Tokopedia berhak untuk sewaktu-waktu menurunkan konten atau materi yang terdapat pada Tokopedia Website Feed yang dianggap melanggar Syarat dan Ketentuan Situs, peraturan hukum yang berlaku, serta etika pariwisata yang berlaku.	
	Berterus terang mengenai aturan yang terdapat di Tokopedia.	Konten atau materi yang akan ditampilkan atau ditayangkan pada Situs Tokopedia melalui Tokopedia Website Feed akan tunduk pada Ketentuan Situs, peraturan hukum, serta etika pariwisata yang berlaku	

**Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018**

Dari tabel 4.2 jika dikaitkan dengan tiga aspek teori eika bisnis Islam menurut (N. Zainul et.al, 2004), belum memenuhi kriteria penilaian dalam tiga asepek *Honest* (Jujur), *Truthful* (kebenaran), dan *Straightforward* (berterus terang) etika bisnis Islam.

Terlihat kasus yang terjadi dilapangan seperti pembeli tertipu oleh salah satu toko di Tokopedia sehingga menimbulkan kerugian terhadap salah satu pihak, banyak toko yang menipu, Fitur atau aplikasi pada Tokopedia tidak memberikan kemudahan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur'an surah al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

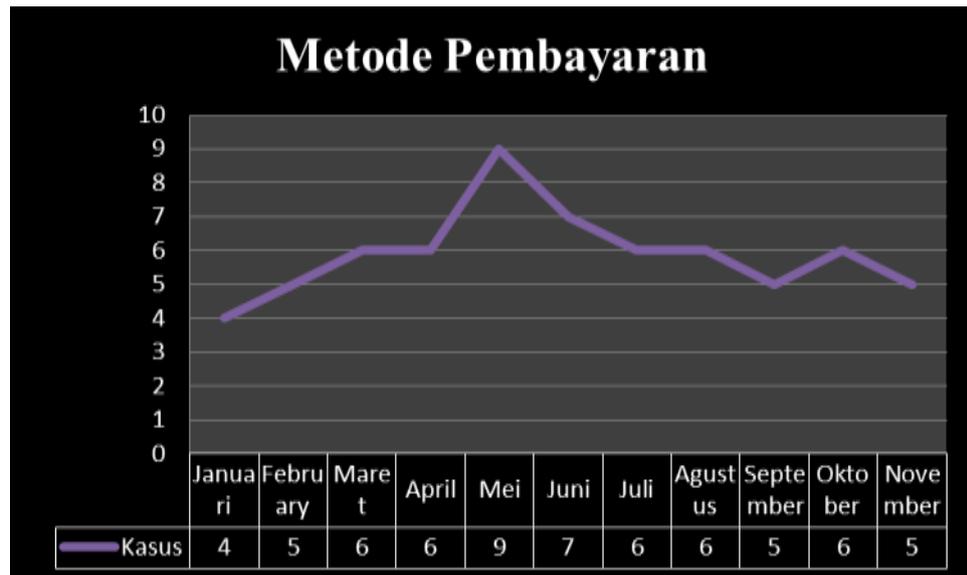
وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Berdasarkan ayat diatas jelas bahwa pengaturan dari setiap bidang muamalah khususnya dalam bidang jual beli mempunyai maksud tertentu yaitu agar manusia tidak melakukan tindakan yang menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang berlaku. Dan sebaiknya apabila jika terjadi kekeliruan yang disebabkan oleh pihak Tokopedia maka pihak costumer dapat mengklarifikasi atau dengan menghubungi alamai email yang tertera di pembeli.

### c. Metode Pembayaran

Berikut grafik permasalahan pada metode pembayaran di Tokopedia pada bulan Januari-November.



Gambar 4.5

Sumber: Data Pengamatan Diolah, 2018

Berdasarkan gambar 4.5 permasalahan pada metode pembayaran mengalami peningkatan di bulan Januari hingga Mei, disebabkan karena server atau jaringan pada [www.Tokopedia.com](http://www.Tokopedia.com) mengalami kendala. Sedangkan pada bulan Juni sampai November mengalami penurunan permasalahan.

Selanjutnya hasil data dari pengamatan diatas diperkuat dengan mengkualifikasikan data yang diperoleh. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.3 Klasifikasi Metode Pembayaran**

Teori Etika Bisnis Islam N. Zainul et.al (2004)	Deskripsi	Aturan di Tokopedia mengenai metode pembayaran pesanan	Kasus di lapangan
<i>Honest</i> (jujur)	Jujur memberikan informasi tentang produk yang dijual.	Tokopedia menyediakan berbagai metode pembayaran melalui gerai retail yang bekerja sama diantaranya, Indomaret, Alfamart/Alfamidi/Alfa Express/Lawson/Ceriamart/Dan+Dan, Kioson.	Saat belanja di Tokopedia sudah melakukan transaksi pembayaran akan tetapi pada akun Tokopedia belum terverifikasi.
	Jujur menjual produk dari bahan yang baik dan halal.	Apabila tidak terjangkau melalui gerai retail tersebut, maka dapat melakukan pembayaran melalui Pos Indonesia, Agen JNE, ataupun melakukan Transfer Bank.	Sulitnya cara pembayaran di Tokopedia.
	Tidak menyembunyikan cacat barang dagangan.	Namun, jika ingin melakukan pembayaran dengan metode instant, maka Anda dapat menggunakan BCA KLIKPay, BCA Virtual Account, BNI Virtual Account, KlikBCA, BNI Virtual Account, e-Pay BRI, BRI Virtual Account, Mandiri e-Cash, Mandiri ClickPay, Kartu Kredit, dan Cicilan, Danamon Virtual Account, Mandiri Virtual Account.	Metode pembayaran tidak sesuai dengan informasi pada iklan.
Truthful (kebenaran)	Kebenaran memberikan harga (tidak melebih lebihkan atau mengurangi). Kebenaran validitas, keamanan, serta kepercayaan pada metode pembayaran maupun pengiriman.		Sudah melakukan pembayaran via transfer, tetapi sistem di Tokopedia membatalkan transaksinya sepihak, dan uangnya tidak tahu kejelasannya.

	Tidak mengurangi kualitas produk.		
<i>Straightforward</i> (berterus terang)	Berterus terang terhadap produk yang di jual apakah masih tersedia atau tidak.		
	Berterus terang menyampaikan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh pembeli.		
	Berterus terang mengenai aturan yang terdapat di Tokopedia.		

**Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan bahwa jika dikaitkan dengan tiga aspek teori etika bisnis Islam diatas, dalam aturan metode pembayaran yang terdapat di Tokopedia cukup memenuhi. Namun, tidak begitu menjelaskan aturan-aturan dalam sistem pembayarannya dan terkadang ketika terjadi masalah di lapangan belum cukup memudahkan bagi pembeli.

Dalam transaksi online harus ada pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, karena setiap transaksi e-commerce yang menggunakan situs media internet yang dimana kedua belah pihak tidak bertemu bahkan tidak saling menganl satu sama lain. Oleh karena itu untuk menjamin adanya validitas, keamanan, serta kepercayaan transaksi e-commerce membutuhkan pendukung dalam pelaksanaannya (Asnawi, 2004:34).

Sebagaimana yang dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah 2 : 282

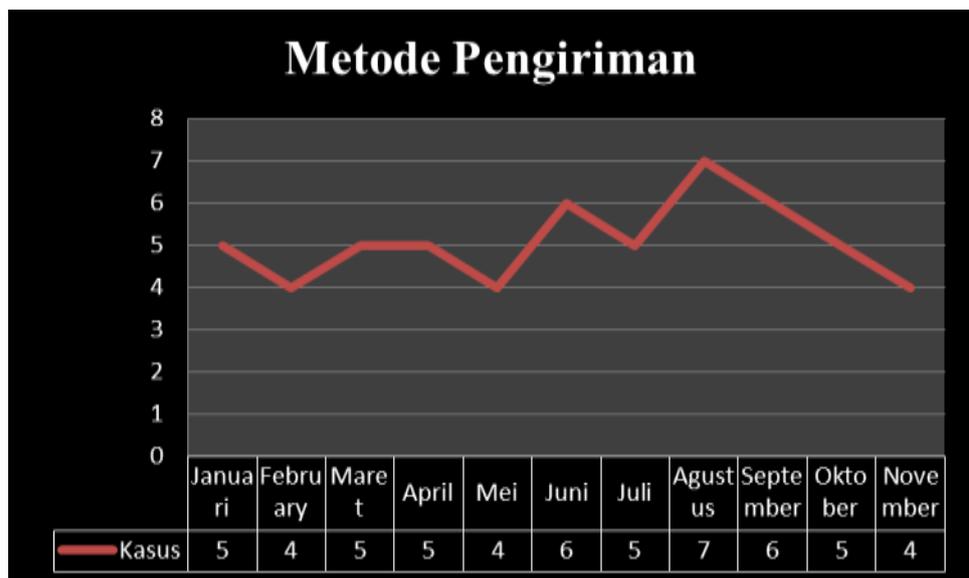
وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ  
وَأَمْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا  
الْأُخْرَى ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۗ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا  
أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا  
تَرْتَابُوا

Artinya: “Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan keraguanmu)”. (QS. Al-Baqarah 2 : 282)

Berdasarkan ayat diatas dianjurkan adanya saksi dalam tiap transaksi untuk menghindari terjadinya kecurangan yang dapat memberi *mudharat* pada salah satu pihak dan rasa kepercayaan sangat penting dimiliki oleh kedua belah pihak sehingga nantinya akan timbul harmonisasi serta rasa persaudaraan antara hubungan penjual dan pembeli.

#### d. Metode Pengiriman

Hasil data pengamatan terkait dengan metode pengiriman dapat dilihat dari gambar berikut:



**Gambar 4.6**

**Sumber: : Data Pengamatan Diolah, 2018**

Berdasarkan gambar 4.6 dapat dilihat bahwa permasalahan pada jasa ekspedisi pengiriman pada bulan Januari sampai Agustus terus mengalami peningkatan, sedangkan pada bulan September-November mulai ada penurunan permasalahan. Selanjutnya data yang didapat dari pengamatan diperkuat dengan mengkualifikasikan data yang diperoleh. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4 Klasifikasi Metode Pengiriman**

Teori Etika Bisnis Islam N. Zainul et.al (2004)	Deskripsi	Aturan di Tokopedia mengenai metode pengiriman barang	Kasus di lapangan
<i>Honest</i> (jujur)	Jujur memberikan informasi tentang produk yang dijual.	Pengiriman Barang di sistem Tokopedia wajib menggunakan jasa perusahaan ekspedisi yang telah mendapatkan verifikasi rekanan Tokopedia yang dipilih oleh Pembeli.	Pengiriman lewat gosend atau grabsend same day, tetapi pada saat mengirim barangnya di hari berikutnya. Pembeli sudah melakukan pembayaran 2x lipat untuk jasa pengiriman tersebut. Seharusnya pengiriman maksimal 24 jam.
	Jujur menjual produk dari bahan yang baik dan halal	Penjual dilarang mengadakan promosi atau sistem bebas ongkos kirim pada setiap Barang yang dijual di dalam Situs Tokopedia	Untuk jasa pengiriman di perbanyak lagi, terutama konsumen di luar pulau jawa melalui via darat.
	Tidak menyembunyikan cacat barang dagangan.	Setiap ketentuan berkenaan dengan proses pengiriman Barang adalah wewenang sepenuhnya penyedia jasa layanan pengiriman barang.	Jasa pengirimannya terlalu lama yang memproses.
Truthful (kebenaran)	Kebenaran memberikan harga (tidak melebihi atau mengurangi).	Penjual wajib memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh jasa layanan pengiriman barang tersebut dan bertanggung jawab atas setiap barang yang dikirimkan.	Nomor resi pengiriman yang di berikan tidak bisa di input atau palsu.

	Memberikan kebenaran akan bertanggung jawab apabila produk yang dikirim terdapat cacat atau tidak sesuai dengan pesanan.	Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap permasalahan yang terjadi pada saat proses pengiriman Barang oleh penyedia jasa layanan pengiriman Barang adalah merupakan tanggung jawab penyedia jasa layanan pengiriman.	
<i>Straightforward</i> (berterus terang)	Tidak mengurangi kualitas produk.  Berterus terang terhadap produk yang di jual apakah masih tersedia atau tidak.	Dalam hal diperlukan untuk dilakukan proses pengembalian barang, maka Pengguna, baik Penjual maupun Pembeli, diwajibkan untuk melakukan pengiriman barang langsung ke masing-masing Pembeli maupun Penjual. Tokopedia tidak menerima pengembalian atau pengiriman barang atas transaksi yang dilakukan oleh Pengguna dalam kondisi apapun.	
	Berterus terang menyampaikan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh pembeli.	Pengguna dapat memilih untuk mempergunakan pilihan metode pengiriman barang GO-SEND untuk transaksi pembelian barang melalui Situs Tokopedia dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	
	Berterus terang mengenai aturan yang terdapat di Tokopedia.		

**Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel 4.4 jika dikaitkan dengan tiga aspek teori etika bisnis Islam menurut (N. Zainul et.al, 2004), cukup memenuhi kriteria penilaian dalam tiga aspek *Honest* (Jujur), dan *Straightforward* (berterus terang) etika bisnis Islam. Namun, kasus yang terjadi dilapangan seperti nomor resi pengiriman yang di berikan tidak bisa di input atau palsu bukti bahwa jasa pengiriman ekspedisi belum menerapkan etika bisnis Islam kategori *Truthful* (kebenaran).

Transaksi jual beli seperti di Tokopedia, barang tidak dapat diberikan secara langsung melalui perantara media internet, namun diberikan melalui jasa ekspedisi pengiriman yang telah berkerjasama dan telah mendapatkan verifikasi rekanan dari Tokopedia yang dipilih oleh pembeli barang dengan mencantumkan alamat yang jelas. Dalam proses ini tidak mempengaruhi sah atau tidaknya jual beli, namun berpotensi dapat merugikan pihak pembeli, yang pertama disebabkan oleh kesalahan dari pembeli sendiri karena memberikan informasi alamat yang salah atau tidak lengkap dan kedua jika kesalahan disebabkan oleh jasa ekspedisi pengiriman, maka pihak Tokopedia dapat memberikan klaim terhadap jasa pengiriman tersebut.

Unsur kejelasan harus ada dalam jual beli sebagaimana disebutkan dalam hadis (Aplikasi, Ensiklopedi Hadits 9 Imam) :

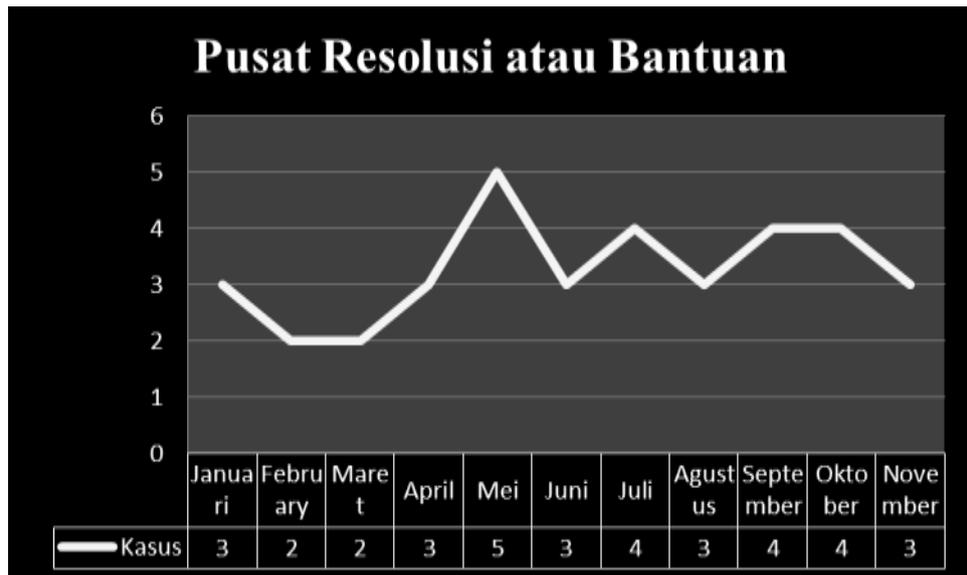
و حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ إِدْرِيسَ وَيَحْيَى بْنُ سَعِيدٍ وَأَبُو  
أَسَامَةَ عَنْ عُبَيْدِ اللَّهِ ح وَ حَدَّثَنِي زُهَيْرُ بْنُ حَرْبٍ وَاللَّفْظُ لَهُ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ سَعِيدٍ عَنْ  
عُبَيْدِ اللَّهِ حَدَّثَنِي أَبُو الزُّنَادِ عَنْ الْأَعْرَجِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ  
عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ

*Artinya: Dan telah menceritakan kepada kami Abu Bakar bin Abi Syaibah telah menceritakan kepada kami Abdullah bin Idris dan Yahya bin Sa'id serta Abu Usamah dari Ubaidillah. Dan diriwayatkan dari jalur lain, telah menceritakan kepadaku Zuhair bin Harb sedangkan lafazh darinya, telah menceritakan kepada kami Yahya bin Sa'id dari 'Ubaidillah telah menceritakan kepadaku Abu Az Zinad dari Al A'raj dari Abu Hurairah dia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam melarang jual beli dengan cara hashah (yaitu: jual beli dengan melempar kerikil) dan cara lain yang mengandung unsur penipuan. (H.R Muslim No. 2783)*

Berdasarkan ayat di atas menegaskan bahwa dalam melakukan jual beli harus dengan cara yang benar, karena dalam unsur jual beli melibatkan kerelaan antara dari kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli. Seperti keadaan jual beli biasa, informasi tujuan pengiriman pun harus jelas, dan jika terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam memberikan informasi alamat tujuan pengiriman maka, barang yang dibeli tidak akan sampai ke alamat tujuan pembeli. Apabila pembeli bersedia dan rela untuk membayar biaya pengiriman, maka biaya pengiriman akan ditambahkan dalam jumlah pembayaran, selanjutnya barang yang dibeli akan dikirimkan dan sebaliknya jika pembeli tidak bersedia dan rela maka transaksi menjadi batal.

**e. Pusat resolusi atau Bantuan**

Hasil data pengamatan terkait dengan pusat resolusi atau bantuan dapat dilihat dari gambar berikut:



**Gambar 4.7**

**Sumber: Data Pengamatan Diolah, 2018**

Dapat dilihat gambar 4.7 permasalahan pada pelayanan bantuan atau yang lebih dikenal dengan *customer service* pada bulan Januari-Maret mengalami penurunan, tetapi pada bulan Maret-Mei mengalami peningkatan dikarenakan banyak konsumen memberi pengaduan terkait *flash sale* yang dilakukan pada bulan Mei. Pada bulan selanjutnya yaitu Juni hingga November mengalami fluktuatif. Selanjutnya dari data pengamatan diatas diperkuat dengan mengkualifikasikan data yang diperoleh. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.5 Klasifikasi Pusat Resolusi atau Bantuan**

<b>Teori Etika Bisnis Islam N. Zainul et.al (2004)</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Aturan di Tokopedia mengenai pusat resolusi atau bantuan</b>	<b>Kasus di lapangan</b>
<i>Honest</i> (jujur)	Jujur memberikan informasi tentang produk yang dijual.	Pusat Resolusi merupakan fitur yang disediakan oleh Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara Penjual dan Pembeli.	Merasa dirugikan dengan adanya promo-promo.
	Jujur menjual produk dari bahan yang baik dan halal.	Fitur ini akan secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke Penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke Pusat Resolusi selesai.	Pada bulan Mei 2018 konsumen merasa tertipu dengan event flash sale.
	Tidak menyembunyikan cacat barang dagangan	Dalam menggunakan fitur ini, Pembeli dan Penjual diharapkan memberikan bukti-bukti transaksi jual beli berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman dan bukti-bukti penunjang lainnya yang dapat menjadi dasar pembenar atas setiap argumen yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak.	Pada saat form pengembalian barang, ketika kirim tidak ada invoice terlampir, dan pada saat komplain susah sekali.
<i>Truthful</i> (kebenaran)	Kebenaran dalam memberikan harga (tidak lebih atau mengurangi).	Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi dapat berupa solusi yang dihasilkan berdasarkan kesepakatan bersama antara Pembeli dan Penjual.	Konsumen akan melakukan komplain kepada pihak Tokopedia, tetapi tidak bisa mengkontak customer service.
	Kebenaran validitas, keamanan, serta kepercayaan pada metode pembayaran maupun pengiriman.	Jika Penjual tidak memberikan jawaban lebih dari 3 hari, maka pembeli memiliki hak untuk menghubungi pihak Tokopedia, yakni melalui tombol "Bantuan" yang akan muncul pada halaman Pusat Resolusi.	Pelayanan komplain 3x24 dan toko Tokopedia melepaskan tanggung jawab untuk hal ini. Prinsipnya kurang dalam pelayanan.
	Tidak mengurangi kualitas produk.	Jika dalam kurun waktu 3 hari tidak ditemukan kesepakatan bersama, maka Pembeli dan Penjual	Dalam mengisi alamat pengiriman di bagian provinsi tidak bisa di ketik, sudah menginstall di tiga

		memiliki hak yang sama untuk minta bantuan pihak Tokopedia, yakni melalui tombol "Bantuan" yang akan muncul pada halaman Pusat Resolusi.	hp sama saja.
Straightforward (berterus terang)	Berterus terang terhadap produk yang di jual apakah masih tersedia atau tidak.	Menggunakan tombol bantuan untuk menghubungi Tokopedia, maka sesuai dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia pada poin D16 dan E11, Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa, Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan atas permasalahan tersebut dengan melihat bukti-bukti yang ada dan bukti-bukti baru yang harus dilengkapi oleh masing-masing pihak.	Customer care Tokopedia tidak membantu memberikan solusi yang berbuah hasil.
	Berterus terang menyampaikan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh pembeli.	Tokopedia berwenang melakukan mediasi dan mengambil keputusan untuk penyelesaian masalah didalam diskusi Pusat Resolusi, meskipun salah satu pihak (penjual atau pembeli) belum menekan tombol bantuan, dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya informasi dari pihak ketiga yang berkaitan dalam jalannya transaksi, antara lain kurir pengiriman yang memberikan informasi terkait status terkini dari resi pengiriman paket.</li> <li>2. Bukti dari pembeli atau penjual yang dikirimkan melalui jalur komunikasi lain (email Tokopedia, Layanan Pengguna, dan lainnya) yang perlu diteruskan ke Pusat Resolusi</li> </ol>	Tidak cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, bahkan tidak ada respon, mengenai hal sudah memesan barang dan membayar tetapi di dalam aplikasi Tokopedia masih menunggu proses pembayaran.

		<p>dengan dasar transparansi masalah.</p> <p>3. Laporan dari salah satu pihak disebabkan adanya kelalaian pembeli atau penjual.</p> <p>4. Jika salah satu pihak (penjual atau pembeli) terindikasi melakukan tindakan kecurangan; atau kondisi tertentu yang menyebabkan Tokopedia perlu melakukan mediasi</p>	<p>Customer servis pada saat menagih pinjaman dana kasar sekali.</p>
	<p>Berterus terang mengenai aturan yang terdapat di Tokopedia</p>	<p>Atas keputusan pertama Tokopedia diatas, baik Pembeli dan Penjual memiliki hak untuk banding, dengan persyaratan bahwa pihak yang mengajukan upaya banding harus menyertakan bukti baru di luar dari bukti-bukti sebelumnya</p>	
		<p>Pengguna memahami bahwa Pusat Resolusi tidak berlaku untuk produk dalam kategori pakaian dalam bekas, kendala yang berkaitan dengan rasa, aroma dan/atau tekstur produk, dan semua produk dalam daftar jenis barang yang dilarang diperjual-belikan di Tokopedia seperti yang ada di halaman Syarat dan Ketentuan.</p>	
		<p>Tata cara menggunakan Pusat Resolusi selengkapnya dapat dilihat pada Halaman Bantuan Pusat Resolusi.</p>	

**Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel 4.5 jika dikaitkan dengan tiga aspek teori etika bisnis Islam menurut (N. Zainul et.al, 2004), cukup memenuhi aspek dalam teori etika bisnis Islam yaitu *Honest* (Jujur), dan *Truthful* (kebenaran). Karena dilihat dari kasus yang terjadi dilapangan Customer servis Tokopedia dalam aspeknya tidak berterus terang membantu memberikan solusi yang berbuah hasil, dan pelayanan komplain 3x24 toko Tokopedia melepaskan tanggung jawab untuk hal ini.

Sebagaimana dinyatakan dalam Al-Quran:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*”. (QS. An-Nisa’ 4:58)

Berdasarkan ayat diatas kebijakan Tokopedia bisa lebih disesuaikan dengan keadaan yang ada di lingkungan, yang terkadang hal ini membuat tidak semua pihak dapat menerima. Pihak Tokopedia sebaiknya memberikan aturan penggunaan dan sanksi yang berlaku sama bagi seluruh pengguna. Tidak menutup kemungkinan pusat resolusi yang diberikan oleh pihak Tokopedia tidak dapat dirasakan oleh semua pihak.