

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam jual beli sandal *online* di Tropic Official Store ini hak *khiyār* yang telah diterapkan oleh penjual maupun pembeli adalah *khiyār aib*' dan *khiyār syarat*. Dilihat dari hasil penelitian *khiyār aib*' berlaku untuk pengembalian barang cacat atau kesalahan pihak penjual sedangkan *khiyār syarat* berlaku ketika pembeli ingin melakukan proses hak *khiyār* atau mengembalikan barang jika terjadi kerusakan maupun ketidaksesuaian barang yang dipesan maka harus memenuhi syarat yang ditetapkan oleh penjual atau pemilik toko Tropic Official Store. Dalam praktiknya mayoritas pembeli yang melakukan hak *khiyār* mengerti cara proses pengembaliannya dan melakukan sesuai persyaratan yang dibuat oleh penjual, namun pembeli merasa kecewa karena proses pengembalian memakan waktu lama dan penjual juga slow repon terhadap konsumen yang mengeluh terkait kerusakan barang pesanan. Sedangkan penjual juga telah menerapkan sesuai dengan hak *khiyār* yang mana jika ada pembeli melakukan pengembalian barang akan diganti sesuai keinginnya mulai dari barang baru maupun dana uang.
2. Ditinjau dari hukum Islam, pembeli maupun penjual ketika bertransaksi dalam proses *khiyār* pada jual beli sandal *online* di Tropic Official Store

ini telah menerapkan sesuai dengan landasan teori jual beli maupun *khiyār* berdasarkan hukum Islam. Yang mana penjual, menjual barang sandal yang tidak terlihat zatnya, namun penjual menyebutkan sifat atau jenis barangnya. Begitu juga pembeli apabila terjadi kerusakan atau ketidaksesuaian pada barang bukan dari kesengajaannya melainkan dari pihak penjual atau pihak lainnya maka, dalam proses mengajukan pengembalian barang harus menyertakan bukti foto dan keterangan sesuai permasalahannya. Bertujuan untuk tercapainya rasa kepuasan dan saling ridho dari masing-masing pihak dalam jual beli sandal *online* guna menghindari hal yang tidak diinginkan seperti penipuan yang mengakibatkan kerugian dari salah satu pihak. Meskipun dari pihak pembeli mengeluh terkait kualitas produk serta pelayanan dalam proses hak *khiyār* terkait lambatnya proses pengembalian barang.

A. Saran

Dari kesimpulan di atas, peneliti mengajukan saran kepada:

1. Untuk pemilik toko, hendaklah mendengarkan komentar pembeli serta melayani dengan cepat dan baik jika terdapat pembeli mengalami kerusakan barang yang telah diterima hingga proses pengembalian agar pembeli merasa nyaman dan menjadikan permasalahan tersebut sebagai bahan evaluasi, lebih meningkatkan kualitas barang yang lebih baik sehingga tidak ada lagi permasalahan yang terjadi kedepannya, serta mengawasi proses finishing lebih diteliti lagi agar kerapian dan kebersihan terjamin untuk kualitas produk. Dan juga sebagai contoh pembelajaran bagi pihak penjual *online* shop lainnya dengan melakukan

jual beli yang baik, jujur dan bertanggungjawab sesuai dengan hukum Islam.

2. Seluruh konsumen atau pembeli yang suka berbelanja *online* agar lebih teliti dalam memilih barang khususnya dalam hal membaca keterangan yang telah dicantumkan di toko *online* tersebut serta melihat penilaian dari pembeli yang sebelumnya. Dan sebagai pembeli hendaknya menggunakan hak *khiyār* sesuai ketentuan hukum Islam dan persyaratan yang telah dibuat oleh pihak pelaku usaha (penjual) dalam bertransaksi jual beli *online* tersebut untuk menghindari kerugian dari salah pihak sehingga kedepannya bisa menciptakan prinsip rasa suka sama suka atas keridhan.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman wawancara kepada pemilik toko Tropic Official Store

Kabupaten Mojokerto

1. Bagaimana awal mula anda membuka usaha jual beli sandal *online* di marketplace?
2. Bagaimana sistem jual beli di Tropic Official Store?
3. Bagaimana sistem pembayaran pada Tropic Official Store?
4. Bagaimana kebijakan pengembalian barang yang terdapat kerusakan maupun ketidaksesuaian di Tropic Official Store?
5. Apa saja macam-macam pembatalan pesanan dalam jual beli sandal *online* di Tropic Official Store?

B. Pedoman wawancara kepada karyawan toko Tropic Official Store

Kabupaten Mojokerto

Mengapa dalam jual beli sandal *online* di Tropic Official Store banyak yang terjadi barang yang rusak?

C. Pedoman Wawancara kepada Pembeli Sandal *Online* di Tropic Official Store

1. Mengapa anda membeli produk sandal di Tropic Official Store?
2. Apa nama produk yang anda beli? Dan berapa harganya?

3. Bagaimana proses pengembalian barang jika ditemukan adanya kerusakan/ketidaksesuaian barang yang di pesan?
4. Apa alasan anda mengembalikan barang di Tropic Official Store?
5. Bagaimana tanggapan anda terhadap kepuasan pelayanan proses pengembalian dan kualitas produk di Tropic Official Store?

Lampiran 2

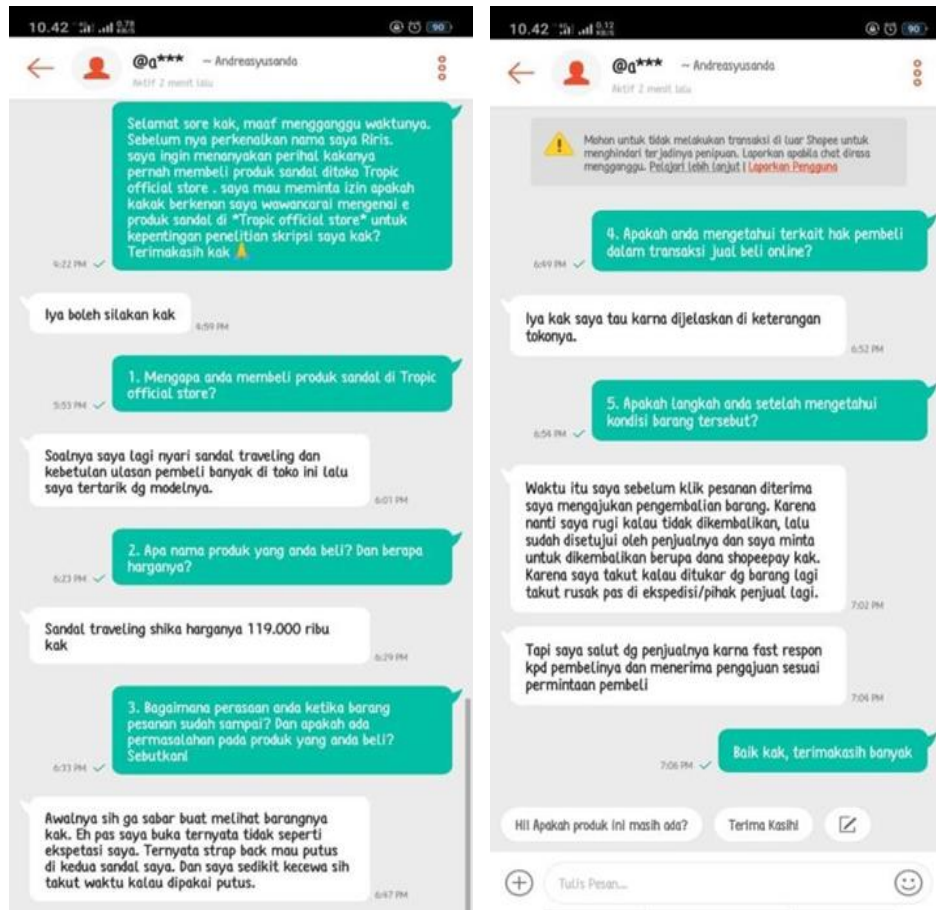
FOTO DOKUMENTASI

Gambar 1 : Foto peneliti dengan penjual dan karyawan toko Tropic Official Store

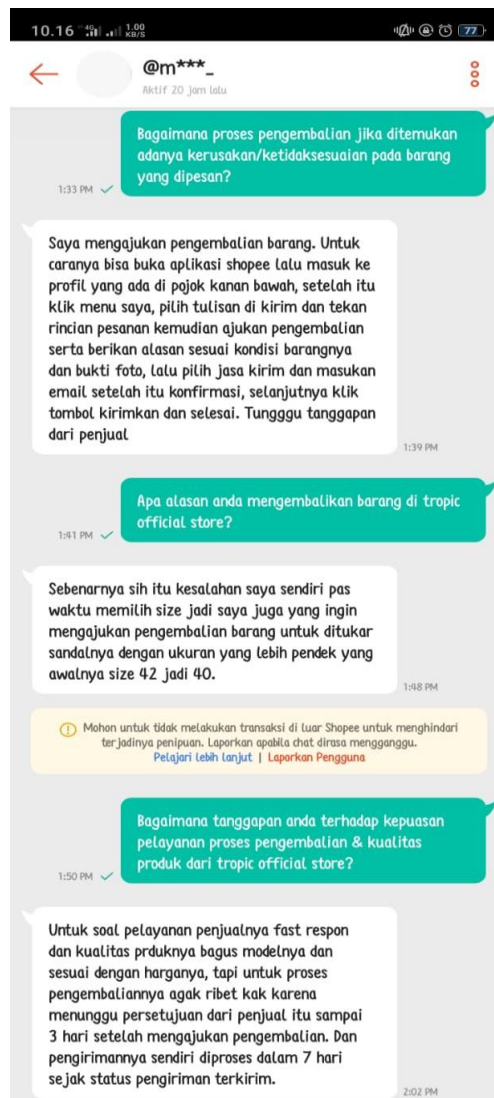




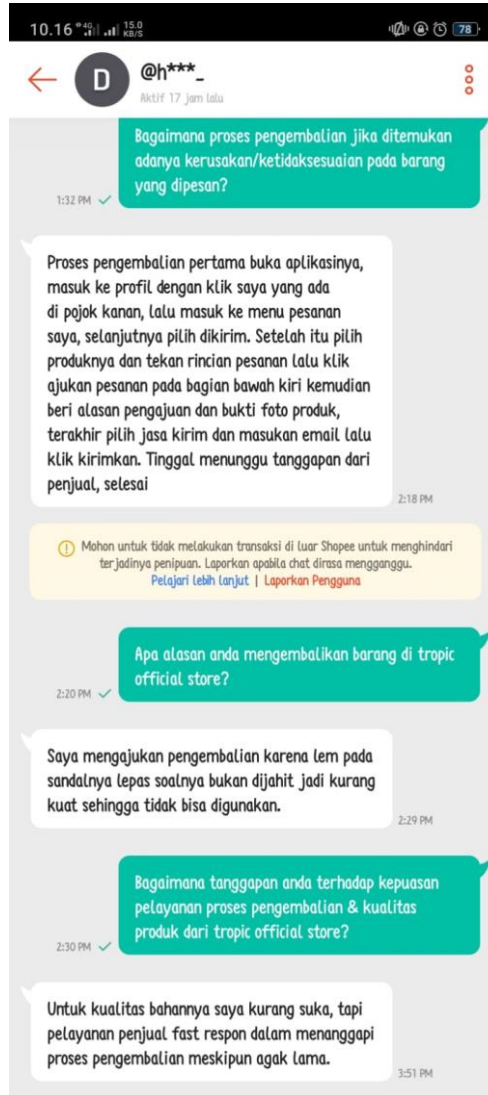
Gambar 2 : Wawancara dengan akun @andreasyusanda, pembeli di Tropic Official Store



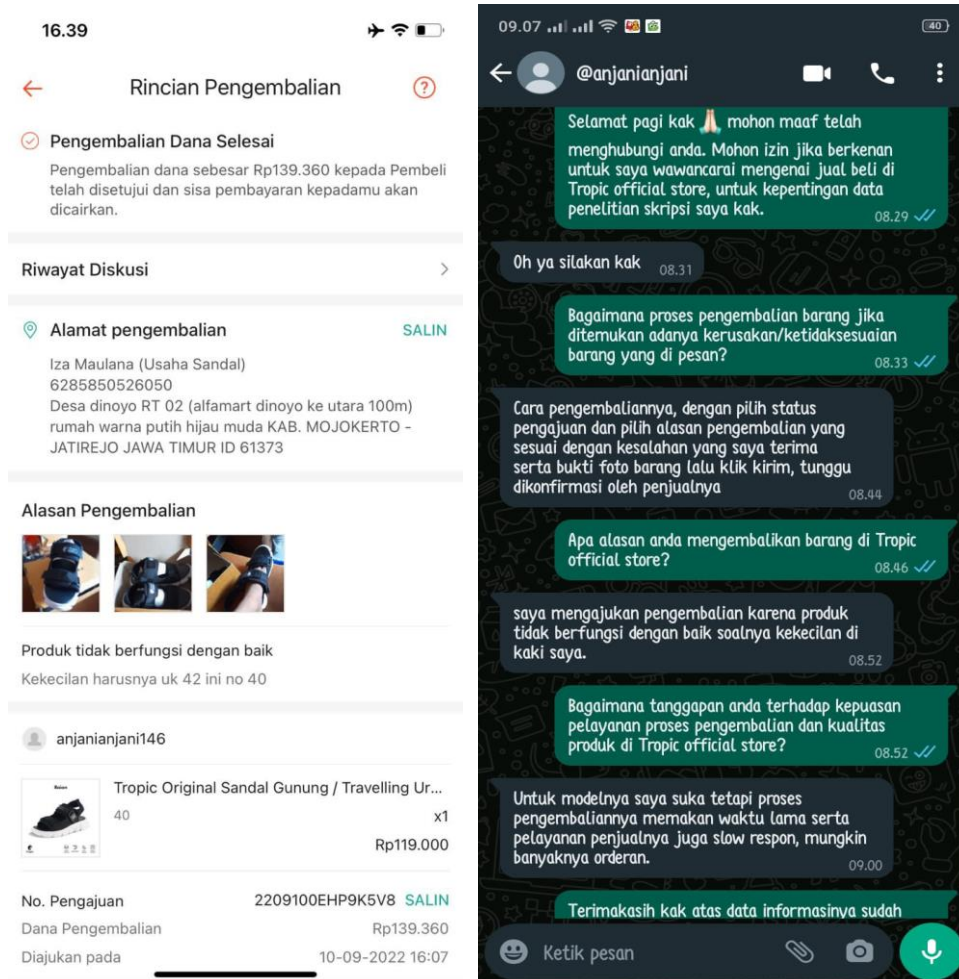
Gambar 3 : Wawancara dengan akun @mirzaanjayy, pembeli di Tropic Official Store



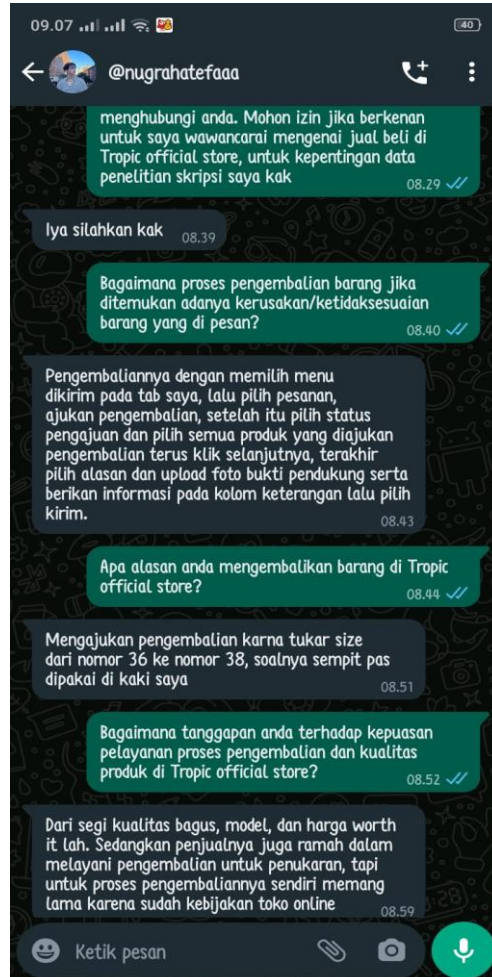
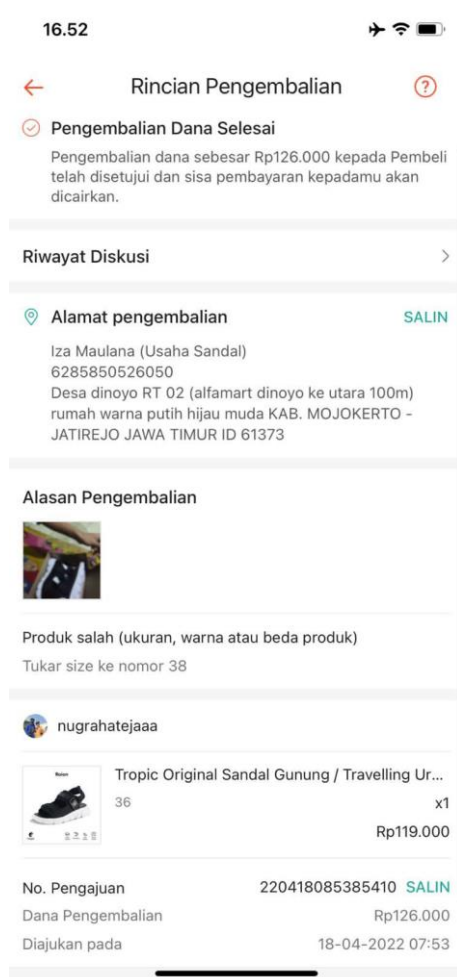
Gambar 4 : Wawancara dengan akun @helmifadliansyah, pembeli di Tropic Official Store



Gambar 5 : Wawancara dengan akun @anjanianjani, pembeli di Tropic Official Store



Gambar 6 : Wawancara dengan akun @nugrahatefaaa, pembeli di Tropic Official Store



Gambar 7 : Wawancara dengan kun @lutfirivaldiiiiy, pembeli di Tropic Official Store

16.52


Rincian Pengembalian

Pengembalian Dana Selesai
Pengembalian dana sebesar Rp126.000 kepada Pembeli telah disetujui dan sisa pembayaran kepadamu akan dicairkan.

Riwayat Diskusi

Alamat pengembalian SALIN
Iza Maulana (Usaha Sandal)
6285850526050
Desa dinoyo RT 02 (alfamart dinoyo ke utara 100m)
rumah warna putih hijau muda KAB. MOJOKERTO -
JATIREJO JAWA TIMUR ID 61373

Alasan Pengembalian



Produk salah (ukuran, warna atau beda produk)
salah size gara gara katanya downsize

lutfirivaldiiiiy

Tropic Original Sandal Gunung / Travelling Ur...
40 x1
Rp119.000

No. Pengajuan 220414185380011 SALIN
Dana Pengembalian Rp126.000
Diajukan pada 14-04-2022 17:53

09.58

@lutfirivaldiiiiy

Selamat pagi kak 🙏 mohon maaf telah menghubungi anda. Mohon izin jika berkenan untuk saya wawancarai mengenai jual beli di Tropic official store, untuk kepentingan data penelitian skripsi saya kak. 08.30 ✓

Iya 08.44

Bagaimana proses pengembalian barang jika ditemukan adanya kerusakan/ketidaksesuaian barang yang di pesan? 08.44 ✓

Pertama ya tinggal klik produk yang mau diajukan pengembalian lalu beri alasan dan bukti foto yang kuat serta berikan keterangan terakhir kirim 08.58

Apa alasan anda mengembalikan barang di Tropic official store? 08.58 ✓

Pengajuan pengembalian ya karna salah size gara-gara penjualnya disuruh pilih downsize, hasilnya ga muat di kaki saya kurang besar. 09.19

Bagaimana tanggapan anda terhadap kepuasan pelayanan proses pengembalian dan kualitas produk di Tropic official store? 09.20 ✓

Kualitasnya lumayan sesuai harganya, tapi saya sedikit kecewa karena dalam keterangan perintahnya memilih downsize, endingnya tidak muat di kaki saya, pelayanannya slow respon dan proses pengembaliannya juga lama sampe hampir seminggu 09.34

Ketik pesan

Lampiran 3

Surat Izin Penelitian Di Toko Tropic Official Store Kabupaten Mojokerto



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri Jawa Timur 64127
Telepon (0354) 689282, Faksimili (0354) 688564.

E-mail: fakultas.syariah@iamkediri.ac.id, Web: <http://syariah.iamkediri.ac.id>

Nomor : 543/In.36/PP.071/6/2022
Lampiran : -
Perihal : **MOHON IZIN RISET/PENELITIAN**

Kediri, 02 Agustus 2022

Yth. Pemilik toko Tropic
Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Riris Rohmawati
Nomor Induk : 931214718
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas/ Prodi : Syariah/ Hukum Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami mohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah/lembaga yang menjadi wewenang Bapak/Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul Skripsinya, yaitu :

"Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Hak Khiyar Dalam Jual Beli Sandal Online (Studi Kasus Tropic Official Store)"

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian, berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.

Demikian, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n Dekan Fakultas Syariah,
Wakil Dekan Bid. Akd. Kemahasiswaan
Kelembagaan dan Kerjasama,



Wakil Dekan Bid. Akd. Kemahasiswaan
Kelembagaan dan Kerjasama,

Wakil Dekan Bid. Akd. Kemahasiswaan
Kelembagaan dan Kerjasama,
19780201 200501 2 002

Lampiran 4

Surat Keterangan Penelitian Dari Pemilik Toko Tropic Official Store Kabupaten Mojokerto

TROPIC OFFICIAL STORE
Jalan Diponegoro No. 83 Dinoyo, Jatirejo Kode Pos: 61373
Mojokerto-Jawa Timur

Perihal : Surat Keterangan Penelitian 10 Agustus 2022

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syariah
Wakil Dekan Bid. Akd. Kemahasiswaan Kelembagaan
dan Kerjasama
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Ghofur

Jabatan : Pemilik Toko

Menerangkan bahwa,

Nama : Riris Rohmawati

NIM : 931216118

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Instansi : IAIN Kediri

Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di toko Tropic Official Store sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Hak Khayar Dalam Jual Beli Sandal Online (Studi Kasus Di Tropic Official Store Kabupaten Mojokerto)”

Demikian surat keterangan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat kami,
Pemilik Toko Tropic Official Store



Abdul Ghofur

Lampiran 5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Riris Rohmawati, lahir pada tanggal 27 Januari 2000, penulis beralamat di Desa Sumberagung Kecamatan Perak Kabupaten Jombang. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri bapak Sujalal dan Ibu Suparmi Ningsih.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu RA Nurul Hikmah lulus pada tahun 2006, SDN Sumberagung lulus pada tahun 2012, MTsN Perak lulus pada tahun 2015, MAN 10 Jombang Jurusan IPA lulus pada tahun 2018. Selanjutnya penulis melanjutkan studi Program Sarjana Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tahun 2018 dengan mengambil Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah.