

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi internet sudah mapan dan memiliki berbagai aplikasi praktis, termasuk di bidang politik, hukum, masyarakat, dan kehidupan sehari-hari. Dalam konteks kemajuan ekonomi dan teknologi saat ini, praktik perdagangan dan bisnis berbasis internet semakin berkembang, dan jangkauannya yang sangat berkualitas merupakan satu-satunya contoh praktik tersebut. Terjadinya transaksi penjualan *online* memungkinkan pembeli dan penjual melakukan transaksi secara profesional. Di era modern, seorang dapat melakukan bisnis dengan vendor tanpa harus mengunjungi mereka di rumah atau tempat usaha.

Berkembang media sosial juga telah mempengaruhi kehidupan sosial sehari-hari masyarakat umum. Transaksi *online* memudahkan untuk melakukan peraturan pembayaran yang tidak terlalu tradisional sekaligus bekerja dengan baik dengan sistem transaksi perbankan.¹ Meskipun demikian, ada beberapa situs web yang masih menerima pembayaran melalui metode yang lebih tradisional, seperti *cash on delivery* atau dengan mengizinkan pelanggan membayar dengan kurir atau kartu kredit.

Sektor jasa sudah banyak mengalami perkembangan. Memanfaatkan teknologi berbasis internet, seperti *online marketplace*. Pengertian perdagangan *online* adalah

¹ Diah pralitasari, ahmad rafif sidqi analisis kepuasan pelanggan elektronik shopee menggunakan metode e-service quality dan kartesius oktober 2021

pasar. Internet adalah media komunikasi utama. Apalagi, situs digunakan sebagai toko atau restoran. Dengan setiap barang yang terjual, rencana akan ditampilkan.²

Menurut laporan terbaru Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Jumlah populasi masyarakat Indonesia saat ini mencapai 262 juta orang. Sekitar 143 juta orang atau 50% nya sudah terhubung dengan jaringan internet sepanjang tahun 2017 ini. Mayoritas pengguna internet sebanyak 72,41% masih di katakan masyarakat perkotaan. Pemanfaatannya internet sudah lebih jauh, tidak hanya untuk berkomunikasi namun juga untuk membeli barang, memesan transportasi, hingga berbisnis dan berkarya. Fenomena tersebut dapat dijadikan sebuah peluang dalam kegiatan berbisnis bagi sebagian pihak dalam menciptakan peluang seperti ke dalam bisnis toko online.³

Ketika membahas kesederhanaan akses. Memang benar Internet, apakah itu digunakan hari ini atau dimasa lalu. Potensi pasar konsumen layanan perbankan *online* cukup besar, hal ini berdampak pada meningkatnya potensi website menjadi penyedia layanan perbankan online terpopuler di masa mendatang. Jelas, ini akan mengintensifkan percakapan antara situs web ini dan lainnya.

Seiring kemajuan teknologi dan semakin banyak transaksi menjadi semakin kompleks, beberapa masalah pasti muncul. Salah satu masalah yang mungkin muncul saat transaksi pembelian *online* adalah kualitas barang yang dijual; ini agar pembeli dapat membuat keputusan berdasarkan informasi. Pembeli hanya melihat tampilan

² A. Juang Pamungkas. Persepsi Konsumen Terhadap Situs Penyediaan Jasa Belanja *Online*. 2016

³ <https://www.crimecyber.net/4516/penipuan-online-shop-melalui-shopee-id>

gambar yang akan dijual dan memiliki potensi penipuan yang sangat tinggi, dimana ketika pembeli sudah melakukan pembayaran namun barang tidak kunjung diantar kepada pembeli potensi gagal bayar pembeli, dimana ketika penjual sudah mengirimkan barang kepada pembeli namun pembayaran tidak kunjung dilakukan oleh pembeli.⁴

Sistem Pemesanan Online Dengan jumlah ID yang tidak terbatas tersedia untuk pelanggan Anda, sistem dapat digunakan oleh semua pelanggan Anda. Ini adalah sistem di mana Anda dapat memproses pesanan penjualan, pesanan pembelian, dan produksi outsourcing dengan pelanggan seperti agensi dan subkontraktor secara online. Anda dapat bertukar transaksi dengan akun eksternal dalam waktu nyata dan membagikan pekerjaan Anda. Dengan jumlah ID yang tidak terbatas tersedia untuk pelanggan Anda, sistem dapat digunakan oleh semua pelanggan Anda. Kami menyediakan app C-Portal untuk pelanggan dan dapat mengurus pesanan lewat smartphone dan tablet dengan lebih nyaman.⁵

Menurut teori ekonomi Islam, pembeli memiliki hak untuk mengembalikan kepada penjual dan bersikeras untuk menerima barang yang lebih menguntungkan sesuai dengan kesepakatan, bersikeras agar uang ditransfer sesuai dengan perbandingan kerusakan, atau menuntut pembayaran tunai jika barang tersebut atau barang yang bersangkutan sudah mengalami kerusakan (aib). Dalam konteks

⁴ Titin Sumarni, Sri Wahyuningsih, Robinah Jual Beli Online (E-Commerce) Berbasis Media Sosial Dalam Sudut Pandang Ekonomi Syariah Jakarta, 2020

⁵ https://www.ecount.com/id/ecount/product/inventory_customer-portal

ekonomi Islam, hal ini dikenal dengan istilah hak khiyar. Oleh karena itu, pembeli dalam situasi ini tidak dapat menegosiasikan pengurangan harga jika terjadi penurunan kualitas atau masalah yang berhubungan dengan cacat pada produk, karena penjual menyadari bahwa masalah tersebut akan mencegah produk untuk dijual kembali. Akibat kurang bergairahnya penjual terhadap barang yang dijualnya, maka praktik jual beli dilakukan sedemikian rupa untuk menunjukkan secara jelas pembeli sebagai penanggung jawabnya, sehingga jual beli tidak dianggap sah. Hal ini tidak sesuai dengan hukum Islam tentang penjualan barang karena satu-satunya kebutuhan terpenting adalah pembeli memahami sifat barang tersebut, dan hukum Islam menawarkan solusi komprehensif untuk masalah penjualan barang yang telah gagal, yaitu. Khiyar.

Karena berbagai sebab, transaksi yang dilakukan kedua belah pihak tidak berjalan mulus. Mayoritas pelanggan mengalami frustrasi karena barang atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan deskripsi di iklan atau mengandung kesalahan yang diakibatkan oleh penjual yang tidak sigap dalam memproses pesannya. Jasa internet bersifat tidak nyata, dapat diukur dan di pertimbangkan secara penuh, karena transaksi dan pengalaman jasa disampaikan dengan jaringan elektronik yang tidak dapat di lihat.⁶

Shopee adalah aplikasi teratas menawarkan berbagai barang antara lain tas, sepatu, pakaian, celana, dan lain-lain. Dalam melakukan transaksi jual beli *online*,

⁶ Run To Hadiana, Dan Ahmad Dasuki Aly Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Ekonomi Islam. Cirebon, 2011, H 1

pembayaran harus dilakukan dengan cara transfer atau *cash on delivery*. Biasanya, penjual akan mengidentifikasi barang di website dengan mencantumkan nama barang, gambar atau image barang, spesifikasi, harga, dan ukurannya. Hal ini cukup menguntungkan bagi para pebisnis Indonesia yang sudah menggunakan *Shopee* sebagai sarana bisnis. Mereka dapat mengatur pesanan mereka dengan menelusuri katalog *online* kapanpun dan dimanapun mereka pilih di *Shopee*. Berbeda dengan hal tersebut, jika ada pelanggan yang ingin membeli sesuatu atau memiliki pertanyaan tentang produk yang dijual, maka akan selalu keluar notifikasi agar pelanggan cepat mendapatkan jawaban atas pertanyaannya.⁷

Menurut umpan balik dari pengguna aplikasi *Shopee* di *Google Play Store*, apakah mereka pembeli atau penjual, banyak komentar yang memberikan informasi yang kurang akurat, seperti fakta bahwa belum ada perubahan status pengiriman barang, lamanya waktu pemuatan, tidak adanya akun toko yang aktif, ketidakmampuan departemen layanan pelanggan untuk menyelesaikan masalah, dan fakta bahwa beberapa penjualan dilakukan dengan penyesalan selama perhitungan. Dari perspektif pengguna aplikasi, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pengembang agar *Shopee* dapat menawarkan layanan pelanggan yang lebih baik lagi.⁸

⁷ Titin Sumarni, Sri Wahyuningsih, Robinah jual beli online (e-commerce) berbasis media sosial Dalam sudut pandang ekonomi syariah oktober 2019

⁸ diah pranasari, ahmad nurafif sidqi analisis kepuasan pelanggan elektronik shopee Menggunakan metode e-service quality dan kartesius october 2021

Melihat permasalahan yang diangkat diatas, maka peneliti terdorong untuk mengkaji permasalahan ini lebih jauh dan mengusulkan studi kasus mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam IAIN Ambon berikut ini: “Perspektif Konsumen Terhadap Jual Beli *online* Pada Aplikasi *Shopee* Ditinjau Ekonomi Islam”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pandangan konsumen tentang jual beli *online* pada aplikasi shopee ?
2. Bagaimana transaksi jual beli *online* pada aplikasi shopee perspektif ekonomi islam ?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada transaksi jual beli online di aplikasi shopee dengan objek penelitian pada mahasiswa program studi ekonomi syariah

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pandangan konsumen tentang jual beli *online* di aplikasi Shopee?
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap jual beli pada aplikasi shopee ?

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Diharapkan adanya pengetahuan atau wawasan baru untuk kemajuan ekonomi dan mahasiswa dari temuan penelitian ini, khususnya terkait dengan persepsi konsumen terhadap jual beli di aplikasi Shopee.
2. Terus menumbuhkan pola pikir yang dinamis dan mampu menerapkan ilmu yang diperoleh, dengan tujuan memberikan gagasan kepada masyarakat luas.