

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Kendari, ibu kota Provinsi Sulawesi Tenggara. Kota Kendari menunjukkan perkembangan signifikan dalam berbagai aspek, terutama dalam pengembangan infrastruktur pendidikan. Kota Kendari, yang terletak di sebelah tenggara Pulau Sulawesi, terdiri dari sembilan kecamatan dan berbatasan dengan beberapa wilayah Kabupaten Konawe dan Konawe Selatan. Sebagai pusat pemerintahan dan pendidikan, Kota Kendari memiliki berbagai fasilitas pendidikan yang penting, termasuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Institusi ini telah bertransformasi dari STAIN Kendari menjadi IAIN Kendari pada tahun 2014 dan terus berperan penting dalam mencetak generasi yang cerdas secara intelektual dan memiliki nilai spiritual yang kuat.

IAIN Kendari, yang memiliki sekitar 7.000 mahasiswa, menawarkan program sarjana dan pascasarjana dengan fokus pada pengembangan ilmu-ilmu keislaman. Fakultas-fakultas di IAIN Kendari menyediakan berbagai program studi yang mencakup bidang pendidikan, syariah, ushuluddin, adab, dakwah, serta ekonomi dan bisnis Islam. Institusi ini dipimpin oleh Prof. Dr. Husain Insawan, yang meneruskan visi IAIN Kendari untuk menjadi pusat kajian Islam transdisipliner di Asia pada tahun 2045. Dengan dukungan fasilitas yang lengkap dan tenaga pengajar yang kompeten, IAIN Kendari berkomitmen untuk terus menghasilkan lulusan-lulusan yang menguasai ilmu ke-Islaman secara *transdisipliner*, sesuai dengan misi dari IAIN Kendari sendiri.

IAIN Kendari terus berupaya mengembangkan pendidikan keagamaan di Sulawesi Tenggara melalui berbagai inovasi dan program yang berkemajuan. Dengan komitmen untuk mencetak generasi berakhlak mulia dan berwawasan luas, IAIN Kendari memperkuat kurikulum yang integratif antara ilmu agama dan pengetahuan umum. Kampus ini juga aktif menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga baik di dalam maupun luar negeri untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan penelitian. Selain itu, IAIN Kendari mengadakan berbagai kegiatan keagamaan dan pengabdian masyarakat yang melibatkan mahasiswa, dosen, dan masyarakat, sehingga tercipta lingkungan akademis yang dinamis dan religius. Usaha-usaha ini diharapkan mampu menjawab tantangan zaman dan membawa kontribusi positif bagi kemajuan masyarakat Sulawesi Tenggara.

IAIN Kendari terus menunjukkan komitmennya dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama melalui berbagai penelitian yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa. Hasil-hasil penelitian ini telah banyak dipublikasikan dalam bentuk artikel ilmiah yang tersebar di berbagai jurnal, baik nasional maupun internasional. IAIN Kendari juga memiliki beberapa jurnal ilmiah yang terakreditasi SINTA, yang menampung karya-karya ilmiah berkualitas dari berbagai bidang studi. Salah satu jurnal yang paling menonjol adalah Jurnal Fakultas Syariah yaitu jurnal *Al-Adl*, yang berfokus pada kajian hukum Islam. Jurnal ini tidak hanya menjadi wadah bagi para akademisi untuk menyebarluaskan hasil penelitian mereka, tetapi juga berperan penting dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang hukum Islam. Dengan demikian, IAIN Kendari terus berperan aktif dalam kontribusi keilmuan, baik di tingkat lokal maupun global.

## 4.2 Implementasi *Khiyar Aib* Pada Aplikasi Lazada

### 4.2.1 Gambaran Umum Aplikasi Lazada

Lazada adalah salah satu aplikasi *marketplace* yang paling populer di Indonesia, dan menjadi pilihan utama bagi banyak masyarakat dalam berbelanja secara online. Diluncurkan di Indonesia pada bulan Maret 2012, Lazada merupakan bagian dari Lazada Group yang beroperasi di seluruh Asia Tenggara. Lazada Group sendiri adalah anak perusahaan dari Rocket Internet, sebuah perusahaan asal Jerman yang dikenal dalam industri teknologi dan e-commerce. Selain Indonesia, Lazada juga hadir di beberapa negara Asia Tenggara lainnya seperti Malaysia, Vietnam, Filipina, Thailand, dan Singapura. Pada Maret 2016, Lazada Group mencatatkan pendapatan tahunan sebesar \$1,36 miliar di enam pasar tersebut, menjadikannya salah satu aplikasi *e-commerce* terbesar di kawasan Asia.

Di Indonesia, Lazada berkantor di Menara Bidakara I lantai 16, Jalan Gatot Subroto, Jakarta Selatan. Aplikasi ini menawarkan berbagai produk yang tersebar dalam 13 kategori utama dengan lebih dari 3.000 subkategori. Barang-barang yang tersedia di Lazada mencakup beragam kebutuhan, mulai dari pakaian pria dan wanita, elektronik, hingga peralatan rumah tangga, aksesoris, kesehatan, kecantikan, perlengkapan bayi, otomotif, dan banyak lagi. Dengan begitu banyak pilihan, Lazada telah menjadi tempat belanja online yang sangat digemari oleh masyarakat Indonesia.

Setiap harinya, Lazada menerima sekitar 3.000 pesanan dan situsnya dikunjungi oleh 250.000 pengguna. Selain itu, aplikasi Lazada telah diunduh lebih dari 100 juta kali melalui Play Store, yang semakin menegaskan posisinya sebagai salah satu marketplace terbesar dan terfavorit di Indonesia. Popularitas Lazada di

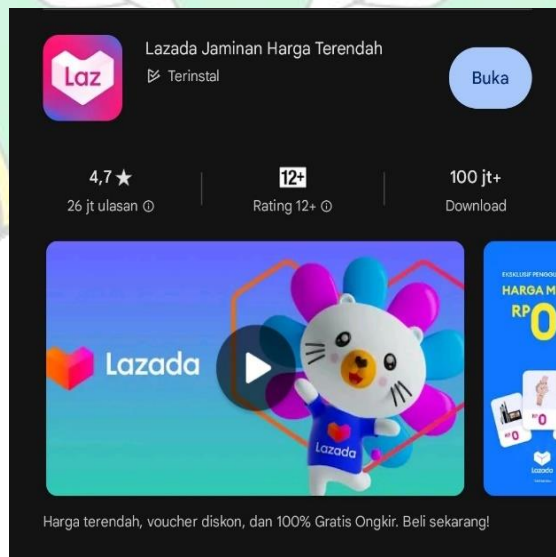
Indonesia menunjukkan betapa besar kepercayaan masyarakat terhadap layanan dan produk yang ditawarkan oleh platform ini.

**Gambar 4.1 Logo Aplikasi Lazada**



(Sumber: [www.lazada.com](http://www.lazada.com))

**Gambar 4.2 Jumlah Pengunduh Lazada di Play Store**



(Sumber: [www.lazada.com](http://www.lazada.com))

Aplikasi Lazada merupakan jenis jual beli online dengan sistem B2C atau *Business to Consumer*. Sistem B2C adalah gerakan *E-bisnis* yang bertujuan untuk mengoordinasikan manfaat bagi pembeli melalui produk atau layanan. Lazada menyediakan banyak merek dari berbagai penyedia untuk klien. Sebagai sebuah

*marketplace*, Lazada menawarkan berbagai barang, memiliki pusat distribusi untuk menyimpan produk, dan mengatur pengiriman barang kepada klien setelah pembelian. Yang membedakannya dari *marketplace* lain adalah operasionalnya yang sepenuhnya dilakukan secara online.

Perusahaan Lazada Indonesia memiliki tujuan untuk menjadi salah satu situs dan aplikasi belanja online yang populer dan banyak digunakan masyarakat Indonesia serta mampu memberikan layanan terbaik kepada para penggunanya. Lazada Indonesia berkomitmen untuk memberikan pengalaman berbelanja online dengan baik kepada penggunanya serta berharap dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya yaitu dengan cukup mengakses berbagai kebutuhannya tersebut melalui aplikasi atau website Lazada yang telah disediakan. Lazada Indonesia memiliki visi yaitu menjadi tempat belanja online yang terpercaya dan memberikan kualitas terbaik dari segi mutu maupun pelayanan terhadap konsumen. Sedangkan misinya adalah melayani segala kebutuhan pembeli mulai dari saat memesan barang, pengiriman barang hingga barang tersebut sampai ke tempat pembeli.

#### **a. Cara memesan dan membeli barang dengan Aplikasi Lazada**

Aplikasi Lazada adalah aplikasi yang sangat mudah untuk digunakan. Transaksi dengan Lazada tidak mengharuskan pembeli dan penjual untuk bertemu secara langsung, melainkan dapat dilakukan melalui aplikasi atau web Lazada dengan jaringan internet. Berikut ini bagaimana tata cara atau mekanisme berbelanja pada aplikasi Lazada:

1. Pembeli dapat melakukan download aplikasi Lazada melalui Play Store atau membukanya melalui web [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id), kemudian melakukan *login*

atau masuk ke akun pembeli. Jika belum mempunyai akun, pembeli akan diarahkan untuk membuat akun terlebih dahulu

2. Pembeli kemudian dapat mencari produk yang hendak dibeli dengan memasukkan kata kunci atau *keyword* nama produk di kolom pencarian yang berada di bagian atas, lalu klik *search* atau cari
3. Setelah pembeli menemukan dan memilih barang yang hendak dibeli. Langkah selanjutnya adalah klik gambar produk, kemudian baca lebih dulu deskripsi produk, ulasan pembeli, periksa spesifikasi dan harga barang. Jika sudah merasa cocok untuk membeli produk tersebut, kemudian klik “beli sekarang” yang berada di bagian kiri bawah
4. Selanjutnya pembeli akan diarahkan ke halaman pembayaran. Pembeli terlebih dahulu mengisi alamat lengkap pembeli sesuai dengan alamat tempat produk akan dikirimkan. Setelah itu, pembeli dapat memilih cara untuk melakukan pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan dengan cara transfer bank, kartu kredit, *e-wallet* seperti OVO dan DANA, atau *Cash And Delivery* atau COD (bayar di tempat)
5. Setelah itu, periksa kembali detail pesanan dan klik “konfirmasi pesanan” atau “bayar sekarang.” Setelah pembayaran berhasil, maka produk akan diproses oleh toko dan aplikasi Lazada untuk kemudian dikirimkan ke alamat pembeli. Estimasi pengiriman produk biasanya antara 3 sampai 7 hari, tergantung jauh atau dekatnya alamat tujuan.

Meskipun Lazada berusaha untuk menyediakan produk berkualitas dan bekerja sama dengan penjual yang jujur, tidak dapat dipungkiri bahwa terkadang produk yang dikirimkan tidak selalu dalam kondisi yang baik. Ada kalanya pembeli

menerima produk yang rusak atau cacat baik karena kesalahan penjual atau kerusakan selama proses pengiriman. Selain itu, beberapa penjual mungkin tidak jujur dalam menjelaskan kondisi sebenarnya dari produk yang mereka jual, sehingga pembeli menerima produk yang tidak sesuai dengan deskripsi yang dijelaskan di dalam aplikasi Lazada.

#### **b. Prosedur pengajuan pengembalian barang rusak pada aplikasi Lazada**

Untuk mengatasi masalah barang rusak atau cacat yang diterima pembeli, Lazada memberikan fasilitas pengembalian barang dan penggantian dana bagi pembeli yang merasa dirugikan. Jika pembeli menerima produk yang rusak atau tidak sesuai, mereka dapat mengajukan permintaan pengembalian melalui aplikasi Lazada. Proses pengembalian ini dirancang agar mudah dan transparan, sehingga pembeli bisa mendapatkan pengembalian dana atau penggantian barang dengan cepat. Dengan adanya kebijakan ini, Lazada berupaya menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan dan hak-hak dari para konsumen, serta memastikan bahwa setiap transaksi yang terjadi di platformnya tetap adil dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun langkah-langkah dalam mengajukan pengembalian produk atau pengembalian dana adalah sebagai berikut:

1. Jika menerima produk rusak atau cacat, pembeli dapat langsung mengajukan pengembalian produk melalui aplikasi Lazada dengan cara masuk ke aplikasi Lazada, kemudian masuk ke bagian akun dan pilih “lihat semua pesanan”. Kemudian temukan produk yang akan dikembalikan (pastikan status produk di dalam aplikasi sudah “telah diterima”), kemudian tekan “pengembalian saya,” dan akan diarahkan untuk mengisi formulir pengembalian produk. Isi

formulir dengan alasan-alasan yang jelas dan relevan sertakan juga bukti foto dan video produk yang rusak tersebut

2. Setelah pengajuan pengembalian produk, pihak aplikasi Lazada akan memeriksa kualitas produk yang dikembalikan berdasarkan alasan-alasan pengembalian barang serta bukti foto dan video yang diberikan pembeli.

Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang ingin dikembalikan benar-benar rusak dan layak dikembalikan. Waktu dalam proses pengecekan produk bervariasi

3. Setelah disetujui pihak aplikasi Lazada, pembeli dapat memilih metode pengembalian yaitu *pick-up* atau *drop-off*. Jika menggunakan metode *pick-up*, kurir akan menjemput barang di alamat pengguna. Sedangkan jika menggunakan metode *drop-off*, pengguna mengantarkan barang kepada kurir. Lazada menyediakan layanan pengembalian produk secara gratis.

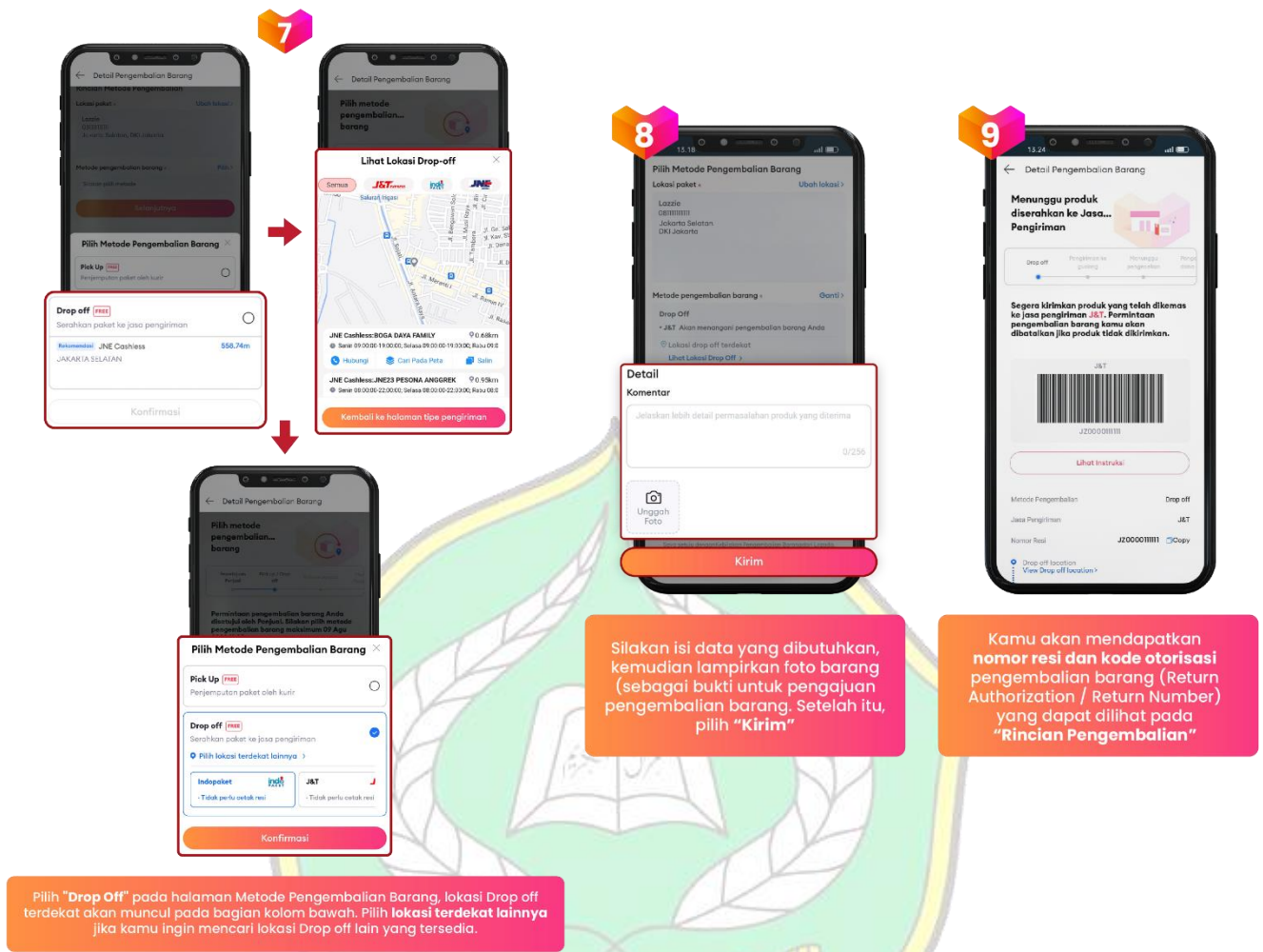
Pengajuan pengembalian barang rusak di aplikasi Lazada tidak selalu diterima secara otomatis. Lazada akan memeriksa kondisi produk yang dikembalikan sebelum menyetujui atau menolak pengembalian. Jika barang rusak sesuai dengan ketentuan, pengembalian akan disetujui. Namun, jika terdapat ketidaksesuaian atau penyalahgunaan, Lazada berhak menolak pengembalian. Jika Lazada menyetujui pengembalian barang rusak, namun penjual tidak melakukan pengembalian dana atau menukar barang yang rusak, maka pembeli dapat menghubungi layanan pelanggan Lazada untuk melaporkan masalah tersebut. Apabila penjual tetap tidak merespons atau menolak pengembalian, pembeli dapat mengajukan konflik melalui aplikasi Lazada. Tim penanganan konflik Lazada akan memeriksa bukti dan mencoba menemukan solusi yang adil. Jika semua upaya

tersebut tidak berhasil, pembeli dapat melaporkan masalah ini ke otoritas konsumen setempat atau badan perlindungan konsumen.

Untuk lebih jelasnya, prosedur pengembalian barang di aplikasi Lazada dapat dilihat dalam gambar berikut:

**Gambar 4.3** Prosedur Pengembalian Barang di Aplikasi LAZADA





(Sumber: [www.lazada.com](http://www.lazada.com))

#### 4.2.2 Implementasi *Khiyar Aib* Pada Aplikasi Lazada

Aplikasi Lazada sebagai salah satu aplikasi belanja online terbesar di Indonesia, selalu berusaha untuk menghadirkan pelayanan yang terbaik bagi para penggunanya. Aplikasi Lazada juga senantiasa berupaya untuk melindungi hak-hak pembeli, salah satunya adalah dengan kebijakan pengembalian barang dan penukaran barang serta pengembalian uang jika pembeli menerima barang yang rusak atau cacat. Namun, meskipun Lazada sudah menerapkan kebijakan-kebijakan tersebut dalam rangka melindungi hak konsumen, masih terdapat kasus-kasus di mana pembeli menerima barang yang rusak atau cacat dan penjual yang tidak mau

menukar dan menerima pengembalian barang meskipun dari pihak aplikasi telah menyetujui pengembalian barang rusak tersebut.

Ketentuan jual beli dalam Islam ada istilah yang disebut dengan *khiyar aib*. *Khiyar aib* adalah hak pembeli untuk membatalkan sebuah transaksi jual beli jika pembeli menemukan rusak atau cacat terhadap barang yang dibelinya sehingga menurunkan nilai barang tersebut. Jika pembeli menemukan cacat pada barang setelah transaksi, pembeli memiliki hak untuk memilih antara dua opsi; mempertahankan barang tersebut dan meminta kompensasi untuk cacatnya, yaitu selisih harga antara barang yang bagus dan barang yang cacat, atau mengembalikan barang tersebut dan meminta pengembalian penuh atas uang yang telah dibayarkan kepada penjual (Alhamdani dkk., 2023 : 20).

Sehingga ketentuan tentang *khiyar aib* sangat cocok untuk diterapkan dalam transaksi jual beli online dengan aplikasi Lazada, untuk menjaga hak pembeli agar tidak menerima barang yang rusak atau cacat. Kebijakan pengembalian barang rusak yang diterapkan oleh Lazada merupakan bentuk komitmen perusahaan dalam menjaga hak pembeli serta memberikan jaminan kualitas produk yang dijual. Hal ini mencerminkan prinsip *khiyar aib* dalam Islam, di mana pembeli memiliki hak untuk mengembalikan atau menukar barang yang ia beli jika barang tersebut memiliki cacat atau rusak. Dengan adanya kebijakan tersebut, Lazada secara tidak langsung menerapkan *khiyar aib*, dengan tujuan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pembeli dalam berbelanja.

Meskipun Lazada telah mengatur kebijakan pengembalian barang rusak atau cacat untuk melindungi hak pembeli, faktanya masih terdapat banyak penjual yang tidak mematuhi aturan tersebut dengan tidak melakukan pengembalian barang atau

pengembalian dana sesuai ketentuan. Sehingga hal tersebut menciptakan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan pembeli karena merasa dirugikan sebab hak-hak mereka tidak dihormati. Kasus-kasus seperti ini banyak terjadi kepada para pengguna aplikasi Lazada. Berikut ini penulis akan memaparkan kasus-kasus yang dialami oleh para informan dalam berbelanja online dengan menggunakan platform atau aplikasi Lazada, sebagai berikut:

- a. Pembeli membeli barang melalui aplikasi Lazada, kemudian ketika barangnya sampai ternyata barang tersebut rusak atau cacat. Kemudian pembeli melakukan pengembalian barang melalui aplikasi dengan memberikan bukti foto dan video tentang cacatnya barang tersebut. Pihak aplikasi Lazada menyetujui pengembalian barang, namun ternyata dari pihak penjual tidak memberikan respon dan tidak menukar barang cacat tersebut ataupun mengembalikan dana dari pembeli. Kasus seperti inilah yang dialami oleh Muflih Yasir, Sultan, dan Nur Fitri ketika mereka berbelanja dengan menggunakan aplikasi Lazada. Muflih Yasir menceritakan bahwa ia pernah membeli tas melalui aplikasi Lazada. Sebelum ia membeli tas tersebut, ia terlebih dahulu bertanya kepada penjual mengenai spesifikasi tas tersebut dan kata penjual barang tersebut adalah barang baru. Kemudian ia melakukan pembayaran dengan metode transfer ke rekening penjual. Setelah barangnya sampai ternyata barang tersebut rusak. Muflih kemudian mengajukan pengembalian melalui aplikasi Lazada dengan mengirimkan bukti foto dan video barang yang rusak. Aplikasi Lazada menyetujui pengajuannya tetapi penjual tidak memberikan respon apapun, sehingga uang Muflih tidak dikembalikan oleh penjual.

“Pernah saya pesan barang (tas), sa pesan lewat Lazada, dari gambar dan penjelasan spesifikasinya saya liat bagus, makanya sa suka toh, terus sa tanya juga penjualnya da bilang barang baru. Nah setelah itu karena sa pilih metode pembayaran tf, sa tfkan mi harga barangnya. Satu minggu baru datang barang ternyata setelah sa cek barangnya ada robeknya dan kayaknya ini barang bekas. Sa komplain mi ke penjualnya toh sa mau ajukan pengembalian barang supaya kembali uangku, tapi ternyata penjualnya nda respon padahal aplikasi Lazada sudah terima pengajuanku.” (Mufly Yasir, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 10 April 2024, wawancara oleh penulis).

Hal yang sama juga dialami oleh Sultan dan Nur Fitri. Sultan memesan sepatu melalui aplikasi Lazada. Namun, ketika sepatu tersebut sampai, Sultan menemukan bahwa barang tersebut rusak. Merasa kecewa, Sultan langsung mengajukan pengembalian barang agar uang yang telah ia bayarkan dapat dikembalikan. Pihak Lazada dengan menyetujui permintaan pengembalian tersebut. Akan tetapi, meskipun sudah beberapa kali dihubungi, penjual tidak memberikan respon apapun. Sehingga uang Sultan tidak kembali. Sama halnya dengan Nur Fitri, ia membeli sebuah jam tangan melalui aplikasi Lazada. Ia membeli jam tersebut karena melihat penilaian pembeli dan deskripsinya bagus. Sehingga ia tidak ragu dan segera mentransfer uang pembayaran jam tangan tersebut. Tetapi ketika jam tangan tersebut sampai ternyata tidak bisa menyala. Sehingga Nur Fitri mengajukan pengembalian barang agar dananya bisa kembali. Akan tetapi meskipun pihak aplikasi telah setuju pengajuannya, penjual tidak memberikan respon apapun ketika dihubungi sehingga uangnya tidak kembali kepada Nur Fitri.

“Pernah sa pesan lewat Lazada sepatu, dari gambar dan deskripsinya bagus, sa tanya juga penjualnya da bilang barang bagus toh. Nah setelah itu sa tfkan mi harga barangnya. Berapa hari baru datang barangnya ternyata setelah sa cek rusak ada robeknya di bagian dasar. Sa komplain mi ke penjualnya toh sa mau ajukan pengembalian barang supaya kembali uangku, tapi penjualnya dia tidak balasa chatku, padahal

aplikasi Lazada sudah terima pengajuanku. Yaa akhirnya uangku tidak kembali” (Sultan, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 13 April 2024, wawancara oleh penulis).

“Kalau saya waktu itu sa pernah pesan jam tangan di Lazada, dari gambar dan deskripsinya bagus sa suka toh, sa tanya juga penjualnya da bilang barang baru. Terus sa bayar mi toh sa tfkan mi harga barangnya. Satu minggu baru datang nda bisa menyala sama sekali. Sa komplain mi ke penjualnya sa mau ajukan pengembalian barang supaya kembali uangku, tapi penjualnya malah da blokir saya dan nda ada responnya sama sekali, padahal Lazada sudah terima pengajuanku karena memang sa kasih foto dan video buktinya itu barang nda bisa jalan. Akhirnya ikhlaskan mi saja itu uang.” (Nur Fitri, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 13 April 2024, wawancara oleh penulis).

- b. Pembeli membeli barang melalui aplikasi Lazada, namun saat barang tiba, barang tersebut terdapat kerusakan. Ketika pembeli mengajukan pengembalian barang agar dana bisa dikembalikan, pihak aplikasi menolak permintaan tersebut karena pembeli tidak memiliki bukti berupa foto dan video yang menunjukkan kerusakan sepatu saat diterima. Meskipun penjual merespons dengan bersedia menukar sepatu yang rusak, proses pengembalian tetap tidak bisa dilakukan karena aplikasi tidak menyetujui pengajuan tanpa bukti yang diminta. Kasus seperti inilah yang dialami oleh Alwan dan Ansar. Alwan pernah membeli sebuah headset melalui aplikasi Lazada. Namun ketika barang tersebut sampai ternyata barangnya tidak bisa berfungsi. Kemudian Alwan segera mengajukan pengembalian barang melalui aplikasi Lazada dengan harapannya barangnya diganti atau uangnya dikembalikan. Namun, setelah beberapa kali mengajukan pengembalian selalu ditolak oleh aplikasi Lazada karena tidak ada bukti foto dan video. Padahal Alwan ketika menghubungi penjual, penjual akan mengganti barang tersebut, namun harus lewat aplikasi karena kalau tidak lewat aplikasi akan dikenakan biaya.

Akhirnya Alwan mengikhlaskan uangnya tersebut karena tidak adanya persetujuan dari aplikasi.

“Pernah waktu itu sa pesan headset di Lazada, foto dengan deskripsinya bagus dan harganya lumayan murah makanya sa tertarik, Terus sa bayar mi toh sa tfkan mi harganya, karena sa pilih metode pembayaran tf via aplikasi DANA. Satu minggu datang barangnya ternyata nda ada suaranya, pokoknya nda berfungsi. Sa komplain mi ke penjualnya sa mau ajukan pengembalian barang supaya kembali uangku atau diganti barang bagus, penjualnya bagus da respon dan mau ganti tapi ya harus lewat aplikasi biar gratis biayanya. Tapi masalahnya Lazada tidak terima pengajuanku karena nda ada foto dan video waktu sa terima barangnya. Akhirnya ikhlaskan mi saja itu uang.” (Alwan, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 12 April 2024, wawancara oleh penulis).

Hal yang sama juga dialami oleh Ansar. Ansar pernah membeli tas di aplikasi Lazada. Ketika barangnya sudah sampai dan dicek, ternyata tas tersebut resletingnya rusak. Ansar kemudian mengajukan pengembalian barang di Aplikasi Lazada dengan harapan tas tersebut diganti dengan yang baru sebab Ansar telah membayar barang tersebut. Setelah mengajukan pengembalian barang dan menjelaskan detail kerusakan barangnya, pihak aplikasi Lazada menolak pengajuan tersebut dengan alasan tidak ada bukti foto atau video barang rusak ketika diterima. Ansar kemudian menghubungi pihak penjual dan menjelaskan masalahnya. Pihak penjual merespons dengan baik dan akan mengganti barang tersebut, tetapi harus melalui proses dalam aplikasi agar biayanya gratis. Namun karena tidak adanya persetujuan pengembalian barang rusak dari aplikasi Lazada, Ansar memutuskan untuk mengikhlaskan uangnya tersebut dan ia menerima tas tersebut meskipun rusak atau cacat.

“Saya pesan tas di Lazada, sa liat foto dengan deskripsinya bagus dan harganya lumayan murah juga, Terus sa bayar mi transfer. Satu minggu datang barangnya ternyata rusak resletingnya. Sa ajukan pengembalian

barang tapi dari aplikasi Lazada tidak terima pengajuanku karena nda ada foto dan video waktu sa terima barangnya, memang sa lupa juga itu hari foto atau video karena sakira bagus ji barangnya. Padahal sa chat penjualnya da mau gantikan. Akhirnya sa ikhlaskan saja itu uang.” (Ansar, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 10 April 2024, wawancara oleh penulis).

- c. Pembeli membeli barang melalui aplikasi Lazada. kemudian ketika barang yang dibelinya sampai ternyata terdapat rusak atau cacat pada barang tersebut. Kemudian pembeli mengajukan pengembalian barang melalui aplikasi Lazada dengan mengirimkan bukti foto dan video ketika barang rusak tersebut diterima serta penjelasannya secara detail. Dengan harapan untuk ditukarkan dengan barang yang baru. Setelah disetujui oleh aplikasi Lazada dan dikonfirmasi oleh penjual, penjual pun mengirimkan barang baru sebagai pengganti barang yang rusak. Pengiriman barang baru akan dilakukan setelah penjual menerima pengembalian barang yang rusak sebelumnya. Kasus seperti inilah yang dialami oleh Muhammad Hatta dan Madiarto. Muhammad Hatta pernah membeli baju yang harganya lumayan murah di aplikasi Lazada. Melihat gambar dan ulasannya bagus, Muhammad Hatta kemudian memutuskan untuk membeli baju kaos tersebut. Muhammad Hatta langsung mentransfer harga baju tersebut dan menunggu baju tersebut dikirimkan. Beberapa hari kemudian, baju tersebut akhirnya sampai kepada Muhammad Hatta. Namun setelah dicek ternyata pada salah satu baju terdapat cacat atau rusak yaitu sebuah robekan. Muhammad Hatta kemudian mengajukan pengembalian barang di aplikasi Lazada dengan harapan baju yang rusak tersebut diganti dengan yang baru. Muhammad Hatta terlebih dahulu mengonfirmasi kepada penjual dan penjualnya bersedia untuk menukar baju tersebut. Setelah pengajuan barang rusak disetujui oleh Lazada,

Muhammad Hatta kemudian mengirimkan kembali barang tersebut sesuai dengan petunjuk dan arahan dari aplikasi. Setelah beberapa hari, barang baru datang sebagai pengganti dari baju yang rusak sebelumnya.

“Saya beli baju di Lazada, sa liat foto dengan harganya bagus murah toh 100.000 dapat tiga, sa putuskan beli dan sa langsung transfer harganya. Satu minggu baru datang bajunya dan ternyata rusak ada yang robek satu. Sa ajukanmi pengembalian barang dan aplikasi Lazada setuju dengan pengajuanku karena ada foto dan video waktu sa terima barangnya. Terus sa chat penjualnya da mauji gantikan. Akhirnya sa kirim kembali barangnya sa ikuti arahannya aplikasi, dan satu minggu kemudian datang mi penggantinya itu baju. Alhamdulillahnya lagi nda adaji biaya tambahan karena gratis.” (Muhammad Hatta, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 11 April 2024, wawancara oleh penulis).

Hal yang sama dialami oleh Madiarto. Madiarto membeli sepatu futsal melalui aplikasi Lazada. Madiarto membeli sebuah sepatu futsal dengan merek Ortuseight. Setelah menemukan barang yang cocok dengan harga yang cocok serta ulasan dan ratingnya bagus, Madiarto pun memutuskan untuk membeli barang tersebut dan segera mentransfer uangnya. Beberapa hari kemudian sepatu futsal yang Madiarto pesan tiba, dan Madiarto langsung memvideokan ketika ia membuka barang tersebut untuk mengeceknya karena takutnya barang tersebut ada rusaknya. Ternyata benar bahwa barang tersebut ada rusaknya yaitu sepatu bagian kanan solnya terlepas. Madiarto kemudian mengajukan pengembalian barang di aplikasi Lazada agar sepatunya bisa diganti dengan yang bagus oleh penjual. Setelah mengirimkan deskripsi kerusakan sepatu, foto, dan video saat barang diterima, Madiarto juga langsung mengonfirmasi kerusakan barang tersebut kepada penjualnya. Setelah itu, Lazada menyetujui pengembalian Madiarto dan penjual juga setuju untuk mengganti sepatu yang rusak tersebut. Setelah Madiarto

mengirimkan kembali barang tersebut, seminggu kemudian barang yang baru tiba dan setelah dicek tidak ada kerusakan.

“Itu hari sa pernah beli sepatu futsal ortuseight di Lazada, itu hari ada sa toko yang bagus karena sa liat ulasannya bagus dan bintangnya bagus. Sa pesanmi di situ dan sa langsung transfer uangnya. Beberapa hari baru da datang dan se cek ternyata rusak satu. Sa ajukanmi pengembalian, aplikasi Lazada setuju terus sa chat penjualnya da mau gantikan. Akhirnya sa kirim kembali barangnya dan satu minggu kemudian datang mi penggantinya yang bagus. Kalau biaya tambahan nda ada justru gratis.” (Madiarto, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 11 April 2024, wawancara oleh penulis).

- d. Pembeli membeli barang melalui aplikasi Lazada. Ketika barang yang dibeli sampai ternyata barang tersebut ada cacat atau rusaknya. Kemudian pembeli mengajukan pengembalian barang melalui aplikasi Lazada dengan mengirimkan bukti foto dan video ketika barang rusak tersebut diterima. Harapannya uang yang telah dibayarkan dapat dikembalikan untuk memesan barang serupa pada penjual yang lain. Setelah disetujui oleh aplikasi Lazada dan dikonfirmasi oleh penjual, penjual pun mengembalikan uang pembeli setelah penjual menerima pengembalian barang yang rusak sebelumnya. Kasus seperti inilah yang dialami oleh Al Mudassir, Cici Sintya dan Rahmayani ketika berbelanja online menggunakan aplikasi Lazada. Al Mudassir memutuskan untuk membeli baju melalui Lazada karena melihat iklan dan tertarik dengan ada baju yang lagi di diskon. Tapi ternyata setelah baju tersebut tiba, ia mendapati bahwa baju yang diterimanya dalam kondisi rusak. Kemudian, ia segera mengajukan pengembalian barang rusak tersebut melalui aplikasi Lazada. Proses pengembalian berjalan lancar dan pengajuan Al Mudassir berhasil disetujui. Ia memilih opsi untuk menerima pengembalian uang daripada penggantian barang. Uangnya kembali ke

rekeningnya setelah penjual mengonfirmasi telah menerima barang yang rusak yang sebelumnya telah dikirim kembali oleh Al Mudassir.

“Saya beli baju kaos di Lazada, karena saliat iklannya dia murah karena ada diskon. Sa pesanmi di situ dan sa langsung transferkan uangnya. Beberapa hari baru da datang dan se cek ternyata ada robeknya toh. Dari pada rugi sa ajukanmi pengembalian barang supaya uangku kembali, pas sa ajukan ternyata aplikasi Lazada da setuju ji. Akhirnya sa kirim kembali itu barangnya dan beberapa hari, kayanya setelah itu barang sampai kembalimi sama penjualnya uangku otomatis kembali diaplikasi DANA ku.” (Al Mudassir, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 10 April 2024, wawancara oleh penulis).

Hal yang sama dialami oleh Cici Sintya dan Rahmayani. Cici Sintya dan Rahmayani, keduanya membeli pakaian secara online dengan menggunakan aplikasi Rahmayani. Mereka tertarik dengan promo spesial di Lazada, di mana mereka membeli tiga lembar baju hanya dengan harga 100 ribu rupiah. Setelah melakukan pemesanan dan menunggu beberapa hari, paket mereka akhirnya tiba. Namun, ketika mereka membuka paket tersebut, ternyata 2 baju yang mereka terima dalam kondisi rusak. Cici Sintya dan Rahmayani kemudian mengajukan pengembalian barang melalui aplikasi Lazada Rahmayani. Proses pengembalian berlangsung lancar dan permohonan mereka diterima. Mereka memilih opsi untuk mendapatkan pengembalian uang daripada penggantian barang, karena merasa lebih praktis dan tidak ingin menghadapi kemungkinan barang rusak lagi. Akhirnya, uang mereka dikembalikan sepenuhnya, dan meskipun kecewa dengan kondisi barang yang mereka terima sebelumnya, mereka puas dengan layanan pengembalian yang cepat dan efisien dari aplikasi Lazada.

“Kita pernah pesan baju yang seratus ribu dapat tiga di Lazada. Kita pesan dan langsung transfer uangnya. Beberapa hari da datangmi bajunya dan pas kita cek ternyata 2 baju itu ada robeknya. Terus kita

ajukan saja pengembalian barang rusak di Lazada biar kembali uangnya kita, setelah aplikasi Lazada da setuju kita kirimkan kembali itu barangnya dan berapa hariji kayanya kembalimi uangta otomatis masuk di rekening.” (Cici Sintya dan Rahmayani, pengguna aplikasi Lazada, wawancara tentang pengalaman belanja online, Baruga, 11 April 2024, wawancara oleh penulis).

Pengalaman para informan dalam berbelanja dan mendapatkan barang rusak kemudian melakukan pengembalian barang sebagaimana dijelaskan di atas, lebih jelasnya penulis pilah kasus mereka dalam tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Daftar Informan dan Kasusnya**

No.	Nama Informan	Masalah Pengembalian Barang Melalui Aplikasi Lazada	Keterangan Pengembalian Barang
1	Muflih Yasir	Membeli tas yang rusak; pengajuan pengembalian disetujui Lazada, namun penjual tidak merespons.	Tidak bisa mengembalikan barang karena penjual tidak merespons.
2	Sultan	Membeli sepatu yang rusak; pengajuan pengembalian disetujui Lazada, namun penjual tidak merespons.	Tidak bisa mengembalikan barang karena penjual tidak merespons.
3	Nur Fitri	Membeli jam tangan yang tidak bisa menyala; pengajuan pengembalian disetujui Lazada, penjual memblokir kontak.	Tidak bisa mengembalikan barang karena penjual tidak merespons.
4	Alwan	Membeli headset yang tidak berfungsi; pengajuan pengembalian ditolak Lazada karena tidak ada bukti.	Tidak bisa mengembalikan barang karena kurangnya bukti.
5	Ansar	Membeli tas dengan resleting rusak; pengajuan pengembalian ditolak Lazada karena tidak ada bukti.	Tidak bisa mengembalikan barang karena kurangnya bukti.

6	Muhammad Hatta	Membeli baju yang robek; pengajuan pengembalian disetujui Lazada dan penjual, barang diganti.	Bisa mengembalikan barang karena ada bukti yang valid.
7	Madiarto	Membeli sepatu futsal dengan sol yang terlepas; pengajuan pengembalian disetujui Lazada dan penjual, barang diganti.	Bisa mengembalikan barang karena ada bukti yang valid.
8	Al Mudassir	Membeli baju yang robek; pengajuan pengembalian disetujui Lazada, uang dikembalikan.	Bisa mengembalikan barang karena ada bukti yang valid.
9	Cici Sintya & Rahmayani	Membeli baju yang robek; pengajuan pengembalian disetujui Lazada, uang dikembalikan.	Bisa mengembalikan barang karena ada bukti yang valid.

Dari cerita pengalaman Muflih Yasir, Sultan, dan Nur Fitri dalam berbelanja online dengan aplikasi Lazada, terlihat bahwa meskipun proses pengembalian barang mereka disetujui oleh aplikasi Lazada, tetapi mereka mengalami kendala karena penjual tidak merespons untuk menukar barang yang rusak atau mengembalikan dana yang sudah mereka dibayarkan. Mereka menghadapi ketidaknyamanan karena uang mereka tidak dikembalikan meskipun aplikasi sudah mengonfirmasi pengembalian. Hal ini menunjukkan bahwa perlu ada penanganan yang lebih baik dari aplikasi Lazada untuk masalah-masalah seperti ini agar pengguna merasa aman dan nyaman ketika mereka berbelanja online dengan menggunakan aplikasi Lazada.

Sedangkan, pengalaman Alwan dan Ansar menunjukkan bahwa meskipun penjual bersedia untuk mengganti barang yang rusak, aplikasi Lazada akan menolak pengajuan pengembalian karena kurangnya bukti foto atau video yang

menunjukkan kerusakan barang saat diterima. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya bagi pembeli untuk selalu menyertakan bukti yang memadai dalam proses pengembalian agar permintaan mereka dapat diproses dengan lancar oleh aplikasi Lazada. Meskipun penjual bersedia untuk berkomunikasi dan mengganti barang, keputusan akhir tetap berada pada aplikasi Lazada.

Di sisi yang lain, pengalaman positif dirasakan oleh Muhammad Hatta, Madiarto, Al Mudassir, Cici Sintya dan Rahmayani ketika mereka berbelanja online dengan menggunakan aplikasi Lazada. Pengalaman mereka menunjukkan bahwa proses pengembalian barang rusak di aplikasi Lazada bisa berjalan dengan baik dan lancar jika semua bukti-bukti yang diperlukan ada dan penjual responsif terhadap klaim pengembalian barang rusak. Mereka berhasil mendapatkan penggantian barang yang rusak ataupun pengembalian dana dari penjual. Semuanya dilakukan melalui aplikasi Lazada dan tanpa ada biaya tambahan dan juga berkat kerja sama yang baik antara aplikasi Lazada, penjual, dan pembeli.

Dari pengalaman yang dibagikan, terlihat bahwa pengguna aplikasi Lazada menghadapi berbagai masalah dalam proses pengembalian barang rusak. Namun meskipun demikian, kebijakan pengembalian barang rusak pada aplikasi Lazada mencerminkan penerapan prinsip-prinsip hak *khiyar aib* dalam transaksi jual beli secara online, di mana pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang yang cacat atau rusak serta tidak sesuai, dengan syarat bukti yang memadai dan respon yang baik dari penjual maupun dari pihak aplikasi Lazada. Sangat penting untuk aplikasi Lazada dalam memperbaiki proses pengembalian barang yang rusak atau cacat agar lebih transparan kepada pembeli, hal tersebut bertujuan untuk

memastikan kepuasan pembeli dan kepercayaan pembeli dalam berbelanja online dengan menggunakan aplikasi Lazada.

#### 4.3 Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Terhadap Implementasi *Khiyar Aib* Pada Aplikasi Lazada

Dalam hukum ekonomi Islam, setiap transaksi jual beli harus menerapkan nilai-nilai keadilan dan menjaga hak pembeli atau konsumen. Oleh karena itu, dalam hukum ekonomi Islam yang dikenal dengan istilah hak *khiyar aib*. *Khiyar aib* merupakan hak yang diberikan kepada pembeli atau konsumen untuk membatalkan atau terus meneruskan transaksi jual beli jika barang yang dibeli ditemukan cacat atau rusak yang kerusakan tersebut diketahui setelah barang yang dibeli sampai kepada pembeli. Tujuan adanya hak *khiyar aib* adalah untuk melindungi pembeli dari ketidakadilan serta penipuan yang mungkin dilakukan oleh penjual yang tidak jujur.

Dasar hukum *khiyar aib* sendiri adalah hadits dari Nabi saw. yang menjelaskan bahwa dilarang melakukan penipuan ketika melakukan transaksi jual beli seperti berbohong tentang barang yang dijual. Di mana Nabi saw. bersabda sebagai berikut:

المُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

Artinya:

“Seorang Muslim adalah saudara bagi Muslim yang lainnya. Tidaklah halal bagi seorang Muslim untuk menjual barang kepada saudaranya yang memiliki cacat, kecuali jika ia menjelaskannya terlebih dahulu” (HR. Ibnu Majah Nomor 2247).

Seiring dengan perkembangan zaman, model jual beli juga mengalami perubahan. Masyarakat lebih senang berbelanja online dengan *e-commerce* karena dianggap lebih mudah dari pada berbelanja secara konvensional seperti di pasar atau

di Mall. Hal tersebut juga menjadi alasan mengapa banyak sekali aplikasi-aplikasi *e-commerce* yang digunakan masyarakat saat ini, dan salah satu yang terbesar dan banyak digunakan adalah aplikasi Lazada. Perubahan model jual beli dari konvensional menjadi online seperti pada aplikasi Lazada membawa tantangan tersendiri, khususnya dalam menjaga hak pembeli. Jual beli online memang memudahkan, namun di sisi lain juga menghadirkan kesulitan dalam memastikan barang yang akan dibeli sesuai dengan gambar dan deskripsi atau tidak. Salah satu yang menjadi tantangan utama pada model jual beli online adalah penerapan *khiyar aib*, yaitu hak pembeli untuk membatalkan transaksi jika barang yang diterima terdapat cacat atau rusak. Dalam jual beli online, penerapan *khiyar aib* menjadi lebih rumit karena pembeli tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum membeli. Oleh karena itu, pada model jual beli online, sistem pengembalian barang dan kebijakan pengembalian dana menjadi sangat penting untuk menjamin keadilan dan kepuasan para pembeli dalam bertransaksi.

Transaksi jual beli secara online dengan menggunakan aplikasi Lazada, termasuk dalam akad jual beli salam atau *bai' salam*. Akad jual beli salam adalah Jual beli salam adalah jenis kontrak penjualan di mana pembeli membayar harga barang secara penuh di awal, sementara barangnya akan dikirimkan nanti (Amiruddin, 2016 : 52). Tetapi selain itu, dalam transaksi di Lazada ada juga yang menggunakan sistem COD (*Cash and delivery*) yaitu pembayaran dilakukan ketika barang telah sampai kepada pembeli. Dalam proses transaksi jual beli di aplikasi Lazada, pembeli dan penjual tidak bertatap muka secara langsung. Mereka melakukan semua transaksi secara online melalui kolom obrolan yang tersedia di aplikasi Lazada. Transaksi ini dilakukan dengan kesepakatan dan ridho dari kedua

belah pihak di mana penjual menjual barangnya dan pembeli membeli barang tersebut tanpa adanya tekanan dari siapapun.

Membeli barang melalui aplikasi Lazada dapat dianggap sesuai dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Islam asalkan memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam syariah. Dalam Islam, transaksi jual beli harus dilakukan dengan jujur, transparan, dan tanpa adanya unsur penipuan atau *gharar* (ketidakpastian yang merugikan). Lazada menyediakan platform di mana penjual dan pembeli dapat berinteraksi secara terbuka, dan setiap produk yang dijual harus disertai dengan deskripsi yang jelas mengenai kondisi, harga, dan spesifikasinya. Dengan demikian, ketika transaksi dilakukan berdasarkan informasi yang transparan dan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak, maka transaksi tersebut sejalan dengan prinsip kejujuran dan keadilan dalam Islam. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah Al-Baqarah ayat 188:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْخِلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِيَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْأَثَمِ

وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

Terjemahannya:

*“Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.” (Qur’an 2 : 188)*

Namun dalam praktiknya, bertransaksi secara online pada aplikasi Lazada tidak jarang mengalami kendala atau masalah. Salah satu masalah utama yang sering menimpa para pengguna aplikasi Lazada adalah ketidaksesuaian antara barang yang dibeli ketika sampai dengan deskripsi dan gambar barang tersebut di aplikasi. Terkadang pembeli menemukan ketika barang yang mereka pesan sampai

ternyata barangnya ada rusak atau cacatnya. Sehingga untuk melindungi pembeli dari penjual yang menipu, pihak aplikasi Lazada memberikan kebijakan *refund* yaitu menukar barang apabila barang yang dipesan mengalami kerusakan atau juga bisa meminta pengembalian dana melalui aplikasi Lazada apabila barang yang dikirimkan penjual ada kerusakan. Pengembalian barang rusak sepenuhnya dilakukan melalui aplikasi Lazada dengan mengirimkan bukti foto dan video serta penjelasan secara detail tentang kerusakan barang yang dibeli saat diterima. Jika pihak aplikasi Lazada telah setuju pengajuan pengembalian dari pembeli, maka penjual wajib mengganti barang yang rusak tersebut atau juga mengembalikan dana yang telah dibayarkan pembeli sebelumnya.

Dalam konteks kebijakan pengembalian barang pada aplikasi Lazada secara tidak langsung telah menerapkan konsep *khiyar aib*. *Khiyar aib* adalah hak pembeli untuk membatalkan atau meneruskan jual beli jika barang yang diterimanya ternyata cacat atau rusak. Pada aplikasi Lazada, pembeli diberikan pilihan untuk mengembalikan barang atau meminta pengembalian dana apabila barang yang dibelinya dan kemudian dikirimkan kepadanya terdapat cacat atau rusak. Namun demikian, dalam praktiknya masih sering terjadi masalah, terutama ketika beberapa penjual tidak jujur atau memberikan respons terhadap keluhan pembeli. Hal ini bisa menghambat proses pengembalian barang yang seharusnya menjadi hak pembeli. Dengan demikian, meskipun Lazada secara tidak langsung menerapkan prinsip *khiyar aib* dengan memberikan pilihan kepada pembeli untuk mengembalikan barang rusak atau pengembalian dana, tantangan yang masih ada dalam praktiknya menunjukkan pentingnya untuk terus meningkatkan transparansi dan kejujuran di

antara semua pihak yang terlibat dalam transaksi pada aplikasi Lazada khususnya kejujuran para penjual.

Pengalaman para informan dalam berbelanja online di aplikasi Lazada seperti dijelaskan sebelumnya, memberikan gambaran bahwa penerapan *khiyar aib* atau pengembalian barang atau pengembalian dana masih menuai masalah. Seperti kasus yang dialami oleh Muflih Yasir, Sultan dan Nur Fitri yang tidak menerima penukaran barang atau menerima uang mereka kembali setelah mereka ajukan pengembalian barang rusak karena pihak penjual tidak memberikan respons apapun kepada komplain mereka. Pengalaman Muflih Yasir, Sultan dan Nur Fitri menunjukkan bahwa di aplikasi Lazada masih banyak penjual yang tidak jujur dalam berjualan, para penjual tersebut memberikan deskripsi jualannya dengan sangat baik padahal kenyataannya ketika sampai kepada pembeli, barangnya adalah barang yang rusak atau cacat. Dalam hukum ekonomi Syariah, penjual yang seperti itu tidak menerapkan *khiyar aib* dalam berjualan karena tidak mau bertanggung jawab dengan menukar barang baru atau mengembalikan uang pembeli. Selain itu, tentu saja berjualan menipu seperti itu sangat dilarang dan hukumnya haram karena termasuk kepada perbuatan *gharar*. Perbuatan *gharar* haram dan dilarang dalam hukum ekonomi Islam sebagaimana hadist Nabi saw. berikut:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ -صلى الله عليه وسلم- مَرَّ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ بَلَلًا  
فَقَالَ مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ. قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ. قَا لَأَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ  
كَى يَرَاهُ النَّاسُ مِنْ غَشٍّ فَلَيْسَ مِنِّى

Artinya :

“Rasulullah saw. pernah melewati setumpuk makanan, lalu beliau memasukkan tangannya ke dalamnya, kemudian tangan beliau menyentuh sesuatu yang basah, maka pun beliau bertanya, “Apa ini wahai pemilik makanan?” Sang pemiliknya menjawab, “Makanan tersebut terkena air

*hujan wahai Rasulullah.” Beliau bersabda, “Mengapa kamu tidak meletakkannya di bagian makanan agar manusia dapat melihatnya? Ketahuilah, barang siapa menipu maka dia bukan dari golongan kami.” (HR. Muslim No. 102)*

Tidak jauh berbeda dengan pengalaman Muflih Yasir, Sultan dan Nur Fitri, Alwan dan Ansar juga tidak mendapatkan pengembalian dana maupun penukaran barang. Namun bedanya dengan pengalaman Muflih Yasir, Sultan dan Nur Fitri, karena Alwan dan Ansar tidak mendapatkan pengembalian dana atau penukaran barang karena tidak disetujui oleh aplikasi Lazada sebab keduanya tidak memberikan bukti foto dan video bukti kerusakan barang saat pertama kali diterima oleh mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa betapa pentingnya bagi pembeli untuk selalu menyertakan bukti yang memadai dalam proses pengembalian agar permintaan mereka dapat diproses dengan lancar oleh aplikasi Lazada. Aplikasi Lazada menerapkan kebijakan tersebut tujuannya untuk menciptakan pengalaman bertransaksi yang adil baik untuk pembeli maupun penjual dan hal tersebut sangat sesuai dengan prinsip-prinsip dalam hukum Ekonomi Syariah.

Di sisi yang lain, pengalaman positif dalam berbelanja di Lazada dirasakan oleh Muhammad Hatta, Madiarto, Al Mudassir, Cici Sintya dan Rahmayani. Ketika mereka berbelanja online dengan menggunakan aplikasi Lazada. Pengalaman mereka menunjukkan bahwa proses pengembalian barang rusak di aplikasi Lazada bisa berjalan dengan baik dan lancar jika semua bukti-bukti yang diperlukan ada dan penjual responsif terhadap klaim pengembalian barang rusak. Mereka berhasil mendapatkan penggantian barang yang rusak ataupun pengembalian dana dari penjual. Ini menunjukkan bahwa jika mengikuti prosedur yang benar dan mendapatkan penjual yang jujur, maka penerapan *khiyar aib* pada aplikasi Lazada

benar-benar dilaksanakan. Semua itu sangat sejalan dengan hukum ekonomi Islam yang sangat menjaga hak-hak dari pembeli maupun penjual.

Dari pengalaman para informan dalam berbelanja di aplikasi Lazada, terlihat bahwa implementasi *khiyar aib* atau hak pengembalian barang rusak masih memiliki tantangan tersendiri. Beberapa informan mengalami kesulitan dalam mendapatkan pengembalian dana atau penukaran barang yang cacat karena kurangnya respons dari penjual atau ketidaksesuaian dalam pengumpulan bukti. Namun, ada juga pengalaman positif di mana pembeli berhasil memperoleh penggantian barang yang rusak atau pengembalian dana secara lancar. Dalam konteks hukum ekonomi Islam, penerapan *khiyar aib* yang ideal adalah memastikan bahwa pembeli memiliki hak yang dijamin untuk membatalkan transaksi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau terdapat cacat atau kerusakan. Hal tersebut sejalan dengan prinsip keadilan dan transparansi yang sangat ditekankan dalam hukum ekonomi Islam.

Menurut penulis, penerapan *khiyar aib* di aplikasi Lazada diwujudkan melalui opsi penukaran barang atau pengembalian dana jika pembeli menerima barang yang cacat atau rusak. Mekanisme ini sejalan dengan hukum ekonomi Islam yang menekankan keadilan dan transparansi dalam jual beli, sehingga memberikan perlindungan kepada pembeli dari barang cacat atau rusak. Namun, yang menjadi kendala utama adalah adanya penjual yang tidak jujur dan tidak mau memenuhi kewajibannya untuk menukar barang atau mengembalikan dana ketika pembeli melaporkan kerusakan. Perilaku tidak jujur seperti itu, tidak hanya merugikan pembeli, tetapi juga merugikan aplikasi dan sangat bertentangan dengan nilai-nilai hukum ekonomi Islam yang menekankan keadilan dan kejujuran. Sebagaimana

dalam salah satu hadits dijelaskan bahwa dilarang untuk menjual barang yang rusak atau cacat kecuali jika menjelaskan kerusakan atau kecacatan barang tersebut terlebih dahulu kepada pembeli.

عَنْ عُقْبَةَ بْنِ غَامِرٍ قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

Artinya:

*“Dari Uqbah Ibnu Amir r.a., ia berkata, Aku mendengar Rasulullah bersabda: Seorang muslim adalah saudara muslim lainnya, tidak halal bagi seorang muslim apabila menjual barang jualannya kepada muslim lain yang di dalamnya ada cacat, melainkan ia harus menjelaskan (aib atau cacatnya) itu kepadanya.” (HR. Ibnu Majah, No. Hadits 2237)*

Oleh karena itu, menurut hemat penulis, penting bagi aplikasi Lazada untuk memperketat pengawasan terhadap para penjual dan memastikan adanya sistem penegakan keadilan yang efektif, agar hak-hak pembeli terlindungi dan prinsip-prinsip hukum ekonomi Islam dapat diterapkan dengan baik. Untuk itu Lazada dalam meningkatkan pelayanan di masa mendatang, Lazada dapat mempertimbangkan beberapa perbaikan sebagai berikut:

- a. Lazada perlu memastikan bahwa kebijakan pengembalian barang dan penyelesaian masalah bisa dijalankan secara adil untuk semua pihak, baik pembeli maupun penjual. Termasuk dengan memberikan sanksi yang tegas kepada para penjual yang tidak mau mematuhi kebijakan pengembalian barang atau pengembalian dana.
- b. Meningkatkan respons dari tim layanan pelanggan untuk menangani setiap keluhan dan masalah dengan lebih efektif dan tepat waktu agar pengguna bisa nyaman dalam bertransaksi.

- c. Lazada perlu melakukan verifikasi yang lebih ketat terhadap penjual baru dan rutin untuk meninjau penjual-penjual yang sudah terdaftar pada aplikasi Lazada untuk memastikan bahwa mereka terus mematuhi kebijakan dan aturan serta jujur dalam berjualan.

Dengan mengimplementasikan perbaikan-perbaikan seperti di atas, Lazada dapat memperkuat kepercayaan pembeli terhadap aplikasi mereka serta memastikan bahwa setiap transaksi berlangsung dengan adil dan sesuai dengan nilai-nilai hukum ekonomi Islam. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan para pembeli tetapi juga dapat memperkuat posisi aplikasi Lazada sebagai platform *e-commerce* yang diandalkan dan banyak digunakan.

