

**KERIDHAAN (ANTARADHIN) DALAM JUAL BELI ONLINE**  
**(Studi Kasus UD. KUNTAJAYA Kabupaten Gresik)<sup>1)</sup>**

Ahliwan Ardhinata  
Mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam-Fakultas Ekonomi dan Bisnis-Universitas Airlangga  
Email: ahliwan.ardhinata@rocketmail.com

Sunan Fanani  
Departemen Ekonomi Syariah – Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Airlangga  
Email: sunanfananis@yahoo.com

**ABSTRACT:**

*The purpose of this study was to determine whether the implementation of the sale and purchase agreement online istishna applied by Mr. H. Fiter Kuntajaya there has been no good pleasure.*

*The research method used is a qualitative approach with descriptive case study. The case study is a qualitative research trying to find meaning, to investigate the process and gain a deep insight and understanding of individual, group, or situation. Data collection was conducted by interviewing informants in this study is the owner of UD. KUNTAJAYA. In addition, interviews were also conducted with several other informants as a consumer as a process of triangulation.*

*The result is the application of the sale and purchase agreement online istishna based in accordance with the rules of Islamic purchase made by H. Fiter Kuntajaya against consumers it did not affect the consumer to fully understand the applicable contract. However, the implementation of online trading Fiter H. Kuntajaya implement trading system in accordance with the rules of Islamic jurisprudence purchase turned out to fruition in the form of the pleasure of the consumers, so that consumers who had dealings with H. Fiter Kuntajaya feel comfortable, satisfied and loyalty arise in transaction.*

**Keywords: Implementation, Istishna', the contentment.**

**I. PENDAHULUAN**

Di indoensia kini transaksi perdagangan secara konvensional telah beralih ke sistem *online*. Sistem perdagangan ini pada dasarnya sama dengan proses jual beli pada umumnya, hanya saja penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Pada dasarnya jual beli *online* memang membawa banyak keuntungan bagi pihak penjual maupun pihak pembeli. Salah satunya adalah lebih efisien dan efektif untuk setiap pihak yang menjalankan jual beli *online* tersebut, Disatu sisi jual beli *online* membawa berbagai dampak baik maupun buruknya sehingga hal inilah

yang perlu dipertimbangkan mengenai asas hukum didalamnya, sehingga berbagai kalangan termasuk kaum muslim di Indonesia dapat menikmati layanan jual beli *online* tersebut dengan aturan serta kejelasan hukum yang pasti.

Tidak sedikit dari pebisnis muslim yang juga ikut meramaikan bisnis jual beli *online*, namun pada pengaplikasiannya para pebisnis muslim dirasa kurang mampu menerapkan kaidah fiqih, etika, serta pemilihan akad yang sesuai aturan Islam dalam jual beli *online*. Dengan adanya beberapa permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai

<sup>1)</sup>Jurnal ini merupakan skripsi dari Ahliwan ardinata, NIM : 040810421.

keridhaan dalam jual beli *online* yang diterapkan pada UD. KUNTAJAYA di Kabupaten Gresik.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diambil adalah "Bagaimana keridhaan antara penjual dan pembeli dalam jual beli *online* yang diterapkan oleh UD. KUNTAJAYA di Kabupaten Gresik?"

### **Tujuan Penelitian**

tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana keridhaan antara penjual dan pembeli dalam jual beli *online* yang diterapkan oleh UD. KUNTAJAYA di Kabupaten Gresik.

## **II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN PROPOSISI**

### **Pengertian Bisnis**

Bisnis dalam arti luas adalah suatu istilah umum yang menggambarkan suatu aktivitas dan instuisi yang memproduksi barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari (Amirullah, 2005:2).

Sedangkan bisnis menurut Bukhori Alma (1993:2), bisnis adalah sejumlah total usaha yang meliputi pertanian, produksi, konstruksi, distribusi, transportasi, komunikasi, usaha jasa dan pemerintah, yang bergerak dalam bidang membuat dan memasarkan barang dan jasa kepada konsumen.

Bila dilihat dari kedua definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bisnis adalah keseluruhan kegiatan dari sebuah organisasi yang dikelola oleh orang-orang yang berkecimpung dalam bidang perdagangan maupun industri yang

menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan menghasilkan laba agar dapat meningkatkan kualitas hidup.

### **Bisnis dalam Perspektif Islam**

Menurut Mustaq Ahmad dalam (*Etika Bisnis Dalam Islam*, 2001:8) kebaikan dan kesuksesan serta kemajuan suatu bisnis sangat tergantung pada kesungguhan dan ketekunan kerja seorang pelaku bisnis.

Di dalam Islam bisnis dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah (kuantitas) kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan hartanya yaitu dengan adanya aturan halal dan haram (Widjajakusuma, 2000:18).

### **Jual Beli Perspektif Islam**

Pasha (2003), menjelaskan dalam bukunya bahwa jual beli merupakan pertukaran harta atas dasar saling merelakan atau memindahkan hak milik dengan ganti yang dapat dibenarkan. Transaksi jual beli terjadi ketika adanya dua pihak yang bertransaksi, adanya barang yang ditransaksikan, dan adanya *sighat ijab qabul*. *Sighat ijab qabul* adalah kalimat yang mempertegas adanya transaksi jual beli. Rukun jual beli antara lain adanya penjual, pembeli, barang yang dijual, harga dan ucapan *ijab qabul*.

### **Landasan Hukum Jual Beli dalam Islam**

Jual beli dan bermuamalah dalam Islam sangatlah dianjurkan, tetapi harus berlandaskan atas dasar suka sama suka

antara penjual dan pembeli. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat An-Nisa' ayat 29:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ

بِالْبَطْلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا

تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

aa ayyuhaa alladziina aamanuu laa ta'kuluu amwaalakum baynakum bialbaathili illaa an takuuna tijaaratan 'an taraadin minkum walaa taqtuluu anfusakum inna allaaha kaana bikum rahiimaan

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu." (Depag, 2005)

Ini menunjukkan bahwa setiap muamalah harus didasari pada asas suka sama suka atau rela sama rela. Karena apabila sesama umat Islam saling bermuamalah dengan asas ridha maka akan menimbulkan kebaikan antara sesama muslim. Bermuamalah dalam Islam justru sangat dianjurkan, namun tidak diperbolehkan jika meninggalkan syariat yang lain.

### **Etika, Rukun dan Syarat Jual Beli dalam Islam**

Terdapat empat rukun dalam suatu jual beli yang harus dipenuhi yaitu :

Adanya penjual, pembeli, objek transaksi, adanya shighat (bentuk pernyataan) ijab dan qobul. Dalam Islam menganjurkan agar jual beli harus sesuai dengan syari'at Islam. Dalam hal ini ada yang kita sebut dengan "etika". Berikut ini etika yang harus dipenuhi dalam transaksi jual beli :

1. Mempermudah urusan jual beli
2. Berterus terang dan tidak menyembunyikan cacat barang yang diperjual jual belikan, serta jujur dalam menjelaskan definisi barang dagangan.
3. Saling mengikhlasakan dan ridha dalam transaksi jual beli.
4. Menghindari apa yang disebut dengan jual beli riba'.

Disamping itu ada beberapa hal yang harus dipenuhi dalam jual beli menurut pandangan Islam, berikut ini adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi baik oleh pihak penjual maupun pihak pembeli.

1. Syarat bagi penjual dan pembeli
  - a) Berakal sehat. Artinya bahwa antara penjual dan pembeli adalah orang yang berakal sehat dan waras, tidak mengalami gangguan kejiwaan atau gila.
  - b) Berdasarkan kehendak sendiri. Dalam transaksi jual beli, penjual maupun pembeli tidak bertransaksi karena adanya paksaan dari pihak manapun.
  - c) Tidak berfoya-foya. Dalam hal ini pihak pembelilah yang tidak diperkenankan membeli sesuatu dengan menghambur-

hamburkan, atau tidak berlebihan dalam membeli suatu barang sehingga barang yang dibeli menjadi *mubadzir*.

d) Cukup umur (*baligh*). Pada para pelaku transaksi jual beli hendaknya para penjual maupun pembeli sudah dewasa atau *baligh*, sehingga mengerti betul mengenai hukum jual beli.

## 2. Syarat barang dan harga

a) Halal dan suci. Tidak sah suatu jual beli barang yang diharamkan oleh agama Islam.

b) Bermanfaat. Barang yang diperjualbelikan memberikan suatu manfaat kepada pembeli.

c) Dapat dipegang, dirasakan, dan dikuasai.

d) Milik sendiri.

e) Dapat dilihat bentuk dan sifat-sifatnya.

## 3. Syarat *ijab qobul*

*ijab* artinya perkataan penjual, sedangkan *qobul* artinya perkataan pembeli. Dalam *ijab qobul*, baik penjual maupun pembeli harus saling mengesahkan. Itu artinya jika penjual mengucapkan kata atau kalimat *ijab* maka pembeli harus mengucapkan kata atau kalimat *qobul*. Sebaliknya apabila pembeli mengucapkan kata atau kalimat *qobul*, maka penjual harus membalas dengan kata atau kalimat *ijab*.

### **Akad Fasid (Akad Rusak)**

Menurut Prof. Dr. H. Amir Syarifuddin dalam (USHUL FIQH, jilid 1 2008:411) fasid adalah kebalikan dari shah, istilah ini tidak berlaku dikalangan ulama jumhur karena bagi mereka, fasid mempunyai arti yang sama dengan bathal-baik dalam bidang ibadat maupun muamalah. Pengertian fasid hanya berlaku dikalangan ulama hanafiyah; itupun hanya dalam bidang muamalat, tidak dalam bidang ibadat. Artinya, dalam bidang muamalah ini ada perbedaan antara fasid dengan bathal.

### **Jual Beli yang dilarang dalam Islam**

Penyebab utama dilarangnya suatu jual beli dalam Islam ada tiga diantaranya adalah objek yang diperjual belikan haram hukumnya menurut Al-Qur'an dan Al-hadist, haram karena selain zatnya, biasanya berkaitan saat terjadinya proses jual beli, tidak sah akad yang diperjualbelikan (Karim, 2001).

### **Pengertian Jual Beli Online**

Jual beli *online* sering kali disebut juga dengan *online shopping*, atau jual beli melalui media internet. Menurut Alimin (2004:76) mendefinisikan jual beli *online* sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik.

### **Mekanisme dan Proses Jual Beli Online**

Dalam transaksi jual beli *online* biasanya telah didahului oleh penawaran jual beli. Sebelum itu mungkin terjadi penawaran secara *online* melalui *website*,

situs di internet atau posting di *mailing list* atau *news group* dengan modul *business to business* atau *business to commerce*.

Menurut Cavanilas dan Nadal dalam tesis Arsyad (2000:53) pada umumnya jual beli *online* memiliki beberapa cara dan tipe dalam pelaksanaannya, diantaranya:

- 1) Transaksi melalui *chatting* atau *video conference* adalah seseorang dalam menawarkan sesuatu dengan model dialog interaktif melalui internet seperti melalui telepon, *chatting* dilakukan melalui tulisan sedangkan *video conference* dilakukan melalui media elektronik dimana orang dapat melihat gambar dan mendengar suara pihak lain yang melakukan penawaran.
- 2) Seseorang yang melakukan transaksi dengan *e-mail*, sebelumnya sudah harus memiliki *e-mail address*. Selanjutnya sebelum melakukan transaksi, pembeli sudah mengetahui *e-mail* yang akan dituju dan jenis barang serta jumlah yang akan dibeli. Kemudian pembeli menulis spesifikasi produk alamat pengiriman dan cara pembayaran. Selanjutnya pembeli akan menerima konfirmasi dari penjual tentang barang yang diorder tersebut (Asnawi, 2004:29).

Model transaksi melalui *website* atau situs resmi yaitu dengan cara ini penjual menyediakan daftar atau katalog barang yang dijual dengan disertai deskripsi

produk yang dijual. pada model transaksi ini dikenal istilah *order form* dan *shopping cart*. *Order form* adalah format pemesanan yang berisi tentang spesifikasi barang yang dipesan, cara pembayaran dan informasi lain yang berkaitan proses jual beli yang dilakukan. Sedangkan *shopping cart* adalah sebuah *software* di dalam *website* yang memberikan keleluasaan bagi pelanggan untuk melihat toko yang dibuka dan memilih item untuk diletakkan dalam kereta belanja yang kemudian membelinya setelah *check out*. Secara ringkas dalam *online orders* ada beberapa tahapan yang dilakukan yaitu *find it, explore it, select it, buy it* dan *ship it* (Asnawi, 2004:29).

#### **Jual Beli Online dalam Perspektif Islam**

Menurut Ibnu Khaldun sebagaimana dikutip oleh Utomo (2003:63), bahwa manusia berkarakter dasar sebagai makhluk sosial dan berperadaban yang membutuhkan pergaulan sosial yang tentunya membawa konsekuensi adanya transaksi muamalah serta pertukaran barang dan jasa. Hal ini memerlukan prinsip-prinsip yuridis *samawi* yang mengatur semuanya agar sesuai dengan *sunnatullah*, keharmonisan dan keadilan sosial. Prinsip-prinsip syariah dalam pertukaran dan kontrak muamalah yang dapat digunakan untuk melakukan tinjauan hukum atas setiap transaksi sepanjang zaman, termasuk era modern untuk kemaslahatan semua pihak.

#### **Keridhaan (Antaradhin)**

Salah satu dasar mutlak untuk sahnya akad perjanjian adalah suka sama suka atau saling rela, oleh karena itu rusaknya kualifikasi ini akan menyebabkan batalnya suatu akad. Para ulama fiqih juga sudah membahas secara detail tentang sebab-sebab yang dapat merusak keadaan rela sama rela (*antaradin*). Secara umum dalam masalah pentingnya rasa rela dan saling memuaskan antara kedua belah pihak yang sedang berakad.

Prinsip *antaradin* telah tertera dalam firman Allah bahwa *antaradin* harus terjadi dalam setiap transaksi jual beli serta keharusan dalam kepemilikan dan konsumsi dengan cara yang benar. Dalam Al-Qur'an surat An-nisa' ayat 29 Allah berfirman:

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

aa ayyuhaa alladziina aamanuu laa ta'kuluu amwaalakum baynakum bialbaathili illaa an takuuna tijaaratan 'an taraadin minkum walaa taqtuluu anfusakum inna allaaha kaana bikum rahiimaan

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu." (Depag, 2005)

Ini adalah ayat yang umum dan luas dalam penerapan hak-hak konsumen. atas dasar ayat inilah banyak sekali muncul hukum-hukum ekonomi Islam yang terinci (*tafshily*). Para ahli tafsir mengemukakan bahwa ungkapan "jangan makan harta diantara kamu" mengandung suatu pengertian sangat umum, dimana ia mencakup pelarangan mengkonsumsi harta milik diri sendiri maupun harta orang lain dengan cara yang batil. Kata "cara yang batil" bermaksud cara yang haram, atau segala cara yang tidak sesuai dengan ketentuan syara', atau cara yang tidak benar, atau cara yang tidak dihalalkan syara', seperti riba', judi, paksaan, dan penipuan. penafsiran kata "bathil" ini sesuai pula dengan makna yang terdapat dalam bahasa yang berhubungan dengan *haqiqah syar'iyah*. Kata "perniagaan" secara bahasa berarti perbuatan tukar menukar atau jual beli karena perniagaan adalah cara tukar menukar yang paling umum. Kata "saling ridha" member implikasi bahwa suatu kegiatan tukar menukar itu dilakukan dua pihak yang berakad, yang selanjutnya kedua pihak harus saling rela secara sempurna, tidak ada paksaan atau kekesalan yang terjadi. Wahbah Zuhaili menegaskan bahwa tidak semua bentuk saling rela diakui oleh syara', namun yang diakui adalah kerelaan yang berada dalam batas-batas ketentuan hukum syara'.

Persetujuan kedua belah pihak yang merupakan suatu kesepakatan haruslah diberikan secara bebas atau adanya

kerelaan dari masing-masing pihak. Dalam hukum perjanjian ada tiga sebab yang membuat persetujuan tadi menjadi tidak bebas yaitu tiga hal: paksaan, kekhilafan dan penipuan. Sedangkan dalam ilmu fiqih Islam terdapat empat hal yang merusak keadaan saling rela, yaitu:

1. Paksaan
2. Kekhilafan
3. Penipuan, dan
4. Adanya ketidaksetaraan nilai tukar yang menyolok antara dua barang yang dipertukarkan karena adanya perdayaan atau tipuan.

Sebagian dari ulama mengatakan "*antaradin minkum*" (kalian saling ridha), yang dimaksud disini adalah jual beli itu harus dilandasi dengan keikhlasan dan keridhaan, artinya tidak boleh ada kedhaliman, penipuan, pemaksaan dan hal-hal lain yang merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu, pembeli berhak melakukan pengembalian barang yang telah dibeli ketika mendapati barang yang telah dibeli tidak sesuai dengan yang diinginkan. Walaupun tolak ukur untuk sebuah keridhaan itu tersembunyi di lubuk hati, tetapi secara tidak langsung tanda-tanda seseorang yang ridha itu terlihat. *Ijab qobul* atau yang biasa disebut dengan serah terima adalah bentuk yang digunakan dalam suatu jual beli atau pemindahan suatu hak kepemilikan sebagai suatu tolak ukur keridhaan.

Dalil *ijma'* bahwa Islam sepakat bila jual beli itu hukumnya boleh dan terdapat hikmah di dalamnya karena

sesungguhnya manusia itu bergantung pada barang yang ada pada orang lain (saling membutuhkan) dan tentu orang lain tidak akan member barang tersebut tanpa ada timbale balik. Oleh karena itu dengan adanya jual beli akan membantu terpenuhinya kebutuhan setiap orang melalui perdagangan. Terdapat perbedaan penafsiran tentang konsep ridha menurut beberapa ahli fuqaha, namun pada dasarnya sama.

### III. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan dengan menggunakan data yang berupa kalimat tertulis, peristiwa, pengetahuan atau proyek studi yang bersifat deskriptif (Yin, 2002:2). Sedangkan metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Metode studi kasus dipilih karena penelitian ini menggunakan pertanyaan bagaimana untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini.

Beberapa alasan mengapa penelitian ini menggunakan metode studi kasus antara lain *pertama*, pertanyaan yang berkaitan dengan "how" (Yin 2009:1). *Kedua*, studi kasus diarahkan ke dalam serangkaian peristiwa kontemporer dimana penelitiannya hanya memiliki sedikit peluang untuk melakukan kontrol terhadap peristiwa-peristiwa yang akan terjadi sehingga hasil penelitian sulit untuk dimanipulasi (Yin 2009:1). *Ketiga*, fokus penelitian terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) dalam konteks

kehidupan nyata (Yin 2009:1). *Keempat*, batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas (Yin 2009:18). *Kelima*, terdapat proposisi yang mengarahkan perhatian peneliti kepada sesuatu yang harus diselidiki dalam ruang lingkup studinya (Yin, 2009:29).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan deep interview (wawancara mendalam) dengan pemilik UD. KUNTAJAYA dan beberapa konsumen yang pernah bertransaksi dengan beliau. Hasil penelitian ini membahas mengenai apakah ada keridhaan antara penjual dan pembeli dalam sistem jual beli online yang menggunakan akad pemesanan (*istishna'*). Hasil penelitian ini mendeskripsikan bagaimana pemilik UD. KUNTAJAYA memahami serta mengaplikasikan jual beli online dengan akad pemesanan (*istishna'*) yang sesuai dengan syariat Islam, sehingga mampu menimbulkan keridhaan antara penjual dan pembeli.

##### Data Hasil Wawancara

###### 1. Key Informan

Key informan mengatakan bahwa beliau telah lama menjalankan bisnis dengan komoditas pohon tin ini. Sejak awal pendirian usaha ini beliau memang merintis bisnisnya dengan sistem jual beli *online*, namun dalam penerapannya sehari-hari *key informan* terkadang juga melayani pembelian secara *offline*. *Key informan* mengatakan bahwa bisnis jual beli *online* yang beliau jalankan tidak

banyak menyita waktu dan tidak membebani pekerjaan yang telah beliau sandang sebagai pegawai negeri sipil di kantor DPRD Kabupaten Gresik.

Dalam kaitannya dengan jual beli *online*, *key informan* mengatakan bahwa sistem jual beli yang dijalankan sudah sesuai dengan kaidah fiqh jual beli Islam dan beliau juga telah menjelaskan kepada konsumennya mengenai akad yang digunakan dalam transaksi jual beli *online* miliknya. Selain itu, *key informan* menjelaskan telah memberikan pelayanan penuh kepada konsumennya, beberapa pelayanan yang diberikan antara lain adalah pengembalian barang karena barang rusak atau tidak sesuai (*khiyar*) dalam kesepakatan transaksinya (*akad*) sehingga terdapat jaminan bagi konsumen apabila terdapat ketidakcocokan mengenai barang yang dibeli. Dari situ dapat diketahui unsur *ridho (antaradhin)* apabila tidak ada keluhan dari pihak konsumen, selain itu kemungkinan adanya unsur keridhaan juga dapat dilihat dari segi loyalitas konsumen.

Selain itu *key informan* juga mengatakan bahwa beliau juga menerapkan akad pemesanan yang sesuai dengan syariat Islam dan juga mengatakan bahwa setiap konsumen yang beliau rasa mengerti dan faham mengenai aturan jual beli dalam Islam maka beliau memberikan pengertian serta penjelasan yang mudah sehingga nantinya diharapkan tidak ada kesalahpahaman mengenai pelaksanaan

jual beli yang beliau terapkan. Beliau yakin bahwa dengan memberikan penjelasan serta penerapan yang benar dan sesuai dengan syariat Islam serta mengutamakan kepuasan dan loyalitas konsumen maka jual beli *online* yang beliau jalankan akan mendapat keridhaan dari Allah SWT maupun keridhaan dari konsumen itu sendiri.

## 2. Informan Triangulasi pertama

Informan mengatakan bahwa pada dasarnya jual beli itu sama, namun jual beli *online* merupakan transaksi yang menggunakan media internet sehingga memungkinkan pihak penjual dan pembeli tidak bertemu kan secara langsung sekaligus memudahkan kedua belah pihak dalam bertransaksi. Informan mengaku mengenal jual beli *online* pada tahun 2009 melalui anak sulungnya. Informan menambahkan bahwa jual beli *online* tidak menjadi prioritas karena hanya digunakan untuk mencari sesuatu yang jarang dijual dalam toko umum.

Informan mengatakan bahwa jual beli *online* diperbolehkan dalam Islam asalkan tidak merugikan satu sama lain dan sesuai dengan aturan Islam. Informan mengaku pada awalnya kurang memahami mengenai akad yang diterapkan namun saat bertransaksi dengan UD. KUNTAJAYA, pihak penjual telah menjelaskan mengenai akad yang akan digunakan dalam bertransaksi dan informan telah melakukan transaksi dengan penjual pohon tin sebanyak tiga kali.

Informan mengatakan bahwa awalnya mengetahui mengenai pohon tin melalui Al-Qur'an kemudian mendalami informasi mengenai khasiat dari tanaman tersebut melalui internet, selanjutnya informan menghubungi orang yang menjual pohon tin untuk mencari informasi lebih detail. Informan mengaku awalnya terdapat keraguan akan transaksi jual beli *online*, namun setelah terlaksana sesuai dengan ketentuan dan tidak adanya pelanggaran baik disisi akad maupun fisik dari barang yang dijual-belikan beliau menjadi yakin dan puas dalam melakukan transaksi dengan UD. KUNTAJAYA.

Informan mengatakan, UD. KUNTAJAYA memberikan fasilitas transaksional seperti garansi, retur, pelayanan informasi serta pilihan transfer diberbagai bank. Informan mengaku tidak pernah kecewa atau selalu mendapatkan kepuasan selama bertransaksi dengan UD. KUNTAJAYA.

## 3. Informan Triangulasi kedua

Pak rachmat menyatakan bahwa beliau pernah melakukan transaksi jual beli online, awalnya pak rachmat mengenal jual beli online karena melihat teman sekantornya sering bertransaksi jual beli online. Dari situlah pak rachmat tertarik untuk belajar mengenai internet dan bertransaksi melalui jual beli online. Minat pak rachmat sendiri terhadap jual beli online sangatlah tinggi karena beberapa kemudahan yang diberikan dalam bertransaksi melalui media online. Barang yang pertama kali dibeli oleh Pak

Rachmat melalui jual beli online adalah burung kicau, mulanya beliau mengenalnya dari forum jual beli yang ada pada jejaringan social di facebook. Namun menurut Pak Rachmat tidak semua kebutuhan beliau dapatkan dari jual beli online, karena banyak juga kebutuhan rumah tangga yang lebih praktis jika dibeli melalui toko-toko biasa.

Pak Rachmat juga berpendapat bahwa jual beli *online* itu diperbolehkan asalkan tidak merugikan penjual dan pembeli, selain itu juga sesuai dengan syariat Islam. Beliau berkata bahwa beberapa hal dalam jual beli yang sesuai dengan syariat Islam itu diantaranya adalah barang yang diperjual belikan bukan barang haram, cara memperolehnya juga halal, selama proses transaksi juga sesuai dengan syariat Islam seperti halnya tidak ada unsur tipu-menipu, tidak ada akal-akalan atau manipulasi, tidak ada unsur paksaan. Beliau juga menjelaskan bahwa akad yang sesuai dengan jual beli adalah akad pemesanan, namun beliau menuturkan bahwa beliau tidak mengerti betul mengenai akad pemesanan. Sebelum memang beliau mengatakan bahwa pernah mendapatkan penjelasan mengenai akad pemesanan oleh *key informan* ketika melakukan transaksi jual beli dengan *key informan*.

Bapak Rachmat sendiri mengaku pernah beberapa kali bertransaksi dengan *key informan*, selama dalam proses transaksi beliau mengaku puas dengan pelayanan yang diberikan oleh

*key informan* selaku pemilik UD. KUNTAJAYA, Karena pelayanan yang diberikan oleh *key informan* memang mengutamakan kepuasan serta kenyamanan konsumen untuk bertransaksi dengan *key informan*.

Beberapa fasilitas transaksional pernah dirasakan oleh Pak Rachmat itu sendiri, mulai dari retur, garansi bibit, serta potongan biaya pengiriman bagi pelanggan. Hal ini lah yang membuat Pak Rachmat merasa puas dalam bertransaksi dengan *key informan*. Selain itu beberapa penawaran harga yang menarik juga disajikan oleh *key informan*. Menurut Bapak Rachmat dengan harga yang dipatok oleh *key informan* merupakan harga yang tergolong wajar dibandingkan dengan harga yang ada dilapak jual beli online lainnya.

#### 4. Informan Triangulasi ketiga

Informan berkata bahwa jual beli online adalah jual beli yang menggunakan media internet sebagai perantara untuk menghubungkan penjual dan pembeli. Jadi baik dalam proses penawaran, transaksi hingga pengiriman barang yang diperjual belikan. Informan sendiri mengaku mengenal dunia internet masih belum lama belakangan ini. Informan menyatakan bahwa beliau belum lama menggeluti dunia internet, awalnya beliau dikenalkan dengan dunia internet oleh anaknya yang juga sering bermain internet dan melakukan transaksi jual beli online. Informan sendiri mengaku juga pernah melakukan transaksi jual beli online, dan barang yang pertama kali

dibeli adalah perdana internet. selain itu informan mengaku pernah membeli beberapa barang diantaranya adalah spare part vespa, kelengkapan olah raga, jersey dan motogp mini yang dibeli dari *key informan*.

Informan mengatakan bahwa jual beli online menurut Islam itu diperbolehkan asalkan sesuai dengan ketentuan jual beli dalam Islam. Menurut informan ketentuan jual beli menurut Islam adalah adanya pembeli, penjual, barang yang diperjualbelikan, dan adanya akad. Menurut informan akad yang sesuai dengan jual beli online adalah akad pemesanan, hal ini diketahui oleh informan karena informan sendiri mengetahuinya ketika bertransaksi dengan *key informan*. *Key informan* memberikan penjelasan mengenai penggunaan akad dan ketentuan jual beli yang diterapkan, dari situlah informan tahu mengenai penerapan akad pemesanan. Informan sendiri mengaku pernah beberapa kali bertransaksi dengan *key informan*.

Informan juga mengatakan bahwa sistem jual beli yang diberikan oleh *key informan* memang saling menguntungkan, hal ini dikarenakan informan menganggap bahwa pelayanan yang diberikan *keyinforman* lebih mengutamakan kepuasan serta loyalitas konsumen. Informan sendiri menganggap bahwa *key informan* adalah sosok yang unik, karena informan sendiri jarang menemui penjual yang tanggap dan perhatian sama

konsumennya. Informan menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan *key informan* juga banyak, baik pelayanan transaksional maupun pelayanan konsumen pada umumnya. Hal itulah yang membuat informan merasa puas atas pelayanan *key informan* dan tetap bertahan untuk menjadi konsumennya.

#### 5. Informan Triangulasi keempat

Informan menyatakan bahwa sebenarnya jual beli online itu tidak banyak berbeda dengan jual beli pada umumnya, yang membedakan adalah pemanfaatan perkembangan teknologi yang digunakan sebagai sarana untuk mempermudah proses transaksi jual beli. Informan juga menuturkan bahwa beliau telah mengenal jual beli online belum lama ini, namun sebelum beliau mengenal jauh mengenai jual beli online mulanya beliau mengenal yang disebut dengan social media, dari sanalah informan mulai mengenal internet dan jual beli internet. Beliau juga pernah bertransaksi jual beli online dan salah satunya dengan *key informan*.

Menurut informan jual beli *online* itu diperbolehkan dalam Islam selama bermanfaat bagi umat dan tidak banyak mengandung unsur kemudharatan. Hal ini dinyatakan oleh informan karena beliau sendiri juga pernah melakukan perbincangan dengan *key informan* mengenai jual beli dalam Islam. Informan mengatakan bahwa sebenarnya beliau bisa mengenal *key informan* merupakan suatu kebetulan, karena pada saat itu informan memang mencari obat-obatan

herbal yang salah satunya dijual oleh *key informan*. *Informan* menuturkan bahwa beliau memang sudah pasrah dan tawakal dengan pengobatan herbal yang disarankan kepadanya, darisitulah *informan* mencari di internet dan kebetulan *key informan* menjual salah satu tanaman yang dibutuhkan oleh *informan*.

Selama proses transaksi *informan* mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *key informan* memang banyak, mulai dari tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan seputar pohon tin yang dijawab dengan jelas dan gampal hingga pada pelayanan konsumen untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas. Beberapa diantara pelayanan yang diberikan *key informan* adalah fasilitas retur terhadap barang yang tidak sesuai atau barang rusak, hingga pemberian garansi terhadap bibit yang rusak atau mati diluar kendali konsumen, selain itu ada diskon pengiriman barang yang diberikan kepada pelanggan. *Informan* juga mengatakan bahwa *key informan* adalah orang yang cenderung enak untuk diajak berbicara. Mulai dari tutur kata yang luwes hingga oleh bahasa baik, sehingga membuat *informan* benar-benar tertarik pada keramahan yang diberikan *key informan*.

### **Pembahasan**

Alasan mengapa keridhaan adalah unsur yang penting dalam suatu jual beli dalam Islam karena keridhaan juga dapat dijadikan tolok ukur atau indikator bahwa

jual beli tersebut telah berada pada koridor yang benar serta dalam pelaksanaannya sesuai dengan syariat Islam. Selain itu keridhaan merupakan salah satu syarat wajib dalam suatu jual beli sebagaimana yang telah diterangkan didalam al-qur'an surat an-nisa' ayat 29. Untuk mencapai suatu keridhaan dalam jual beli tidaklah mudah, hal ini disebabkan karena banyak hal yang dapat mempengaruhi timbulnya keridhaan antara penjual dan pembeli dalam suatu perniagaan. Beberapa diantaranya adalah syarat barang dan jasa yang dijual harus jelas dan tidak melanggar prinsip jual beli menurut Islam. Syarat mengenai penjual dan pembeli yang mana keduanya berakal sehat, baligh, dan lain-lain yang sesuai dengan prinsip jual beli menurut Islam. Dalam pencapaian suatu keridhaan antara penjual dan pembeli dalam suatu jual beli harus memenuhi beberapa hal yang dapat menimbulkan ketidakridhan diantara keduanya, seperti halnya adanya unsur tipu-menipu, manipulasi, kewajaran harga, khiyar (pengembalian barang), dan unsur-unsur lain yang berkenaan dengan akad dalam jual beli tersebut.

Karena dalam hal ini keridhaan merupakan unsur akibat dari suatu sebab yaitu jual beli. Timbulnya keridhaan juga banyak dipengaruhi oleh sebab-sebab yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak, baik pihak pembeli maupun penjual. Yang mana keduanya diwajibkan bertransaksi sesuai dengan kaidah fiqih

Islam. Sehingga terjadi kerelaan ATAU keridhaan diantara keduanya.

Hal ini sesuai dengan metode yang diterapkan oleh *key informan* selaku pemilik UD. KUNTAJAYA yang mana memberikan penjelasan mengenai kesepakatan atas jual beli (akad) serta pelayanan yang memprioritaskan pada kepuasan serta loyalitas pelanggan. Hal ini dapat kita lihat dalam hasil wawancara dari beberapa informan yang menyatakan bahwa adanya beberapa kesamaan dari inti jawaban serta pendapat mengenai pelayanan yang diberikan oleh *key informan*. Beberapa dari informan beranggapan bahwa *key informan* adalah penjual yang baik, tanggap dan jujur. Selain itu beberapa dari informan juga menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *key informan* dapat menimbulkan kepuasan serta kepercayaan kepada informan selaku konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman untuk bertransaksi dengan *key informan*. Beberapa informan juga menambahkan bahwa selama dalam proses jual beli yang diterapkan oleh *key informan* tidak ada unsur penyimpangan, bahkan informan juga tidak pernah mendapati berita-berita miring mengenai penyimpangan dalam jual beli *online* yang diterapkan oleh *key informan*.

Dari beberapa pendapat yang diutarakan oleh beberapa informan inilah yang menjadikan suatu alasan bahwa proses jual beli yang diterapkan oleh kedua belah pihak tidak menyalahi aturan

jual beli dalam Islam serta tidak terdapat adanya unsur yang membuat salah satu pihak merasa kecewa maupun tidak puas, hal ini bisa dikatakan bahwa unsur keridhaan dalam jual beli yang diterapkan memang ada. Seperti yang telah dikutip dalam beberapa tafsir yang ditulis oleh beberapa ahli fuqaha yang menyatakan bahwa unsur keridhaan akan timbul jika jual beli berjalan sesuai dengan ketentuan dan syariat Islam. Walaupun memang pada dasarnya keridhaan tidak dapat ditentukan tolok ukur serta indikasinya, namun jika jual beli diterapkan sesuai dengan syariat Islam dengan benar serta tidak adanya hal-hal yang dapat merusak atau menggagalkan jual beli tersebut maka diharapkan akan mencegah adanya ketidakrelaan dari kedua belah pihak.

Dari situlah maka dapat diindikasikan bahwa adanya kerelaan dan keridhaan diantara keduanya, hal ini dikarenakan pihak pembeli merasa nyaman bertransaksi dengan pihak penjual. Begitu juga sebaliknya, penjual merasa nyaman bertransaksi dengan pembeli. Selain itu keduanya telah melaksanakan jual beli yang sesuai dengan syariat Islam.

## **V. SIMPULAN**

### **Simpulan**

Dari pelaksanaan jual beli online yang dilakukan oleh H. Fiter Kuntajaya yang telah sesuai dengan kaidah fiqih jual

beli islam ternyata menimbulkan keridhaan pada pihak pembeli. Ini dapat diindikasikan bahwa konsumen tidak merasa kecewa maupun ragu-ragu setelah melakukan transaksi dengan H. Fiter Kuntajaya, bahkan timbul adanya loyalitas dipihak konsumen karena jual beli online yang H. Fiter Kuntajaya terapkan sesuai dengan kaidah fiqih jual beli Islam.

#### **Saran**

1. Bagi H. Fiter Kuntajaya untuk dapat memberikan penjelasan dan pemahaman dengan teknik yang berbeda sehingga konsumen mengerti serta memahami betul akad yang tepat untuk diterapkan dalam sistem jual beli online.
2. Bagi konsumen agar dapat memahami betul akad-akad dalam jual beli Islam yang diterapkan oleh pihak penjual.
3. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti lebih lanjut mengenai penerapan akad jual beli *online* dari sudut pandang dan tinjauan konsep lain berdasarkan indikasi-indikasi yang dapat dikaitkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, Mustaq. 2001. *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Al-Qur'an dan terjemahannya. 1978. Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia.
- Amirullah, dan Imam Hardjanto, 2005. *Pengantar Bisnis*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Bukhari Alma, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Haris Faulidi Asnawi. 2004. *Transaksi bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Yogyakarta: Magistra Insania Press.
- Karim Adhimarwan A. 2001. *Ekonomi Islam Suatu Kajian Temporer*. Jakarta: Gema Insani.
- Muhamad, Alimin. 2004. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE
- Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma. 2002. *Menggagas Bisnis Islami*. Cet. Ke 1. Jakarta: Gema Insani Press.
- Pasha, Musthafa Kamal. 2003. *Fikih Islam*. Yogyakarta: Citra Karsa Mandiri.
- Sanusi Arsyad. 2000. *Transaksi Bisnis Elektronik Commerce (e-commerce): Studi tentang Permasalahan-Permasalahan Hukum dan Solusinya*, tesis Magister, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, hal 53 dst.
- Syarifuddin Amir, 2008. *Ushul Fiqh*, Jilid 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Utomo. 2003. *Fiqh Aktual, Jawaban Tuntas Masalah Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Yin, Robert. 2002. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.