

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN TENTANG TRANSAKSI PADA APLIKASI LAZADA

A. Pelaksanaan Jual Beli *Online* Pada Aplikasi Lazada

1. Gambaran Umum Aplikasi Lazada

Lazada adalah salah satu aplikasi *marketplace* yang didirikan pada tahun 2012 oleh perusahaan asal Jerman yaitu Rocket internet. Lazada Indonesia tergabung dalam Lazada Group yang di dalamnya terdiri dari beberapa perusahaan Lazada di seluruh Asia tenggara seperti Lazada Vietnam, Lazada Singapore, Lazada Thailand, Lazada Malaysia, dan Lazada Filipina.

Lazada merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jual beli *online* yang menawarkan berbagai macam produk mulai dari fashion, aksesoris, elektronik, olahraga, travel, peralatan rumah tangga, dan masih banyak lagi. Lazada ini menjadi salah satu aplikasi *marketplace* yang sangat mudah untuk diakses. Sesuai dengan taglinenya yakni "*effortless shopping*", Lazada dapat diakses melalui aplikasi pada handphone dan melalui *website* yaitu www.lazada.co.id.¹

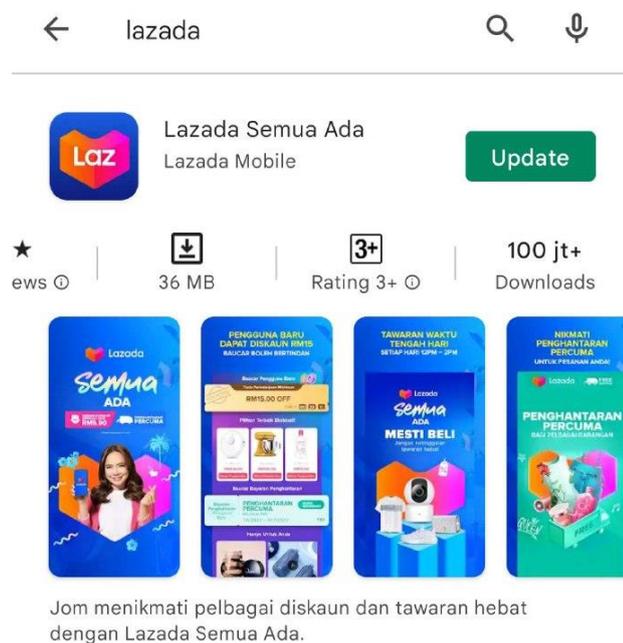


Gambar 3. 1 Logo Lazada

Lazada Indonesia lebih terfokus kepada tipe *e-commerce* B2C atau *Business to Customer*, dalam jenis *e-commerce* ini lebih fokus kepada bagaimana mekanisme dasar bagi konsumen atau pembeli untuk dapat mengakses perusahaan melalui

¹ Fino Yurio Kristo, "*Menelusuri Asal Usul Lazada*", <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3186899/menelusuri-asal-usul-lazada>. Diunduh pada 5 Juni 2022 pukul 20.00 WIB.

aplikasi atau *website* yang sudah tersedia. Sejak berdirinya Lazada pada tahun 2012 hingga saat ini, sudah banyak masyarakat atau konsumen yang merasa sangat terbantu dalam memenuhi kebutuhannya. Para konsumen ini juga dilihat sudah cukup paham dengan cara berbelanja melalui Lazada, terbukti hingga saat ini jumlah unduhan aplikasi Lazada pada *Google Play Store* sudah mencapai 100 juta lebih pengguna.

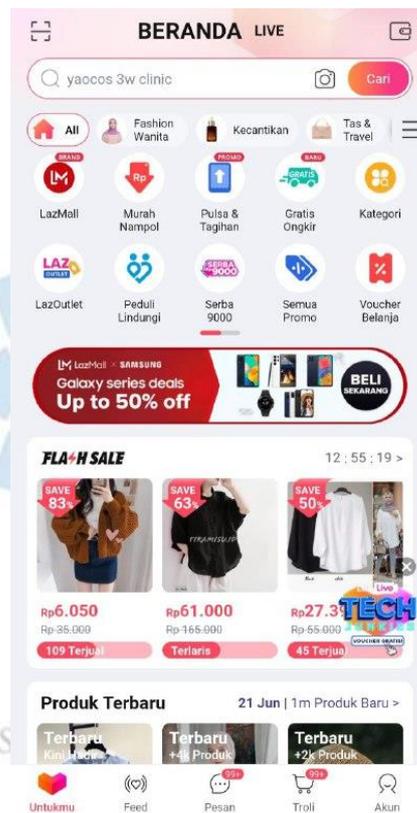


Gambar 3. 2 Jumlah Unduhan Lazada di Google Play Store

Tujuan yang dimiliki perusahaan Lazada ini yaitu dapat menjadi salah satu situs belanja *online* yang populer dan menjadi paling utama di Indonesia serta dapat memberikan layanan terbaik secara maksimal kepada konsumen, dan memberikan pengalaman bagi konsumen dalam memilih produk *online*. Selain itu, Lazada juga berharap dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya untuk membeli berbagai jenis produk dengan cukup mengakses pada aplikasi atau *website* yang telah disediakan.²

² Haris Chaebar, "Lazada Group", <https://www.tribunnewswiki.com/2019/11/11/lazada-group>. Diunduh pada 5 Juni 2022 pukul 19.25 WIB

Pada halaman utama Lazada, pengguna langsung dapat melihat beberapa penawaran bervariasi yang terbagi dalam beberapa kategori diantaranya fashion, kecantikan, aksesoris, alat dapur, mainan anak, kebutuhan rumah, alat tulis, dan lain-lain. Selain itu, pengguna juga ditawarkan kategori belanja lainnya seperti pembelian pulsa dan tagihan, flash sale, voucher belanja, penawaran produk terbaru, fitur gratis ongkir dan voucher belanja lainnya.



Gambar 3. 3 Halaman Utama Lazada

Selain cara mengakses aplikasi atau *website* yang cukup mudah, Lazada juga memberikan beberapa penawaran menarik bagi penggunanya seperti promo, voucher belanja, diskon dengan potongan harga yang murah, fitur gratis ongkir dengan pembelian minimal Rp. 30. 000, dan lain-lain. Penawaran ini dilengkapi dengan fasilitas metode pembayaran yang beragam diantaranya melalui Dana, Ovo, Transfer Bank, mobile banking, Kredivo, pembayaran melalui minimarket terdekat, dan termasuk sistem pembayaran secara *Cash on-delivery* atau bayar di tempat. Hal

ini tentu diharapkan dapat memudahkan pengguna untuk mendapatkan barang yang diinginkan.

Demi kenyamanan dan kemudahan penggunaannya, Lazada bekerja sama dengan beberapa jasa pengiriman atau ekspedisi yang terpercaya di Indonesia seperti J&T, JNE, Ninja Xpress, dan lain-lain. Selain itu, Lazada juga menawarkan jasa pengiriman yang dimiliki oleh perusahaan Lazada sendiri yakni LEX ID atau Lazada eLogistics Express yang saat ini sudah ada 40-60 gudang pusat yang tersebar di seluruh kabupaten atau kota di Indonesia.

2. Mekanisme Transaksi Jual Beli di Aplikasi Lazada

Jual beli *online* saat ini menjadi jual beli yang banyak diminati masyarakat karena kemudahannya. Transaksi ini tidak mengharuskan pembeli dan penjual untuk bertemu secara langsung, melainkan dapat dilakukan melalui aplikasi *marketplace* dengan jaringan internet. Berikut tata cara atau mekanisme transaksi jual beli pada aplikasi Lazada:

1. Pengguna membuka aplikasi atau website Lazada lalu melakukan *login* atau masuk akun. Jika belum memiliki akun Lazada, maka pengguna akan diarahkan untuk membuat akun terlebih dahulu
2. Kemudian pengguna dapat mencari produk yang dibutuhkan dengan memasukan *keyword* atau nama produk yang dicari di kolom *search* yang berada di bagian atas, lalu klik pilihan "*search*" atau "cari"



Gambar 3. 4 Kolom pencarian (*Search*)

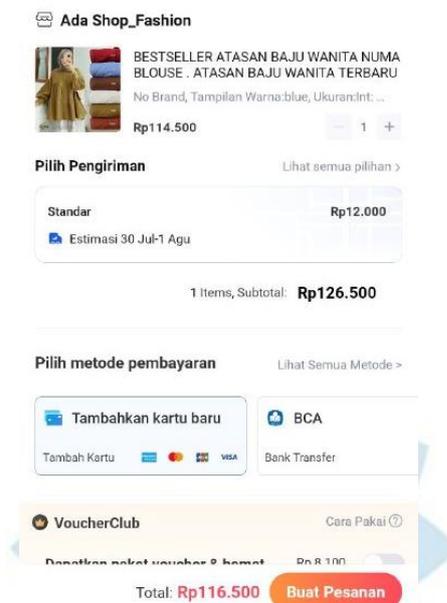
3. Jika pengguna sudah menemukan barang yang dicari dan sudah merasa cocok dengan barang tersebut, langkah selanjutnya klik “beli sekarang” yang terletak di bagian kiri bawah.



Gambar 3. 5 Bagian “Beli Sekarang”

4. Setelah itu, langkah selanjutnya adalah memasukkan alamat lengkap. Pengguna akan diarahkan pada halaman yang berisi kolom bagian yang harus diisi lengkap sesuai dengan alamat pengiriman yang dituju.
5. Setelah itu, pengguna dapat melakukan pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan dengan cara transfer menggunakan saldo e-wallet seperti OVO atau DANA, Mobile Banking, transfer melalui atm, melalui minimarket terdekat, atau menggunakan sistem COD (bayar di tempat).

6. Pada bagian pembayaran, apabila pengguna mendapatkan voucher yang terdapat di akun yang terpilih, maka pengguna dapat menggunakan vouchernya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.



Gambar 3. 6 Kolom Buat Pesanan

7. Setelah melakukan pembayaran, maka transaksi telah selesai. Produk yang dipesan akan diproses toko dan Lazada, dan pengguna hanya perlu menunggu produknya sampai ke alamat tujuan dengan estimasi pengiriman biasanya 3-7 hari tergantung domisili toko.

B. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi Jual Beli di Aplikasi Lazada dan hubungannya dengan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dewasa ini jual beli secara *online* menjadi salah satu sistem jual beli yang banyak diminati masyarakat khususnya masyarakat Innesia. Kebanyakan pengguna aplikasi *e-commerce* ini menemukan kemudahan dalam transaksi karena mereka tidak perlu keluar rumah untuk membeli kebutuhannya, cukup menggunakan *handphone* atau internet saja maka transaksi dapat dilakukan. Dalam Islam, jual beli ini termasuk ke dalam jual beli yang diperbolehkan. Sebagaimana kaidah:

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدلّ دليل على تحريمها

“Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.”³

Kaidah tersebut menjelaskan bahwa semua bentuk dalam bermuamalah itu secara hukum islam diperbolehkan, kecuali jika ada dalil yang mengharamkannya. Jual beli secara *online* pada aplikasi Lazada ini termasuk dalam akad *salam* dan sudah memenuhi rukun dan syarat dari jual belinya. Dalam proses jual belinya, Pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung (tatap muka) namun semua kegiatan transaksi dilakukan secara daring melalui kolom *chat* (obrolan) yang tersedia di aplikasi. Jual beli ini tentunya sudah dilakukan oleh kedua pihak dengan saling ridho. Karena penjual menjual barangnya, dan pembeli membeli barang tersebut tanpa adanya paksaan dan keduanya melakukan transaksi sesuai kesepakatan bersama.

Namun dalam jual beli ini tidak jarang terjadi kendala atau risiko yang harus dihadapi. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang sampai. Dalam hukum ekonomi syariah secara jelas menegaskan bahwa jual beli haruslah didasarkan atas dasar suka sama suka atau saling ridho. Sebagaimana tertera dalam Al-Qur'an surat al-Nisa ayat 29:

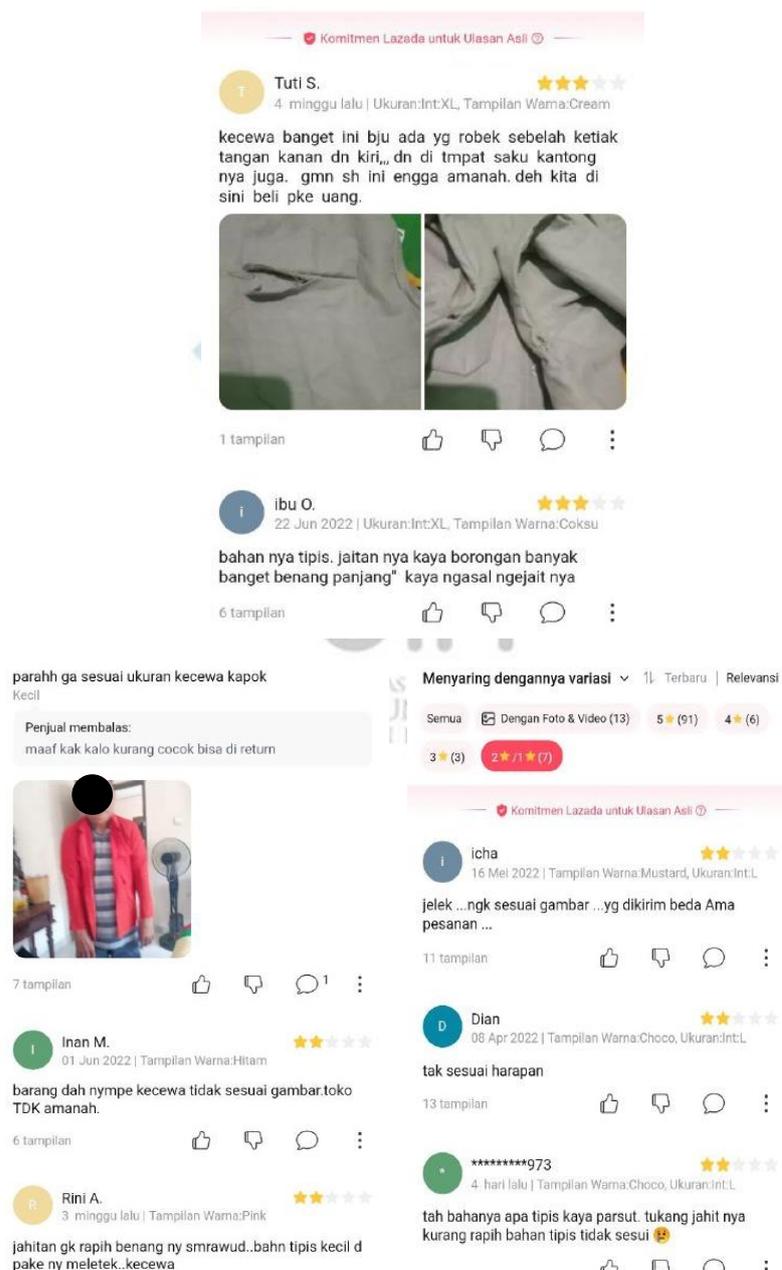
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”⁴

³ H.A Dzazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih*,... h.130.

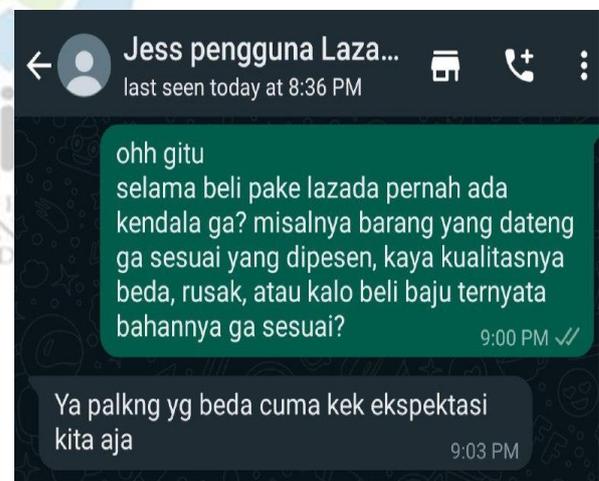
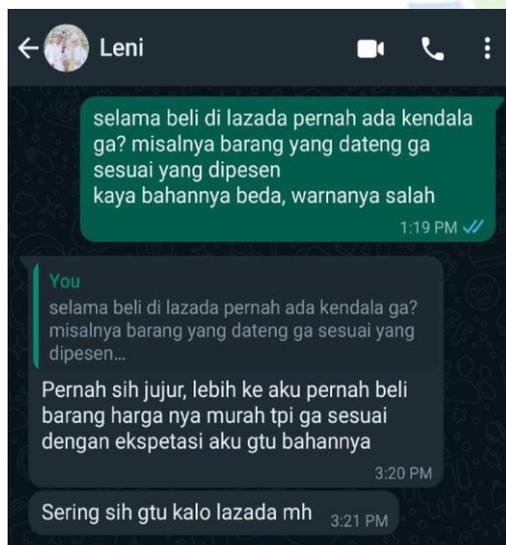
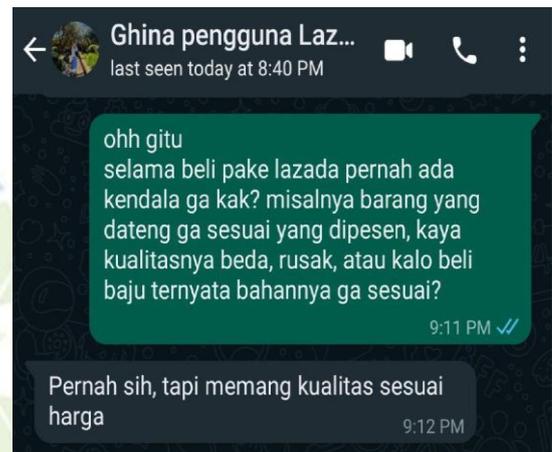
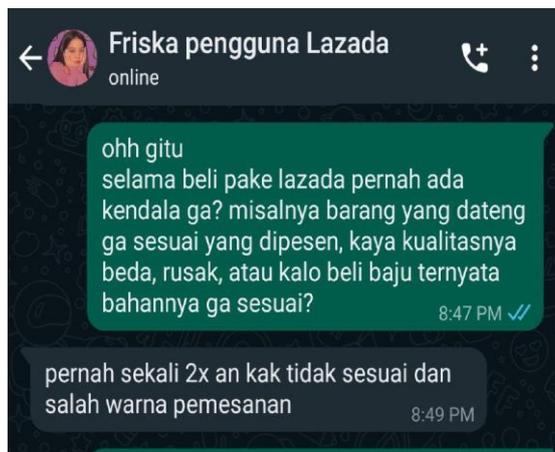
⁴Thoha Husein, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*,... h.84.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam jual beli itu harus didasarkan atas dasar saling suka dan saling ridho. Jika salah satu diantara pihak tersebut ada yang dirugikan maka hal tersebut dapat mencederai akad. Kenyataan dalam permasalahan ini adalah pembeli sudah merasa dirugikan dan tidak puas dengan barang yang dipesan dan merasa dirugikan. Berikut contoh ulasan pembeli yang merasa tidak puas dengan barang yang dipesan:



Gambar 3. 7 Ulasan Pembeli pada Aplikasi Lazada

Kemudian berdasarkan hasil penelitian kepada para 6 pengguna lain sebagai pembeli yang sudah memakai aplikasi Lazada selama 1-5 tahun, semua narasumber menjawab pernah mendapatkan berbagai macam kendala. Kendala tersebut berupa barang yang sudah sampai tidak sesuai bentuk atau kualitasnya dengan apa yang tertera dalam kolom deskripsi produk. Misalnya kualitas produk yang tidak bagus, terdapat cacat pada barang yang dipesan, produk yang dikirim salah, dan lain-lain.





Gambar 3. 8 Wawancara dengan pengguna Lazada

Gambar diatas merupakan sebagian kecil dari banyaknya pengguna Lazada yang mengeluhkan adanya masalah dalam barang yang dipesan. Penulis kemudian melakukan wawancara kepada *seller* atau pemilik toko di aplikasi Lazada untuk bertanya tanggapan terhadap permasalahan ini. Ibu Hani selaku pemilik toko Be Beautycare menjelaskan bahwa hal tersebut memang sering terjadi atas kekeliruan dari pegawainya. Kekeliruan ini terjadi karena pegawainya kurang fokus jika pesanan sedang banyak (*overload*), adanya kesalahan baca dari tim bagian *packing*, dan adanya label pesanan yang tertukar.⁵ Hal ini tentu seharusnya tidak boleh terjadi karena dapat menyebabkan kekecewaan pembeli. Sebab ketika jual beli dilakukan, pembeli sudah dianggap suka dengan barang yang dilihatnya dari foto dan deskripsi produk.

Permasalahan ini juga menyebabkan adanya keresahan bagi pembeli. Seperti yang dialami oleh Kak Ghina selaku konsumen yang sudah menggunakan Lazada selama 5 tahun. Kak Ghina melakukan transaksi di aplikasi Lazada untuk membeli barang yang dibutuhkan, namun seringkali terjadi barang yang dipesannya tidak sesuai dengan yang datang ke rumah. Kak Ghina memilih untuk menerima

⁵ Hasil Wawancara dengan Hani selaku penjual di Aplikasi Lazada, Pada tanggal 26 Juli 2022 Pukul 19.30 WIB.

barang tersebut walaupun dengan perasaan kecewa, ia beranggapan bahwa untuk mengajukan pengembalian akan lebih rumit lagi prosesnya.⁶

Keridhaan pihak adalah hal yang utama dalam suatu transaksi. Karena apabila ada masalah yang dapat membuat pembeli yang awalnya rido ketika akad, menjadi tidak rido ketika melihat kualitas produk yang tidak sesuai dan pada akhirnya dapat mencederai akad. Sebagaimana kaidah:

الأصل في العقد رضى المتعاقدين وتبجته ما التزمه بالتعاقد

“Hukum asal dalam transaksi adalah keridhaan, kedua belah pihak yang berakad, hasilnya adalah berlaku sahnyanya yang diakadkan”⁷

Keridhaan dalam transaksi merupakan hal yang penting dan termasuk dalam prinsip muamalah. Oleh karena itu transaksi barulah dianggap sah apabila sudah didasarkan atas keridhaan kedua pihak. Jika tidak ada keridhaan atau jika di awal saling ridha tapi kemudian salah satu pihak ada yang merasa dirugikan maka akad tersebut dapat menjadi rusak.

Permasalahan ini juga tidak sesuai dengan hak konsumen yang tercantum Undang-Undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yakni:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan

⁶ Hasil Wawancara dengan Ghina Syamrotul selaku pembeli di Aplikasi Lazada, Pada tanggal 6 Juli 2022 Pukul 21.06 WIB.

⁷ H. A Dzazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih*, ... h. 130.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸

Kemudian, adapula kewajiban bagi pelaku usaha sebagaimana tertulis dalam pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4.

- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁹

Dari uraian di atas, maka permasalahan terkait jual beli melalui Lazada ini sangat tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di pasal 4 mengenai Hak Konsumen dan pasal 7 mengenai Kewajiban Pelaku Usaha. Dalam permasalahan ini Pengguna cenderung tidak mendapatkan hak-haknya padahal ketika transaksi sedang beralangsur pengguna sudah menjalani kewajibannya. Hal ini disebut dengan wanprestasi. Wanprestasi merupakan tidak dilaksanakannya kewajiban sesuai dengan apa yang diperjanjikan.¹⁰ Dalam hal ini, penjual beralasan tidak teliti ketika memproses pesanan, hal tersebut harusnya tidak boleh terjadi karena ketelitian dalam memproses barang sudah termasuk ke dalam kewajiban yang harus dijalankan.

Dalam Islam juga diatur mengenai perlindungan konsumen yang dinamakan dengan hak khiyar. Hak khiyar ini berusaha menjamin kemaslahatan pihak yang bertransaksi dan memandang bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan dalam melakukan kegiatan muamalahnya sehingga terhindar dari kecurangan, penipuan, dan kemudharatan lainnya.

Menurut Wahbah Zuhaili, hak khiyar merupakan hak pilih bagi salah satu atau kedua pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan akad yang telah disepakati. Dengan kata lain, khiyar memiliki fungsi untuk memberikan kesempatan bagi penjual atau pembeli untuk benar-benar melanjutkan atau membatalkan akad karena adanya sebab sebab tertentu. Khiyar terdiri dari 5 macam yakni khiyar syarat, khiyar majlis, khiyar aib, khiyar ru'yah, dan khiyar ta'yin.¹¹

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7.

¹⁰ Neng Yani, *Hukum Perdata* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018). h. 235.

¹¹ Yulia Hafizah, "Khiyar Sebagai Upaya Mewujudkan Keadilan Dalam Bisnis Islami," *Jurnal Studi Ekonomi* 3 No 2 (2012): 168..

Dalam jual beli yang dilakukan secara *online* pada aplikasi Lazada terdapat hak khiyar, yakni khiyar aib dan khiyar ru'yah. Khiyar aib pada transaksi ini disebabkan karena adanya kerusakan yang menyebabkan berkurangnya nilai menurut adat yang berlaku. Contohnya kerusakan karena kadaluarsa, rusak atau berubah warna. Waktu dimulainya khiyar aib adalah ketika barang tersebut diketahui adanya kecacatan meskipun terjadi jauh setelah akad disepakati.

Khiyar ru'yah dalam aplikasi Lazada ini disebabkan karena selama proses transaksi, pengguna belum melihat produk yang dibelinya secara langsung melainkan hanya mengandalkan deskripsi dan ulasan produk pada website atau aplikasi Lazada. Adapun syarat berlakunya khiyar ini adalah:

- a. Barang yang dibeli belum terlihat ketika akad atau sebelum akad
- b. Barang yang dibeli harus berupa barang yang berwujud
- c. Jenis akad yang diberlakukan khiyar ini harus dari akad-akad yang lazim menerima pembatalan seperti ijarah dan jual beli.¹²

Khiyar dalam jual beli ini berkaitan dengan cara Lazada mengatasi permasalahan produk tidak sesuai yang diterima pengguna. Lazada sebagai *e-commerce* atau penyedia tempat memberikan kebijakan atau solusi permasalahan tersebut berupa pengembalian dana (*refund*) atau pengembalian produk (*return*).

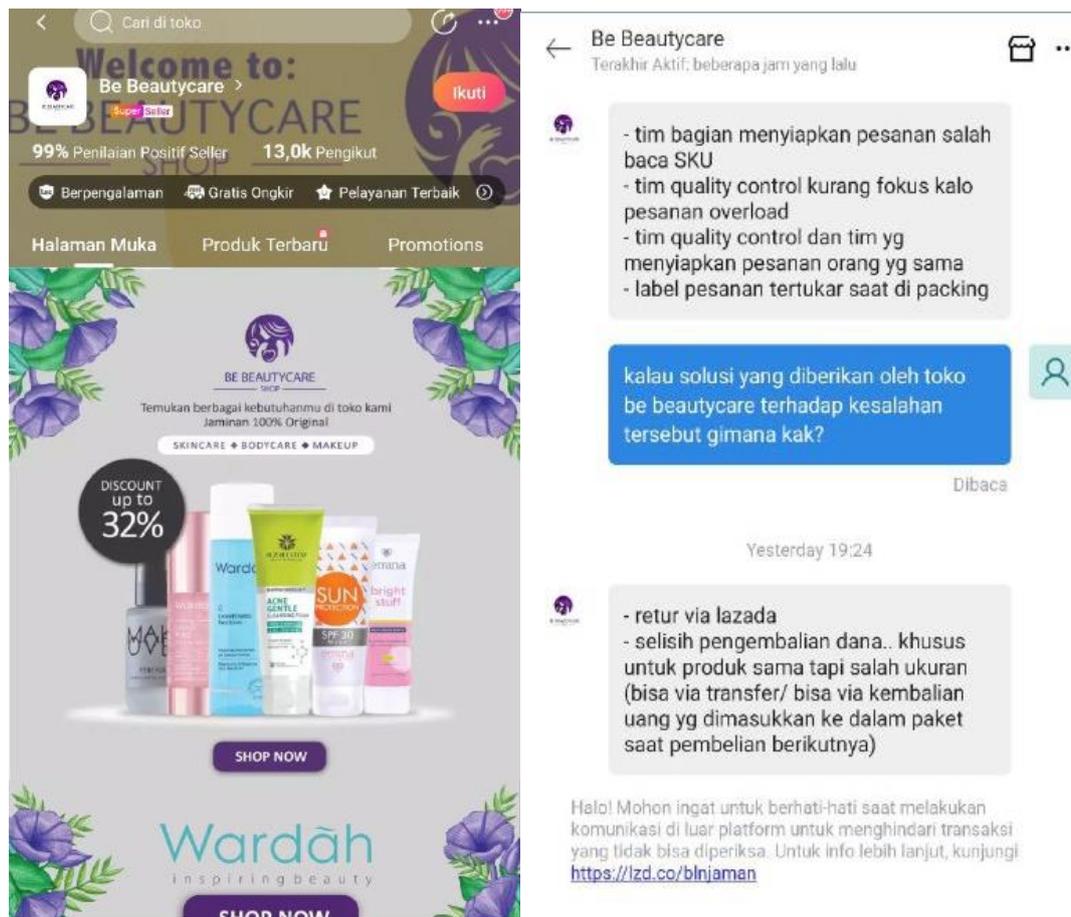
- a. Pengembalian dana (*refund*)

Pengembalian dana atau refund adalah istilah yang digunakan bila transaksi dibatalkan, nantinya barang akan dikembalikan kepada penjual dan uang dikembalikan kepada pembeli.¹³ Ibu Hani selaku pemilik toko Be Beautycare menyebutkan bahwa solusi yang sering dilakukan oleh tokonya terhadap permasalahan ketidaksesuaian barang adalah dengan cara refund. Biasanya Ibu Hani melakukan pengembalian dana berupa selisih dari barangnya apabila permasalahannya ada pada ukuran namun produknya tetap sama. Pengembalian dana ini tentu berdasarkan kesepakatan bersama

¹² Yulia Hafizah, *Khiyar Sebagai Upaya Mewujudkan Keadilan*,... h. 169.

¹³ Yati Indah, *Komunikasi Bisnis* (Bogor: IPB Press, 2009). h. 183.

dan untuk dananya bisa diserahkan via transfer atau dimasukkan dalam paket saat pembelian selanjutnya.¹⁴



Gambar 3. 9 Wawancara dengan Hani selaku Pemilik Toko Be Beautycare

b. Pengembalian barang (*return*)

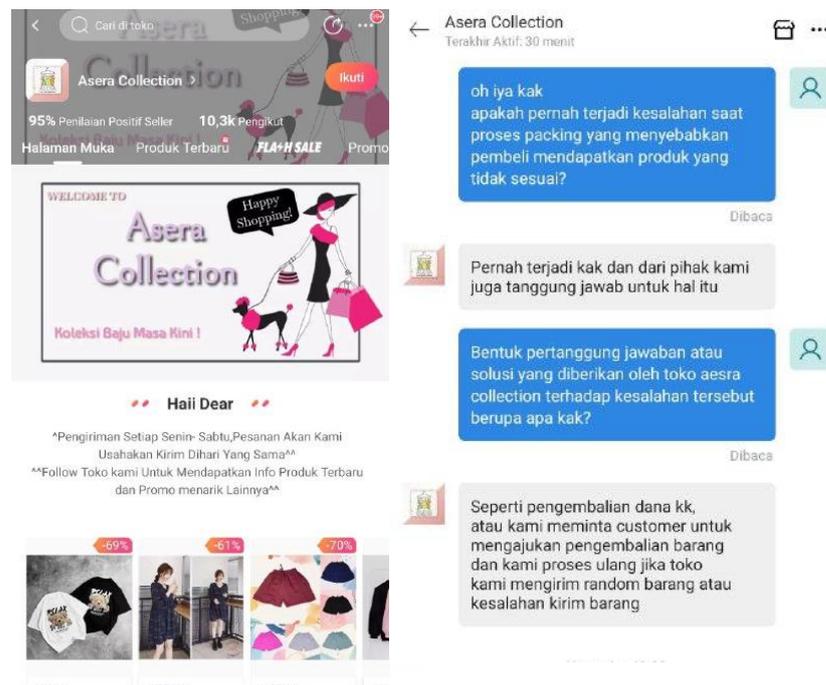
Pengembalian barang atau *return* merupakan proses pengembalian barang kepada penjual karena adanya ketidaksesuaian pada barang yang diterima.¹⁵ Kak Anna selaku admin dari toko Asera Collection melakukan pengembalian barang bagi pembeli yang mendapatkan ketidaksesuaian

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Hani selaku penjual di Aplikasi Lazada, Pada tanggal 26 Juli 2022 Pukul 19.30 WIB.

¹⁵ Nur Sholeh, *Manajemen Rantai Pasok Konstruksi* (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pranala, 2020), h. 101.

barang yang dipesan. Kak Anna menjelaskan bahwa untuk ongkos kirim dari pengembalian barang tersebut ditanggung oleh pembeli.¹⁶

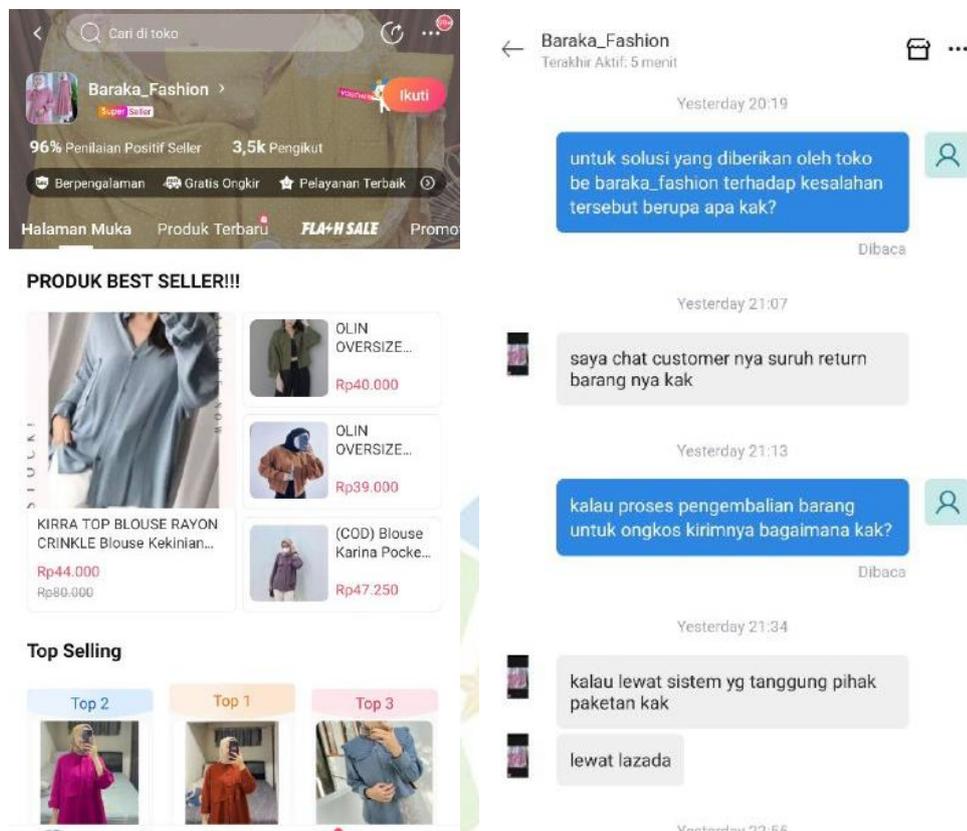
Kak Idham selaku pemilik toko Baraka_Fashion juga memilih solusi berupa return atau pengembalian barang bagi pembelinya yang mengalami ketidaksesuaian barang. *Return* ini dilakukan melalui pihak Lazada dan berdasarkan kesepakatan bersama.¹⁷



Gambar 3. 10 Wawancara dengan Anna selaku Pegawai Toko

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Anna selaku penjual di Aplikasi Lazada, Pada tanggal 26 Juli 2022 Pukul 19.00 WIB.

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Idham selaku penjual di Aplikasi Lazada, Pada tanggal 26 Juli 2022 Pukul 19.24 WIB.



Gambar 3. 11 Wawancara dengan Idham selaku Pemilik Toko

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa Lazada sebagai penyedia tempat transaksi ikut membantu mengatasi permasalahan tersebut dan tidak tinggal diam. Lazada memiliki kebijakan atau solusi tersendiri untuk mengatasi terjadinya risiko barang yang tidak sesuai pesanan ketika transaksi berlangsung.

Proses pengembalian ini bisa dilakukan dengan mengisi formulir pengembalian dan menyertakan video ketika membuka produk yang menunjukkan produk ketika masih disegel rapi. Proses ini diperlukan untuk memberi bukti bahwa kesalahan tersebut memang berasal dari toko dan menjamin kebenaran pengajuan pengguna. Setelah melakukan prosedur tersebut maka pengguna harus menunggu pengajuan pengembaliannya diproses oleh pemilik toko. Jika pemilik toko sudah menyetujui pengembaliannya, maka pengajuan pengembalian akan langsung diproses.

Produk yang saya terima salah, apa yang harus saya lakukan?

🕒 Diperbarui pada 05/10/2021



Saya menerima produk yang rusak/cacat/ Salah Kirim, apa yang harus saya lakukan?

🕒 Diperbarui pada 28/10/2021



Gambar 3. 12 Halaman Pusat Bantuan Lazada

Ulfiya dan Milda adalah narasumber yang pernah melakukan pengembalian terkait produk tidak sesuai. Ulfiya menjelaskan proses pengembaliannya cukup dengan mengajukan pengembalian pada aplikasi dan menunggu dikonfirmasi oleh toko. Setelah ini kita tinggal menunggu barang yang salah untuk dibawa kurir atau bisa juga pengguna yang mengembalikan barangnya ke Gudang (ekspedisi).¹⁸ Kemudian Milda mengatakan untuk pengembaliannya (baik itu uang atau barang baru) akan dikirim dengan jangka waktu 3-4 hari setelah pengembalian barang dilakukan.¹⁹

¹⁸ Hasil Wawancara dengan Ulfiya selaku pembeli di Aplikasi Lazada, Pada tanggal 6 Juli 2022 Pukul 11.00 WIB

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Milda selaku pembeli di Aplikasi Lazada, Pada tanggal 11 Juli 2022 Pukul 20.30 WIB.



Gambar 3. 13 Hasil wawancara dengan Ulfya dan Milda selaku pembeli

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka jual beli *online* dalam aplikasi Lazada ini terdapat hak khiyar yang berlaku yakni khiyar aib dan khiyar ru'yah. Kedua khiyar tersebut berkaitan dengan pembeli yang mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Kemudian kedua khiyar ini berlaku karena ketika transaksi objek akadnya yang belum dilihat secara langsung dan disebabkan karena adanya cacat yang tidak dijelaskan ketika di awal akad. Hal ini sesuai dengan jual beli *online* di aplikasi Lazada yang menerapkan sistem *online* pada transaksinya sehingga pembeli tidak bisa melihat barangnya secara langsung dan hanya mengandalkan deskripsi produk yang tertera pada aplikasi.

Pelaksanaan jual beli online di aplikasi Lazada ini juga sudah sesuai dengan konsep khiyar, karena dalam cara mengatasi masalahnya sudah selaras dengan hak dan syarat berlakunya khiyar aib dan ru'yah. Ketika terjadi ketidaksesuaian barang yang dikirim, maka pihak toko menyediakan pilihan bagi pembelinya berupa pengembalian barang atau pengembalian produk yang dapat dilakukan secara manual atau melalui aplikasil. Pilihan pengembalian produk ini sesuai dengan

konsep khiyar dimana pembeli berhak untuk menghentikan atau melanjutkan akadnya.

Pengembalian dalam konsep khiyar ada dua, dapat berupa pengembalian barang dan pengembalian uang. Istilah tersebut sudah sesuai dengan istilah yang digunakan saat ini yaitu *refund* dan *return* dan sudah diterapkan dalam kegiatan transaksi oleh pemilik toko di Lazada yaitu kak Anna, kak Idham, dan Ibu Hani. Dalam khiyar aib khususnya dijelaskan mengenai hak pembeli dalam mendapatkan pengembalian berupa selisih dari harga barang cacat dengan barang yang tidak cacat. Pengembalian berupa selisih tersebut sudah diterapkan secara langsung oleh Ibu Hani selaku pemilik toko dari Be Beautycare.

Meskipun sudah ada kebijakan terkait pengembalian barang, pada kenyataannya hanya sedikit pengguna yang mau melakukan pengembalian dan sudah paham dengan prosedurnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, hanya dua narasumber yang pernah melakukan pengembalian dan menuntut haknya untuk mendapatkan produk sesuai yang dipesan. Sedangkan narasumber lainnya memilih untuk menerima produknya. Narasumber lainnya ini beralasan karena mereka sudah terlanjur kecewa dan merasa prosedur pengembaliannya akan rumit, jadi memilih untuk menerima produknya walau dengan rasa kurang puas dan memberi “bintang rendah” pada kolom ulasan konsumen. Hal ini menjadi bukti bahwa seharusnya toko lainnya harus lebih teliti lagi sehingga permasalahan ini tidak terus terjadi.