

**TINJAUAN SOSIOLOGI HUKUM ISLAM TERHADAP PEMBATALAN  
SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM JUAL BELI  
SISTEM COD *NON E-COMMERCE*  
(Studi pada Usaha yang Melayani Pembayaran COD  
Area Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh :

**SALSABILA NAURAH**

**21302006**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2025**

**TINJAUAN SOSIOLOGI HUKUM ISLAM TERHADAP PEMBATALAN  
SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM JUAL BELI  
SISTEM COD *NON E-COMMERCE*  
(Studi pada Usaha yang Melayani Pembayaran COD  
Area Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan program Sarjana Hukum

Oleh:

**SALSABILA NAURAH**

**21302006**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TINJAUAN SOSIOLOGI HUKUM ISLAM TERHADAP PEMBATALAN  
SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM JUAL BELI  
SISTEM COD *NON E-COMMERCE*  
(Studi pada Usaha yang Melayani Pembayaran COD  
Area Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)**

Oleh:

**SALSABILA NAURAH**

**21302006**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Sheila Fakhria, M.H.**  
NIP. 199111152019032011

Pembimbing II



**Setiawan, M.Sy.**  
NIP. 198712172019031006

**NOTA DINAS**

Kediri, 25 Februari 2025

2025

Lampiran : 4 (Empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Syariah

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan Fakultas Syariah untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Salsabila Naurah

NIM : 21302006

Judul : Tinjauan Sosiologi Hukum Islam terhadap Pembatalan Sepihak oleh Konsumen dalam Jual Beli Sistem COD *Non E-Commerce* (Studi Pada Usaha yang Melayani Pembayaran COD Area Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan terimakasih.  
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



**Sheila Fakhria, M.H.**  
NIP. 199111152019032011



**Setiawan, M.Sy.**  
NIP. 198712172019031006

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TINJAUAN SOSIOLOGI HUKUM ISLAM TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK  
OLEH KONSUMEN DALAM JUAL BELI  
SISTEM COD *NON E-COMMERCE*  
(Studi pada Usaha yang Melayani Pembayaran COD  
Area Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)**

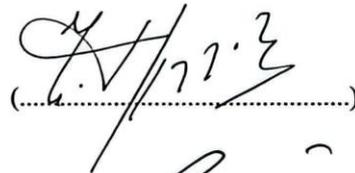
Salsabila Naurah

21302006

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Kediri pada tanggal 24 Maret 2025

Tim Penguji,

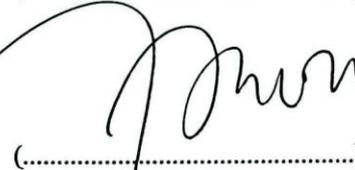
1. Penguji Utama  
Qomarus Zaman, L.c., M.Pd.I.  
NIP. 196907142001121002

  
(.....)

2. Penguji I  
Sheila Fakhria, M.H.  
NIP. 199111152019032011

  
(.....)

3. Penguji II  
Setiawan, M.Sy.  
NIP. 198712172019031006

  
(.....)

Kediri, 11 April 2025  
Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri



Drs. Khamim, M.Ag.

NIP. 196406242002121001

## MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا

إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

*“Tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpahmu setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.”.*

(QS An-Nahl: 91)

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Naurah

NIM : 21302006

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Tinjauan Sosiologi Hukum Islam terhadap Pembatalan Sepihak oleh Konsumen dalam Jual Beli Sistem COD *Non E-Commerce* (Studi Pada Usaha yang Melayani Pembayaran COD Area Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)”** benar-benar murni tulisan peneliti dan bukan plagiasi seluruhnya.

Apabila pula kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, maka peneliti bersedia menerima konsekuensi dari perbuatan tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 25 Februari 2025  
Yang Menyatakan.



Salsabila Naurah

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin puji syukur bagi Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan kemudahan, sehingga skripsi ini mampu penulis selesaikan dengan tepat waktu. Shalawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya menuju jalan kebenaran. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan dengan segala hormat dan cinta kepada:

1. Kedua orang tuaku yaitu cinta pertamaku, Ayah dan Bunda yang senantiasa mendidik, memotivasi, dan mendoakan perjalanan kehidupan penulis untuk meraih cahaya di masa depan. Terimakasih atas segala cinta, doa, dukungan, kerja keras, dan pengorbanan yang tak terhingga. Pencapaian ini merupakan wujud persembahan istimewa penulis untuk Ayah dan Bunda, karena dengan penuh percaya diri penulis telah sampai di tahap ini. Semoga nikmat sehatmu selalu terjaga, dan semoga Allah SWT limpahkan surga terindah untukmu. Aamiin.
2. Ibu Sheila Fakhria, M.H selaku dosen pembimbing I dan Bapak Setiawan, M.Sy selaku dosen pembimbing II, terimakasih selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis dengan penuh kesabaran, serta mendoakan penulis dengan sepenuh hati. Semoga Allah SWT senantiasa membalas dengan limpahan segala bentuk rezeki.
3. Teman seperjuangan (Cindy Kurnia Hesti, Cut Ayu, Ermalinda Oktavera, Adelia Kusuma, Alda Dea Artika, Veronica Bintang, dan Nadia Ayu) yang selalu menemani, membantu, dan memotivasi penulis sampai selesainya skripsi ini.
4. Diri saya sendiri, terimakasih telah bertahan, berjuang, dan mampu dalam menyelesaikan studi ini. Sudah menahan sabar, ego, tetap semangat menjalani kehidupan, dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk semua rasa takut yang berhasil dikalahkan, selamat atas pencapaiannya. Semoga raga dan jiwa selalu berdamai.

## ABSTRAK

Naurah Salsabila. Dosen Pembimbing: Sheila Fakhria, M.H dan Setiawan, M.Sy. *Tinjauan Sosiologi Hukum Islam terhadap Pembatalan Sepihak oleh Konsumen dalam Jual Beli Sistem COD Non E-Commerce (Studi pada Usaha yang Melayani Pembayaran COD Area Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)*. Skripsi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah. IAIN Kediri. 2025.

Kata kunci: Jual Beli *Online*, COD, Pembatalan Sepihak, Sosiologi Hukum Islam.

Banyaknya masyarakat yang meminati jual beli secara *online*, membuat pelaku usaha banyak menyediakan berbagai pilihan transaksi, salah satunya dengan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Adanya COD yang diyakini dapat menjangkau pelanggan, namun juga sering kali menimbulkan permasalahan yang mengakibatkan penjual harus menanggung kerugian jika konsumen membatalkan secara sepihak, terutama dengan alasan yang tidak dibenarkan secara objektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik pembatalan sepihak oleh konsumen pada sistem COD dan untuk mengetahui analisis sosiologi hukum Islam terhadap perilaku konsumen muslim tersebut.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum empiris, dengan mengumpulkan data yang didapat dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Kemudian kumpulan data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif. Peneliti menganalisis data yang diperoleh dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa praktik pembatalan sepihak oleh konsumen dengan alasan yang tidak secara objektif pada jual beli sistem COD merupakan tindakan yang tidak dibenarkan, menurut hukum Islam maupun hukum positif. Penyebab konsumen muslim tetap sengaja melakukan perbuatan tersebut dilatarbelakangi karena faktor ekonomi, faktor kelalaian, faktor kurangnya literasi digital, dan faktor kurangnya tanggung jawab sosial yang disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman dan pengamalan hukum Islam membuat mereka tidak patuh dalam menerapkan prinsip-prinsip jual beli menurut hukum Islam. Kemudian jika ditinjau dari etika jual beli secara umum, tindakan tersebut juga merupakan perbuatan yang bertentangan dengan etika dalam jual beli, karena merupakan suatu perbuatan ingkar janji, melanggar prinsip keadilan, dan tanggung jawab dalam bertransaksi.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Huruf Transliterasi

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        |
|------------|------|--------------------|
| ا          | Alif | Tidak dilambangkan |
| ب          | Ba   | B                  |
| ت          | Ta   | T                  |
| ث          | Ṣa   | Ṣ                  |
| ج          | Jim  | J                  |
| ح          | Ḥa   | Ḥ                  |
| خ          | Kha  | Kh                 |
| د          | Dal  | D                  |
| ذ          | Ḍal  | Ḍ                  |
| ر          | Ra   | R                  |
| ز          | Za   | Z                  |
| س          | Sin  | S                  |
| ش          | Syin | Sy                 |
| ص          | Ṣad  | Ṣ                  |
| ض          | Ḍad  | Ḍ                  |
| ط          | Ṭa   | Ṭ                  |
| ظ          | Ẓa   | Ẓ                  |
| ع          | ‘Ain | ‘                  |
| غ          | Gain | G                  |
| ف          | Fa   | F                  |
| ق          | Qof  | Q                  |
| ك          | Kaf  | K                  |
| ل          | Lam  | L                  |

|    |        |   |
|----|--------|---|
| م  | Mim    | M |
| ن  | Nun    | N |
| و  | Wau    | W |
| هـ | Ha     | H |
| ء  | Hamzah | ‘ |
| ي  | Ya     | Y |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## B. Vokal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama          | Huruf Latin |
|-------|---------------|-------------|
| اَ    | <i>Fathah</i> | A           |
| اِ    | <i>Kasrah</i> | I           |
| اُ    | <i>Ḍammah</i> | U           |

## C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat atau huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, seperti contoh berikut ini:

مَاتَ : *māta*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### D. *Ta Marbūṭah*

*Ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *ḍammah* transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Contoh:

نِعْمَةُ اللَّهِ : *ni'mat Allah*

الْحِكْمَةُ : *Al-ḥikmah*

#### E. *Syaddah* (tasydīd)

*Syaddah* (*tasydīd*) dalam transliterasi dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda). Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

عُدُوْا : *'aduwwun*

#### F. Kata Sandang

Dalam pedoman transliterasi, kata sandang ditransliterasi seperti biasa (al-), baik ketika diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *Al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *Al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

#### G. Huruf Kapital

Penggunaan huruf capital disesuaikan dengan EYD. Bila nama didahului nama sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika

terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf capital (Al-). Contoh: Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī, Abū Naṣr al-Farābī.

#### **H. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata *ijtihad*, *ijmak*, *al-Qur'an* dan *hadits*, tidak mengikuti pedoman transliterasi dan ditulis sebagaimana kamus tersebut.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Muhammad Fikri Alan, dkk., *Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Kediri: Fakultas Syariah IAIN Kediri, 2024), 40–46.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kelancaran, kemudahan, dan kesehatan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya menuju jalan yang diridhai Allah SWT, serta semoga kelak kita diakui sebagai umatnya di surga-Nya nanti.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Atas selesainya skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri
2. Dr. Khamim M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri
3. Amrul Mutaqin M.El. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri
4. Ibu Sheila Fakhria, M.H selaku dosen pembimbing I dan Bapak Setiawan, M.Sy selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen, serta staf fakultas Syariah IAIN Kediri
6. Terkhusus kedua orang tua penulis dan keluarga besar yang telah senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memotivasi dan mendoakan penulis, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan penuh percaya diri.
8. Teman-teman Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2021, serta seluruh pihak yang terlibat dan membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

9. Narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.

Dengan penuh terimakasih dan rasa syukur, semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan mereka dengan pahala dan rezeki. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca, agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin.

Kediri, 25 Februari 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL .....</b>                      | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>                  | <b>iii</b>  |
| <b>NOTA DINAS .....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                  | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>                       | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN KEASLIAN TULISAN .....</b> | <b>vii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>                  | <b>viii</b> |
| <b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>                     | <b>ix</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>                | <b>x</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                      | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                       | <b>xix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                         | <b>xx</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                     | <b>xxi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                   | <b>1</b>    |
| A. Konteks Penelitian .....                      | 1           |
| B. Fokus Penelitian .....                        | 9           |
| C. Tujuan Penelitian .....                       | 10          |
| D. Manfaat Penelitian .....                      | 10          |
| E. Penelitian Terdahulu .....                    | 11          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>               | <b>14</b>   |
| A. Jual Beli menurut Fiqih Muamalah.....         | 14          |
| 1. Pengertian Jual Beli .....                    | 14          |
| 2. Dasar Hukum Jual Beli .....                   | 15          |
| 3. Rukun dan Syarat Sah Jual Beli.....           | 16          |
| 4. Macam-macam Jual Beli.....                    | 20          |
| 5. Pengertian Jual Beli <i>Online</i> .....      | 21          |
| 6. Syarat Sah Jual Beli <i>Online</i> .....      | 23          |
| 7. Etika Jual Beli .....                         | 24          |

|   |           |
|---|-----------|
| B. Pembatalan Sepihak pada Transaksi Jual Beli menurut Islam..... | 25        |
| C. Jual Beli <i>Salam</i> .....                                   | 28        |
| 1. Pengertian Jual Beli <i>Salam</i> .....                        | 29        |
| 2. Dasar Hukum Jual Beli <i>Salam</i> .....                       | 29        |
| 3. Rukun dan Syarat Sah Jual Beli <i>Salam</i> .....              | 30        |
| 4. Ketentuan dalam Jual Beli <i>Salam</i> .....                   | 31        |
| D. <i>Khiyar</i> .....  | 33        |
| 1. Pengertian <i>Khiyar</i> .....                                 | 33        |
| 2. Dasar Hukum <i>Khiyar</i> .....                                | 34        |
| 3. Macam-macam <i>Khiyar</i> .....                                | 35        |
| a. <i>Khiyar Majlis</i> .....                                     | 35        |
| b. <i>Khiyar Aib</i> .....  | 36        |
| c. <i>Khiyar Syarat</i> .....                                     | 36        |
| d. <i>Khiyar Ta'yin</i> .....                                     | 37        |
| e. <i>Khiyar Tadlis</i> .....                                     | 37        |
| f. <i>Khiyar Ru'yah</i> .....                                     | 38        |
| E. COD ( <i>Cash on Delivery</i> ).....                           | 39        |
| 1. Pengertian COD .....   | 39        |
| 2. Kelebihan dan Kekurangan COD .....                             | 39        |
| F. Sosiologi Hukum Islam.....                                     | 40        |
| 1. Pengertian Sosiologi Hukum Islam.....                          | 40        |
| 2. Teori Kesadaran Hukum .....                                    | 41        |
| 3. Teori Kepatuhan Hukum.....                                     | 42        |
| 4. Indikator Teori Kepatuhan Hukum.....                           | 44        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                            | <b>47</b> |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....                           | 47        |
| B. Kehadiran Peneliti.....  | 47        |
| C. Lokasi Penelitian.....   | 48        |
| D. Data dan Sumber Data .....                                     | 48        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                                   | 49        |
| F. Analisis Data .....  | 51        |
| G. Pengecekan Keabsahan Data.....                                 | 52        |

|   |            |
|---|------------|
| H. Tahap-tahap Penelitian.....  | 53         |
| <b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>  | <b>54</b>  |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....  | 54         |
| B. Paparan Data .....   | 59         |
| C. Temuan Penelitian.....   | 87         |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>   | <b>89</b>  |
| A. Praktik Pembatalan Sepihak oleh Konsumen dalam Jual Beli<br>Sistem COD <i>Non E-Commerce</i> .....   | 89         |
| B. Tinjauan Sosiologi Hukum Islam terhadap Perilaku Konsumen<br>yang Membatalkan Pesanan Secara Sepihak dalam Jual Beli Sistem<br>COD <i>Non E-Commerce</i> ..... | 98         |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>   | <b>103</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 103        |
| B. Saran .....  | 103        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>105</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>110</b> |

## DAFTAR GAMBAR

- A. Gambar 4.1 Media Sosial Instagram dan WhatsApp Nymaz Hijab
- B. Gambar 4.2 Media Sosial WhatsApp SNH Store
- C. Gambar 4.3 Media Sosial Instagram dan Tiktok Qomeshop
- D. Gambar 4.4 Format pemesanan di Nymaz Hijab melalui WhatsApp
- E. Gambar 4.5 Format pemesanan di SNH Store melalui WhatsApp
- F. Gambar 4.6 Format pemesanan di Qomeshop melalui WhatsApp
- G. Gambar 4.7 Obrolan melalui WhatsApp dengan konsumen yang melakukan pembatalan pesanan COD di Nymaz Hijab
- H. Gambar 4.8 Salah satu obrolan dengan konsumen yang meminta pembatalan pesanan COD di SNH Store
- I. Gambar 5. 1 Syarat dan ketentuan klaim pengembalian barang di Nymaz Hijab
- J. Gambar 5.2 Syarat dan ketentuan klaim pengembalian barang di SNH Store
- K. Gambar 5.3 Syarat dan ketentuan klaim pengembalian barang di Qomeshop

## DAFTAR TABEL

- A. Tabel 4.1 Data pembatalan pemesanan COD di Nymaz Hijab
- B. Tabel 4.2 Data pembatalan pemesanan COD di SNH Store
- C. Tabel 4.3 Data pembatalan pemesanan COD di Qomeshop

## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lampiran 1 Pedoman wawancara penelitian
- B. Lampiran 2 Dokumentasi penelitian
- C. Lampiran 3 Surat izin penelitian
- D. Lampiran 4 Surat balasan penelitian
- E. Lampiran 4 Daftar konsultasi skripsi