

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Memasuki era perkembangan zaman yang diiringi oleh kemajuan teknologi memiliki efek positif pada berbagai aspek kehidupan manusia. Seiring kemajuan teknologi, segala urusan masyarakat, termasuk penjualan dan pemasaran. Pengembangan teknologi yang pesat mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan kemudahan yang tersedia, terutama perkembangan teknologi yang berkaitan dengan internet. Munculnya berbagai platform jual beli *online* berdampak positif pada peningkatan penggunaan internet dan kemajuan *e-commerce* di Indonesia. Kelebihan dari Salah satu alasan utama pelanggan memilih untuk berbelanja secara *online* adalah kemudahan waktu dan tenaga.

*E-commerce* adalah paradigma baru dalam dunia bisnis yang mengubah perdagangan elektronik konvensional dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi

(TIK). Ini mencakup berbagai model perdagangan, seperti B2B (Bisnis ke Bisnis), atau B2C (Bisnis ke Konsumen), yang semuanya beroperasi melalui internet. Shopee yang pertama kali didirikan oleh Forrest Li pada tahun 2009, adalah platform belanja *online* atau *e-commerce* yang dimiliki oleh SEA Group, sebelumnya dikenal sebagai Garena. Pada awalnya, Shopee berfungsi sebagai platform konsumen-kekonsumen (C2C), tetapi kemudian beralih ke *model hybrid* C2C dan Business to Customer (B2C) dengan meluncurkan *Shopee Mall*, sebuah pasar yang menargetkan konsumen dengan merek terkait. Lebih dari empat juta penjual dan lebih dari 180 juta produk aktif mencatat 80 juta unduhan aplikasi Shopee pada 2017. Perusahaan ini sekarang beroperasi di Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Chris Feng, seorang mantan karyawan rocket internet, saat ini bertanggung jawab atas Shopee.<sup>1</sup>

Tampilan di *e-commerce* Shopee dalam jual beli

---

<sup>1</sup> Zumhur Alamin and others, 'Perkembangan *E-commerce*: Analisis Dominasi Shopee Sebagai Primadona Marketplace Di Indonesia', *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6.2 (2023), doi:10.52266/jesa.v6i2.2484. h. 121-122.

biasanya menampilkan gambar ataupun foto produk, setelah pembeli memahami dan menyetujui spesifikasi produk mengenai ketentuan transaksi yang akan terjadi antara pembeli serta penjual. Pembayaran di awal memungkinkan proses transaksi menjadi lebih efisien, dibandingkan dengan transaksi dengan metode *COD* yang harus menghitung uang atau memberikan kembalian ketika barang diterima oleh pembeli. Pembeli dapat menyelesaikan pembayaran dengan beberapa klik, Penjual yang menerima pembayaran di awal dan juga *COD* memiliki kemampuan untuk mengatur inventaris dengan lebih akurat, mengetahui berapa banyak barang yang telah terjual, dan dapat menghasilkan produk sesuai permintaan.

Sistem pembayaran di awal dan *COD* yang diberikan oleh pihak Shopee memberikan manfaat untuk pembeli. *Cash on Delivery (COD)* memberikan manfaat signifikan bagi pembeli, terutama bagi mereka yang tidak memiliki rekening bank karena berbagai alasan, seperti keterbatasan akses atau ketidakpahaman terhadap teknologi. Selain itu, metode ini

juga sangat membantu pembeli yang tidak familiar dengan proses pembayaran melalui rekening bank, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih nyaman dan aman. Tetapi ada perbedaan tentang sistem retur mengenai Pembayaran diawal dengan *COD* ini sendiri.

Sistem retur dalam e-commerce merujuk pada proses pengembalian barang yang dilakukan oleh pembeli kepada penjual. Proses ini penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan antara pembeli dan penjual, salah satunya *e-commerce* Shopee yang mengadakan fitur retur atau pengembalian barang, sistem retur itu sendiri yaitu penerimaan produk sesudah pengiriman oleh penjual, dan pembeli mengembalikan barang tersebut kepada penjual. Ketika barang yang dikirimkan pihak penjual kepada pembeli tidak sesuai deksripsi seperti barang tersebut cacat ketika datang maka pembeli mungkin bisa mendapatkan potongan harga atau alternatif lain seperti penggantian barang yang sama atau beda, tergantung pada kebijakan retur yang

diberlakukan oleh penjual.<sup>2</sup>

Seperti kegiatan jual beli pada pelaku usaha oknum shop yang menjual beraneka sepatu olahraga seperti sepatu futsal dan lain-lain, penjual telah memberikan hak *khiyar* pada pembeli, salah satunya pengembalian barang atau sistem retur. Penjualan toko Sepatu secara *online* ini mengadakan sistem retur untuk kemudahan para pembeli jika barang tidak sesuai, dengan syarat video *unboxing* saat barang tiba. Tetapi penjual toko berpotensi mengalami kerugian seperti packing barang, pengiriman biaya barang yang ditanggungkan terlebih dahulu ke JNT atau JNE, karena pembeli belum membayar (*COD*), dan juga terkadang alamat penerima dengan metode *COD* ini tidak ditemukan. Jika alamat pembeli tidak jelas, kurir biasanya akan mengembalikan barang ke pengiriman dengan menggunakan nomor *resi*, *Resi* dalam konteks Shopee adalah kode atau nomor yang digunakan untuk melacak status pengiriman barang. Dari perspektif hukum Islam, transaksi

---

<sup>2</sup> Dewi Sri Indriati, 'Penerapan Khiyar Dalam Jual Beli', *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah*, 2.2 (2021), doi:10.30984/as.v2i2.220. h.12

yang melibatkan *resi* di Shopee harus mengikuti prinsip syariah seperti kejujuran, transparansi, dan keadilan. Hukum Islam juga mewajibkan jual beli untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dengan pembeli dalam hal pengembalian barang atau retur. Untuk pembayaran diawal retur balik barang, Pembeli juga hanya bisa meretur balik barang dengan barang dikarenakan pembeli jika ingin dikembalikan dengan dana tergantung pada respons penjual dan kecepatan tim Shopee dalam memproses permohonannya dan juga ketentuan waktu konfirmasi yang dibatasi yaitu 1x24 jam (hanya 1 hari).

Dalam ajaran agama islam pengembalian termasuk dalam *khiyar* menurut hukum Islam. Berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam, *khiyar* adalah salah satu jenis perlindungan konsumen produk serta jasa. Ulama fikih berpendapat bahwasannya tergantung pada ketentuan masing-masing pihak yang bertransaksi, salah satu ataupun kedua belah pihak dapat melaksanakan ataupun membatalkan transaksi yang sudah disetujui. Imam Syafi'i menyatakan

bahwasannya tujuan *khiyar* adalah untuk memungkinkan kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi untuk mempertimbangkan keuntungan dan kerugian masing-masing terlebih dahulu, mencegah penyesalan di kemudian hari karena merasa tertipu atau memilih produk yang salah dan batasan waktu dalam *khiyar* yaitu tiga hari tiga malam.<sup>3</sup>

Dari persoalan di atas terkait sistem retur barang pembayaran diawal maupun *COD* mengalami beberapa kerugian pembeli dan batasan waktu minimal yang sangat terbatas, maupun kerugian penjual pada praktik sistem retur jual beli sepatu melalui *e-commerce* Shopee, maka dari itu peneliti ingin menyelidiki masalah ini lebih lanjut dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Jual Beli Sepatu Melalui *E-commerce* Shopee Dengan Sistem Retur Barang (Studi Kasus Toko Shopee Een Ozil Shoes 117 di Desa Pasir Muncang, Kecamatan Jayanti)”**

---

<sup>3</sup>Rufah abdullah, *Fikih Muamalah*, (Serang-Banten, Media madani, 2021). h.89

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Sistem Retur Barang pada Praktik Jual Beli Sepatu Melalui *E-commerce* Shopee di toko Shopee Een ozil shoes 117 di Desa Pasir Muncang, Kecamatan Jayanti?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Sepatu Dengan Sistem Retur Barang di toko Shoppe Een ozil shoes 117 di Desa Pasir Muncang, Kecamatan Jayanti?

## **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka fokus penelitian ini adalah “Tinjauan hukum islam pada praktik jual beli sepatu dengan sistem retur barang” (Studi Kasus Toko Shopee Een ozil shoes 117 di Desa pasir muncang, Kecamatan Jayanti) Fokus penelitian kemudian dibagi menjadi dua subfokus, yang disebut sebagai berikut:

1. Apa saja syarat retur barang melalui *e-commerce* Shopee yang harus dilakukan pembeli.
2. Dasar hukum apa saja yang digunakan pada praktik jual

beli sepatu melalui *e-commerce* Shopee dengan sistem retur barang.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengidentifikasi Sistem Retur Barang Melalui *E-commerce* Shopee di Toko Shopee Een ozil shoes 117 di Desa pasir muncang, Kecamatan Jayanti.
2. Untuk Mengetahui Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Sepatu dengan Sistem Retur Barang di Toko Shopee Een ozil shoes 117 di Desa pasir muncang, Kecamatan jayanti.

### E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, diharapkan bahwa temuan-temuan dari studi ini dapat memajukan pengetahuan serta memberikan ide-ide baru, utamanya di bidang hukum ekonomi syariah.
2. Secara praktis, temuan studi ini seharusnya bisa memberikan perspektif baru pada masyarakat umum mengenai praktik pembelian serta penjualan dengan kebijakan pengembalian barang secara tunai sesuai dengan hukum ekonomi syariah.

### F. Penelitian Relevan

	<b>Nama, Tahun, Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1	Isnawati (2021) Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Retur Jual Beli (Studi di Toko Fika Gorden Pasar Tempel Sukarame Bandar Lampung)	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas sistem Retur, dan pihak toko juga sama-sama menerima pengembalian barang dari pembeli. <sup>4</sup>	Hasil Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menjual gorden secara langsung bukan <i>online</i> , untuk ketentuan pengembalian retur nya memiliki syarat yaitu membawa

---

<sup>4</sup> Isnawati, 'Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Retur Dalam Jual

			<p>nota dan juga ada biaya tambahan yang dikeluarkan dari pembeli, sedangkan penelitian ini menjual sepatu olahraga dan untuk penjualannya secara <i>online</i> bukan secara langsung jadi mekanismenya juga berbeda, adapun untuk pengembalian barang (retur) memiliki ketentuan yaitu bukti video <i>unboxing</i> saat barang tiba, dalam hukum islam Syarat video <i>unboxing</i> masuk ke dalam konsep <i>khiyar</i>, disebut juga <i>khiyar al-ruyah</i> atau hak untuk memilih dalam transaksi.<sup>5</sup> Dalam kasus ini, pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang jika tidak sesuai dengan yang dijanjikan, tetapi itu harus memenuhi</p>
--	--	--	--

---

Beli (Studi Di Toko Fika Gorden Pasar Tempel Sukarame Bandar Lampung)’ (UIN Raden Intan Lampung, 2022).

<sup>5</sup> Andrian Harmoko and Diana Ambarwati, ‘Digital Islamic Business Ethics’, *International Journal of Islamic Economics*, 4.2 (2022), h. 137.

			syarat tertentu, termasuk rekaman video <i>unboxing</i> sebagai bukti.
2.	Ummul haira asmar, (2021) Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik <i>Cash On Delivery</i> Di Kota Palopo.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas praktik jual beli <i>cash on delivery (COD)</i> , secara <i>online</i> . <sup>6</sup>	Hasil Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya melakukan jual beli makanan secara <i>online</i> , tetapi tidak adanya sistem retur hanya menjelaskan pembatalan sepihak saja dari si pembeli dan tidak memiliki syarat atau ketentuan yang harus dilakukan dari pembeli. Jika penelitian ini membahas praktik retur jual beli sepatu secara <i>online</i> . Dengan menggunakan perspektif hukum islam yang dilihat dari hukum hak <i>khiyar</i> , untuk metode <i>COD</i> pun memiliki ketentuan dan juga syarat yang dilihat dari hak <i>khiyar</i> masing-masing pihak.

---

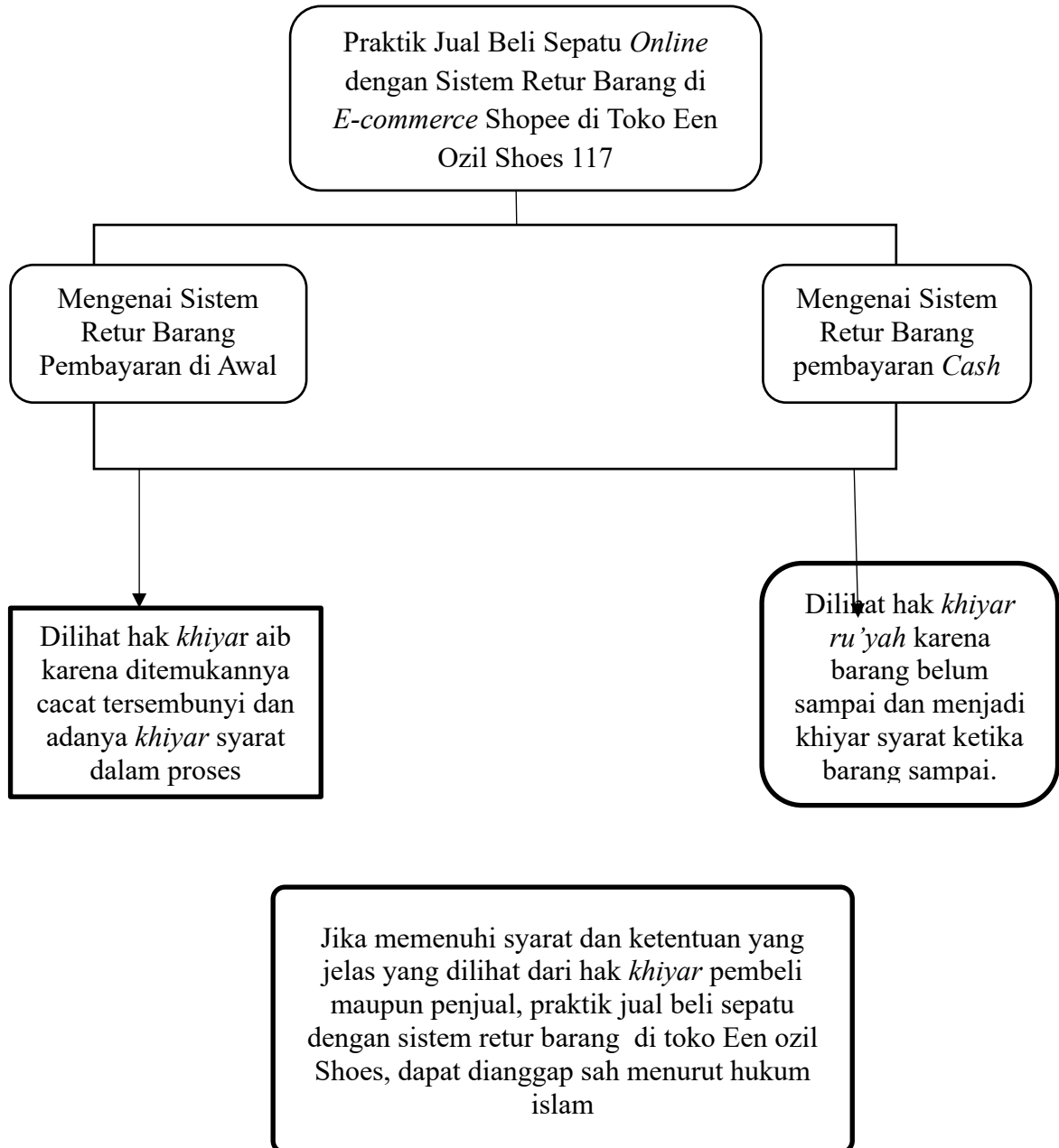
<sup>6</sup> Ummul Haira Asmar, 'Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Cash on Delivery Di Kota Palopo' (IAIN Palopo, 2021).

3.	Fitria Sri Devica, (2023) Sistem Retur dalam jual beli perspektif fikih muamalah. (Studi Kasus Toko Fabillo Collection Situbondo).	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas sistem retur dalam jual beli. <sup>7</sup>	Hasil Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah ketentuan aturan yang ditetapkan oleh penjual pada Toko Fabillo Collection Situbondo dimana praktik sistem retur pada pembayaran di awal saja atau transfer. Dan untuk penelitian ini pada toko Een ozil shoes 117 terkait praktik jual beli sepatu dalam sistem retur bisa dalam bentuk pembayaran di awal dan ada juga opsi metode pembayaran <i>cash on deliver (COD)</i> .
----	--	--	---

---

<sup>7</sup> Fitria Sri Devica, 'Sistem Retur Dalam Jual Beli Perspektif Fikih Muamalah (Studi Kasus Toko Fabillo Collection Situbondo)'. (UIN Maulana Malik Ibrahim, 2023).

### G. Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka pemikiran diatas: Toko Sepatu *online di e-commerce* Shopee ini yaitu Een Ozil Shoes 117, yang terletak di desa Pasir Muncang, Kecamatan Jayanti, menggunakan pembayaran di awal dan *COD* dengan sistem retur barang. Dengan sistem ini, pembeli dapat membayar hanya setelah menerima produk dan dapat mengembalikannya jika tidak sesuai dengan harapan mereka. Jika barang tidak sesuai ukuran atau kualitas, pembeli dapat mengajukan retur, agar pembeli lebih puas, proses pengembalian harus jelas dan mudah dipahami. (Keuntungan: dari Pembayaran di awal yaitu dengan pembayaran di awal, penjual memiliki keyakinan bahwa mereka akan menerima pembayaran sebelum produk dikirim, dan ini memungkinkan mereka untuk merencanakan produksi atau pengadaan produk dengan lebih baik) (Kerugiannya: Pembeli mengambil risiko jika barang yang mereka bayar tidak memenuhi spesifikasi atau tidak dikirim sama sekali, yang dapat merugikan mereka).

Dalam metode pembayaran *COD* (Keuntungannya yaitu: Dengan *COD*, transaksi lebih aman karena pembeli dapat memeriksa barang sebelum membayar) dan untuk (Kerugiannya: Jika terjadi masalah saat pengiriman, seperti ketidakpuasan atau kerusakan barang, penyelesaian perselisihan mungkin lebih sulit karena transaksi belum selesai sepenuhnya). Secara keseluruhan, baik metode pembayaran di awal maupun *COD* memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam konteks fikih muamalah memiliki hak *khiyar* secara hukum islamnya.

Konsep *khiyar* pada jual beli *online* menurut perspektif muamalah, karena apapun jenis jual belinya, baik *online* maupun langsung (tatap muka), akad *khiyar* merupakan sebuah hak yang harus diberikan untuk memastikan bahwa transaksi antara penjual dan pembeli berjalan dengan baik dan kedua belah pihak merasa puas.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Fatihul Khoir, 'Al-*Khiyar* Dalam Proses Jual Beli Sistem *Online*', *Ekosiana Jurnal Ekonomi Syariah*, 9.2 (2022), doi:10.47077/ekosiana.v9i2.216. h. 137

Definisi *khiyar* seorang pelaku akad memiliki hak *khiyar* (hak pilih) antara melanjutkan akad atau tidak melanjutkannya dengan *memfasakh-nya* (jika *khiyar* nya *khiyar* syarat, *khiyar ru'yah*, *khiyar aib*) atau pelaku akad memiliki salah satu dari dua barang dagangan (jika *khiyar* nya *khiyar ta'yiin*). Perlu diketahui bahwa hukum asal jual beli adalah memindahkan kepemilikan. Hanya saja, syariat menetapkan hak *khiyar* dalam jual beli sebagai bentuk kasih sayang terhadap kedua pelaku akad.<sup>9</sup>

1. Hak *khiyar* secara umum untuk pembeli

Jika pembeli mengetahui adanya cacat pada barang saat akad dilakukan, maka akad menjadi sah dan tidak ada lagi *khiyar* setelahnya karena pembeli telah rela dengan barang tersebut beserta kondisinya. Namun, jika pembeli mengetahui adanya cacat sebelum akad, maka akad tetap sah dan pihak pembeli berhak untuk melakukan *khiyar* antara mengembalikan barang (Retur)

---

<sup>9</sup> Wahbah az-zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*. (Jakarta, Gema Insani, 2011) h. 181

atau meminta ganti rugi sesuai dengan adanya cacat.

## 2. Hak *khiyar* secara umum untuk penjual

Dalam transaksi jual beli, penjual dapat menetapkan syarat tertentu yang memberikan mereka hak untuk membatalkan transaksi jika syarat tersebut tidak terpenuhi. Jika, misalnya penjual menyatakan bahwa barang hanya dapat dibeli jika memenuhi syarat tertentu, mereka memiliki opsi untuk membatalkan transaksi jika syarat tersebut tidak terpenuhi dari pembeli.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan yuridis empiris. Penelitian dengan jenis lapangan ini juga berusaha mendapatkan informasi dari lokasi ataupun lapangan secara langsung. Termasuk dari beragam sumber informasi, termasuk publikasi yang membicarakan mengenai permasalahan pada penelitian. Penelitian semacam ini dilakukan di

perpustakaan dengan mengumpulkan serta menelaah buku buku.<sup>10</sup> Bertujuan untuk mencapai sebuah hasil deskriptif berupa data-data tertulis atau pernyataan lisan sebagai objek penelitian. Dalam hal ini penulis akan terjun ke lapangan guna meneliti praktik retur barang pada jual beli *online* yang terjadi pada toko *online* Een ozil shoes 117 di *e-commerce* Shopee khususnya di Desa Pasir Muncang, Kecamatan Jayanti ketika ditinjau dari perspektif hukum Islam.

## 2. Sumber Data Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti maka sumber data yang diperlukan dibagi menjadi dua macam, antara lain:

### a. Data Primer

Sumber data primer yang didapat peneliti yaitu menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan yuridis empiris, data akses secara langsung. Peneliti

---

<sup>10</sup>M. ahmad anwar, *Prinsip-Prinsip Metologi Research* (Yogyakarta, Sumbangsi, 1975).h. 2

melakukan hal tersebut melalui dan mendalami informasi berupa wawancara kepada pembeli dan pelaku usaha untuk menggali atau memperoleh data, metode dan informasi dari informan yaitu penjual dan pembeli yang melakukan sistem retur dengan pembayaran di awal maupun *COD* di toko sepatu Een ozil shoes 117.

b. Data Sekunder

Peneliti dapat mengumpulkan data secara tidak langsung, ataupun melalui sumber sekunder. Al-Qur'an, buku-buku, kitab-kitab hukum, sunnah, artikel, jurnal, serta situs web yang secara langsung relevan dengan studi yang diteliti merupakan contoh sumber informasi sekunder yang digunakan dalam penelitian ini untuk melengkapi dan meningkatkan pemahaman terhadap sumber data primer.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta. CV, 2013). h.137.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Menurut beberapa ahli, pengertian observasi cukup kompleks. Berdasarkan informasi dari laman Study Smarter, Merriam-Webster mendefinisikan 'observasi' sebagai “tindakan untuk mengenali dan mencatat fakta atau kejadian, yang biasanya melibatkan pengukuran menggunakan alat,” atau “catatan atau deskripsi yang dihasilkan dari proses tersebut. Sebuah bentuk riset observasi non-partisipan juga digunakan pada penelitian ini. Ketika seorang penulis mengamati tanpa secara aktif mengambil bagian dalam kegiatan yang sedang diamati, ini dikenal sebagai observasi non-partisipan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>lexy moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung, remaja rosda karya, 1989) h. 133

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode yang umum digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari individu atau kelompok. Proses wawancara dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis, dan biasanya dilaksanakan oleh seorang atau beberapa orang yang disebut interviewer. Dalam wawancara, tugas interviewer adalah menyiapkan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan ini perlu disusun dengan cermat agar dapat mengungkap informasi yang diinginkan tanpa menyinggung perasaan atau kepentingan responden.<sup>13</sup> Wawancara ini membahas sistem retur praktik jual beli Sepatu di *e-commerce*, khususnya di Shopee, dengan fokus pada Toko Een Ozil Shoes 117 di Desa Pasir Muncang, Kecamatan Jayanti. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan

---

<sup>13</sup> Gumilang, nanda akbar, 'Pengertian Wawancara: Jenis, Teknik, Dan Fungsinya' <<https://www.gamedia.com/literasi/study-plan/>>. Diakses pada 18 april 2025, jam 22.13..

bagaimana sistem pembayaran di awal dan *Cash on Delivery (COD)* berhubungan dalam Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan tanya jawab terhadap pihak Toko dan pembeli yang terlibat dalam jual beli sepatu *online*.

Berikut Data Informan dalam melakukan wawancara penelitian:

No	Nama Informan	Keterangan
1.	Bapak Hammami	Selaku penjual Toko Een ozil Shoes117.
2.	Ibu Hani Hendria	Selaku pembeli Pembayaran di awal ( <i>payment</i> ) yang melakukan retur.
3.	Bapak Samsunar	Selaku pembeli pembayaran di awal ( <i>payment</i> ) yang melakukan retur.
4.	Bapak Nawarudin	Selaku pembeli menggunakan <i>COD</i> yang melakukan retur.
5.	Bapak Farhan	Selaku pembeli menggunakan <i>COD</i> yang melakukan retur.
6.	Ibu Ninik	Selaku pembeli menggunakan <i>COD</i> yang melakukan retur.

c. Dokumentasi

Penghimpunan data yang digunakan yaitu photo, video atau bukti-bukti lain yang relevan dengan penelitian yang berkaitan dengan topik studi lapangan yang terjadi di Toko Shopee Een ozil shoes 117.

4. Analisis Data

Pada analisis data peneliti menggunakan pendekatan Miles dan Huberman, peneliti mengumpulkan data dari hasil observasi, non-partisipant di mana peneliti mengamati suatu fenomena atau situasi tanpa aktif terlibat di dalamnya yang terjadi di Toko Een ozil Shoes 117, Aktivitas dalam analisis data model Miles dan Huberman, yaitu:<sup>14</sup>

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses yang integral dalam

---

<sup>14</sup> Muri yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta, prenada media, 2016). h. 407-409

analisis data. Peneliti memilih data yang akan diberi kode, yang akan diabaikan, serta pola dan ringkasan dari berbagai potongan data atau narasi yang berkembang, yang merupakan keputusan analitis. Reduksi data merupakan cara untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisir data agar kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi.

b. Data Display

Dalam hal ini, display adalah kumpulan data yang telah disusun sehingga memungkinkan untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan. Setelah data direduksi, model reduksi adalah langkah selanjutnya dalam menganalisis data. Dalam penelitian kualitatif teks naratif adalah cara yang paling umum untuk menyajikan data. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya dengan menampilkan data.

c. Kesimpulan/ *Verifikasi*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah proses utama ketiga dalam analisis data. Sejak awal, peneliti harus bertindak, bukan membiarkan data menjadi rongsokan. Mengurangi jumlah data, display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi harus dimulai sejak awal karena inisiatif berada di tangan peneliti dan tahap demi tahap kesimpulan dimulai sejak awal. Ini berarti bahwa kesimpulan awal yang dibuat akan dipercayai hanya jika data yang dianalisis telah memenuhi standar kelayakan dan konformitas.

Dalam penelitian bahwasannya reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan adalah segitiga yang saling berhubungan. Seperti yang dilakukan oleh Miles dan Huberman, penarikan hasil dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dibuat hanyalah sementara dan akan berubah saat ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika

kesimpulan yang dibuat pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel.

## **I. Sistematika Penulisan**

Untuk menyusun penelitian ini dengan sistematika agar urutan komponennya diketahui secara rasional. Disini, peneliti menyusun dan memecah penjelasannya menjadi 5 bab, dengan sejumlah subbab di dalamnya. Berikut ini adalah susunan metodis dari pembahasannya:

**BAB I PENDAHULUAN:** Bab ini menguraikan penjelasan yang bersifat umum, yaitu seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian serta sistematika pembahasan.

**BAB II LANDASAN TEORI:** Bagian berikut terdiri dari penjelasan terkait teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah pertama, pemahaman tentang hukum jual beli *online* serta syarat jual beli *online* dalam pandangan

islam, kedua pengertian *khiyar* dalam jual beli, dan macam-macam *khiyar* menurut para mazhab, dan yang ketiga kebijakan pengembalian barang (retur) pembayaran di awal maupun secara *cash on delivery (COD)* di *e-commerce* Shopee.

**BAB III KONDISI OBJEKTIF:** Bab ini membahas kondisi objek yang didalamnya meliputi, Gambaran umum toko pada *e-commerce* Shopee, Lokasi penelitian, Cara order pemesanan produk pembayaran di awal maupun *COD* pada Toko Een ozil shoes 117.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN:** Bagian ini mengenai hasil data, dan pembahasan. Pertama mengenai hasil data tentang Praktik sistem retur pembayaran di awal maupun *COD* pada *e-commerce* Shopee di Toko Een ozil shoes 117 Desa Pasir Muncang, Kecamatan Jayanti, dan yang kedua Tinjauan hukum islam pada praktik sistem retur yang diterapkan.

**BAB V PENUTUP:** Bab ini adalah bab akhir dari pembahasan penelitian ini. Bab ini berisi kesimpulan dan saran sebagai jawaban dalam pokok permasalahan terkait penelitian.