



# J-HES

Jurnal Hukum Ekonomi Syariah

Volume 3 | Nomor 1 | Januari-Juni 2019  
p-ISSN: 2549-4872 | e-ISSN: 2654-4970

---

## ETIKA BISNIS JUAL BELI *ONLINE* DALAM PERSPEKTIF ISLAM

*Kristianto Dwi Estijayandono<sup>1</sup>, Siradjuddin<sup>2</sup>, Abd. Wahid Haddade<sup>3</sup>*

<sup>1</sup>UIN Alauddin Makassar || email: [kristiantodwi22@gmail.com](mailto:kristiantodwi22@gmail.com)

<sup>2</sup>UIN Alauddin Makassar || email: [siradjuddin.uin@gmail.com](mailto:siradjuddin.uin@gmail.com)

<sup>3</sup>UIN Alauddin Makassar || email: [wahid.haddade@uin-alauddin.ac.id](mailto:wahid.haddade@uin-alauddin.ac.id)

### Abstrak

Pokok masalah penelitian ini adalah bagaimana pelaku jual beli *online* menerapkan etika bisnis dalam bertransaksi jual beli di Tokopedia.com. Adapun narasumber penelitian ini adalah 2 orang penjual di Tokopedia.com memiliki *rating*/penilaian toko sebanyak 4,5 bintang. Sedangkan narasumber selaku pembeli adalah 2 orang yang melakukan pembelian di Tokopedia.com lebih dari 2 kali sebulan. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dan hasil observasi. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis dalam Tokopedia.com sejalan dengan etika bisnis Islam. Implikasi dari penelitian ini memberikan masukan dalam upaya meningkatkan penerapan etika bisnis.

**Kata Kunci:** etika bisnis perspektif Islam, transaksi jual beli perspektif Islam, Tokopedia.com.

**Abstract**

*The purpose of this study was to find out how online seller and buyer applied business ethics in their transaction on Tokopedia.com. The data resource of this study is 2 seller who have 4,5 rating star and 2 buyer who have buy twice a month on Tokopedia.com. Primary data collected from interviews dan observation. Data analysis used qualitative data analysis. The results showed that business ethics on Tokopedia.com are conformable with Islamic business ethics. The implications in this study provide input in an effort to improve the applied of business ethics.*

**Keywords:** *business ethics Islamic perspective, buying and selling Islamic perspective, Tokopedia.com.*

**PENDAHULUAN**

Menurut sejarahnya, Rasulullah saw merupakan pelaku bisnis yang sangat ulung. Rasulullah saw memulai berbisnis pertama kali pada umur 12 tahun mengikuti pamannya Abu Thalib melakukan perjalanan dagang. Pada usia remaja, Rasulullah saw mulai berbisnis secara mandiri. Bersama As-Saib sebagai rekan yang tidak pernah berbuat curang dan juga tidak pernah saling berselisih. Rasulullah saw menjunjung tinggi nilai-nilai moral, kejujuran, amanah dan sikap saling menghormati. Dengan nilai-nilai inilah, Rasulullah saw sangat disukai dan dihormati oleh para rekanan hingga pelanggan beliau. Rasulullah saw sangat mengedepankan nilai moral dalam berbisnis tidak lain hanya untuk memuaskan pembeli. Sebagai penjual,

nilai kejujuran dipraktekkan oleh nabi Muhammad saw. Beliau adalah seorang pedagang yang terkenal dengan kejujurannya. Sebagaimana firman Allah swt dalam QS al-Syu‘arā’/26: 181-183

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ﴾

Terjemahnya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”

Maksud dari ayat adalah Allah SWT telah menganjurkan kepada seluruh umat manusia pada umumnya, dan kepada para pelaku bisnis khususnya untuk berlaku jujur dalam

menjalankan roda bisnisnya dalam bentuk apapun, adanya sebuah penyimpangan dalam menimbang, menakar, dan mengukur barang merupakan satu contoh wujud kecurangan dalam berbisnis (Arifin, 2013). Jual beli ialah suatu perjanjian tukar menukar benda atau barang yang mempunyai nilai, secara sukarela diantara pelaku jual beli. Pelaku dalam jual beli yaitu penjual dan pembeli (Muslich, 2010). Dalam transaksi jual beli diperlukan kejujuran dalam memberikan informasi sangat diperlukan oleh pembeli. Kejujuran merupakan salah satu etika bisnis yang harus diterapkan oleh penjual maupun pembeli dalam melakukan transaksi jual beli. Penjual dan pembeli melakukan transaksi sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan *Syara'* dan disepakati (Suhendi, 2014).

Transaksi jual beli yang dilakukan pada saat ini sudah didukung oleh kemajuan teknologi yang semakin pesat. Internet merupakan salah satu hal contoh kemajuan teknologi yang dapat digunakan sebagai media transaksi jual beli. Jual beli *online* atau *E-commerce* merupakan transaksi jual

beli yang dilakukan menggunakan internet. Jual beli *online* atau *E-commerce* ini dianggap praktis, cepat, dan mudah. Selain itu juga dapat meminimalisir pengeluaran dan memaksimalkan dalam meraih keuntungan. Transaksi secara *online* menggunakan kontrak jual beli yang disebut kontrak elektronik. Kontrak elektronik ini adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Dengan demikian suatu transaksi *online* harus memenuhi syarat sahnyanya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek*, yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum, adanya objek, dan adanya kausa yang halal (Marilang, 2013).

Persoalan mengenai transaksi jual beli *online* yakni dikarenakan para pihak tidak bertemu secara fisik, sehingga kesepakatan antar kedua belah pihak dilakukan secara elektronik. Jual beli *online* adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen atau dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis (Laudon,

1998). Akibatnya prinsip hukum yang berlaku dalam dunia nyata, seperti waktu dan tempat terjadinya transaksi, serta kapan suatu transaksi dinyatakan berlaku menjadi sulit ditentukan.

Namun mudahnya dalam bertransaksi tersebut justru rawan menimbulkan banyak risiko dan kerugian yang ditanggung pembeli khususnya. Risiko dari jual beli *online* yang sering terjadi yakni maraknya penipuan. Menurut data laporan Kemkominfo, hingga September 2018 terjadi 16.678 kasus penipuan *online*. Lebih dari 14.000 merupakan laporan penipuan transaksi *online*.

Tokopedia.com merupakan E-commerce yang sangat populer pada saat ini. Tokopedia.com adalah sebagai pasar yang menyediakan toko-toko bagi penjual secara gratis. Jika memiliki barang atau produk yang ingin dijual, Tokopedia menyediakan toko online gratis yang bisa dimanfaatkan. Selain gratis, fasilitas toko online yang disediakan tokopedia mempermudah proses pemasaran produk karena Tokopedia.com telah dikenal orang di seluruh Indonesia. Jangkauan pasar menjadi lebih luas dan

secara otomatis produk yang dijual semakin laris manis. Tidak bertemunya penjual dan pembeli secara langsung dalam bertransaksi di Tokopedia. Pembeli tidak dapat melihat barang yang diinginkan secara langsung. Dibutuhkan penerapan etika bisnis yang sangat tinggi dari penjual. Etika adalah suatu studi mengenai perbuatan yang sah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang (Alma, 2011).

Etika yang baik itu mencakup:

- 1) Kejujuran (*Honesty*): mengatakan dan berbuat yang benar, menjunjung tinggi kebenaran.
- 2) Ketepatan (*Reliability*): janjinya selalu tepat, tepat menurut isi janji (ikrar), waktu, tempat, dan syarat.
- 3) Loyalitas: setia kepada janjinya sendiri, setia kepada siapa saja yang dijanjikan kesetiannya, setia kepada organisasinya, berikut pimpinannya, rekan-rekan, bawahan, relasi, klien anggaran dasar dan anggaran rumah tangganya.
- 4) Disiplin: tanpa disuruh atau dipaksa oleh siapapun taat kepada sistem, peraturan, prosedur, dan teknologi yang telah ditetapkan (Anoraga, 2011).

Prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islami harus mencakup: prinsip kesatuan, prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab dan prinsip kebenaran (Muslich, 2004). Penjual harus sangat jujur dalam mendeskripsikan barang yang akan dijual. Foto yang diunggah haruslah foto *real* atau yang sesungguhnya. Barang yang dijual tidak boleh rusak, jikalau ada kerusakan, haruslah dijelaskan. Tidak boleh ada pihak yang dirugikan dalam transaksi jual beli. Keadilan menuntut agar tidak boleh ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya (Aziz, 2013).

Berdasarkan latar belakang maka penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan memahami tentang etika bisnis yang diterapkan dalam bertransaksi di Tokopedia dalam Perspektif Islam

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* kualitatif. Lokasi penelitian akan dilakukan di Kota Semarang. Narasumber selaku penjual di Tokopedia.com memiliki *rating*/penilaian toko sebanyak 4,5 bintang, dimana *rating* tersebut termasuk

kedalam *rating* yang tinggi. Sedangkan narasumber selaku pembeli, melakukan pembelian di Tokopedia.com lebih dari 2 kali sebulan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif (*Syar'i*) yaitu pendekatan terhadap suatu masalah yang didasarkan atas hukum Islam, baik itu berasal dari al-Qur'an, hadis, kaidah ushul fiqh dan pendapat para ulama dalam memandang sebuah permasalahan terkait dengan etika bisnis Islam.

Metode pengumpulan data melakukan observasi dan wawancara langsung kepada pelaku jual beli *online* yang melakukan transaksi disitus Tokopedia.com, melakukan pencatatan secara langsung terhadap hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian. Metode Analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif yang merupakan upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat

diceritakan kembali dengan data-data yang berasal dari literatur bacaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber, dalam menjalankan bisnisnya para penjual telah menjalankan prinsip-prinsip etika bisnis yang baik. Seperti prinsip kejujuran, ketetapan, loyalitas dan kedisiplinan.

### 1. Prinsip Kejujuran

Prinsip kejujuran yang diterapkan seperti memasang foto barang yang sesuai dengan barang yang dijual, menuliskan keterangan barang sesuai dengan keadaan barang yang sebenarnya dan mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan.

Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Fajar Wahid selaku penjual di Tokopedia.com berikut ini:

Kalau jualan online gini kita harus jujur. Foto barang yang kita upload harus sama yang ada. Jangan ngirim barang yang rusak atau cacat. Karna pengaruh sama rating toko.

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Destiar selaku penjual di Tokopedia.com berikut ini: “Jualan online yang beli enggak liat barangnya langsung, jadi barang yang

mau dijual beneran difoto, enggak ngambil foto dari internet.”

Menerapkan prinsip kejujuran dalam kegiatan bisnis dapat memberikan dampak positif bagi penjual. Perilaku jujur akan meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap penjual. Ketika tingkat kepercayaan pembeli tinggi, maka pembeli akan melakukan pembelian ulang kepada penjual, otomatis penjualan akan meningkat dan memberikan keuntungan yang besar bagi penjual. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan Fajar Wahid: “kalau pembeli sudah percaya sama kita pasti nanti kalau dia mau beli ya ke kita lagi”. Sama halnya yang diungkapkan Destiar berikut ini: “pembeli yang udah percaya sama kita bakalan *reorder*, trus dia juga bakal ngasih tahu temennya buat beli dikita”

Pihak yang diuntungkan dari penerapan prinsip kejujuran oleh penjual adalah pembeli itu sendiri. Pembeli akan merasa puas dengan transaksi yang telah dilakukan karena sikap jujur yang dilakukan oleh penjual. Hal ini senada dengan apa

yang diungkapkan Arief Sukmayadi berikut:

Kalo saya belanja online, yang saya liat itu foto barangnya bukan foto dari internet. Barangnya difoto langsung sama penjual. Jadi kita bisa liat barang aslinya itu gimana. Kalo penjualnya jujur pasti barangnya difoto trus keterangan barangnya ditulis bener-bener. Pas barangnya dateng trus sesuai, kita yang beli pasti puas. Trus kita kasih rating yang tinggi buat penjualnya.

Dhenny Chipta mengungkapkan hal yang serupa:

Penjual yang sudah terpercaya biasanya ratingnya tinggi. Saya biasanya beli di *seller* yang sudah *trusted seller*, bisa dijamin barangnya sesuai. Jadi gak perlu takut buat beli, tinggal liat aja *seller* yang ratingnya tinggi, trus yang transaksinya udah banyak, bisa diliat di profil *seller*.

Sebaliknya, jika penjual tidak menerapkan prinsip kejujuran saat melakukan kegiatan bisnisnya, maka akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap bisnisnya. Pembeli akan merasa kecewa dan akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan terhadap penjual. Pembeli tidak akan melakukan pembelian ulang.

## 2. Prinsip Ketepatan

Prinsip ketepatan yang diterapkan oleh penjual seperti

mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan, mengirimkan barang tepat waktu, mengemas barang sesuai dengan kemauan pembeli jika pembeli menginginkan barangnya dikemas menggunakan *bubble wrap* ataupun paket dikemas kayu dan lain sebagainya.

Hal ini serupa dengan yang diungkapkan Fajar Wahid sebagai berikut:

Supaya pelanggan enggak nunggu lama, orderannya langsung diproses pas tokopedianya udah ngasih tau kalo pembeli udah bayar. Barangnya kita siapin, kita packing sesuai permintaan trus kita kirim pake pengiriman yang dipilih pembeli, jenis pengirimannya juga harus sesuai, kalo pembeli minta satu hari sampe ya kita ikutin ato mau yang regular, ya diikutin aja maunya pembeli. Kalo udah dikirim harus secepatnya upload nomer resi, biar pembeli tau barangnya udah dikirim trus bisa ngecek barangnya udah sampe mana.

Sama halnya dengan yang diungkapkan Destiar:

Pas orderan sama pembayaran masuk, langsung diproses. Barangnya disiapin, dipacking trus dikirim. Jangan nunggu-nunggu, kalo bisa diproses secepatnya biar pembeli enggak

nunggu. Jangan lupa upload resi pengirimannya.

Dengan menerapkan prinsip ketepatan dalam kegiatan bisnis, penjual akan memproses pesanan pembeli dengan tepat. Seluruh pesanan yang masuk akan diproses dengan baik dan benar. Mengikuti seluruh permintaan pembeli contohnya jenis dan jumlah barang, warna, jasa dan jenis pengiriman, termasuk cara mengemas barang sesuai dengan permintaan. Dengan prinsip ketepatan ini, tingkat kepuasan pembeli akan lebih tinggi, karna penjual menuruti semua permintaan pembeli, dan memprosesnya dengan baik dan benar. Hal ini dikuatkan dengan pernyataan Arief Sukmayadi sebagai berikut:

Kalo barang yang datang sesuai pesanan kita, mulai dari jenis barangnya, warnanya, waktu pengirimannya pasti kita sebagai pembeli puas dengan pelayanan penjual.

Sama halnya yang diungkapkan oleh Dhenny Chipta berikut:

Kalo barangnya cepet sampe ya yang beli jadi puas. Tapi kalo masalah pengiriman tergantung kurir juga sih. Kalo penjual itu yang penting dia terima orderan gak lama setelah kita pesan, trus besoknya langsung dikirim ya

seneng pasti yang beli pesenannya udah diproses.

Pesanan yang tidak tepat, atau tidak sesuai dengan pesanan, akan menurunkan tingkat kepuasan pembeli. Pembeli pasti akan merasa kecewa dengan barang atau pelayanan yang diberikan oleh penjual. Hal ini pastinya akan memberikan dampak yang negatif bagi penjual. Pembeli akan melakukan komplain dan memberikan rating yang rendah kepada penjual.

### 3. Prinsip Loyalitas

Prinsip loyalitas yang diterapkan penjual seperti loyal terhadap pembeli, tidak membedakan pembeli yang lama atau yang baru, semua dilayani dengan baik dan benar. Loyal terhadap distributor tempat mengambil barangnya. Dalam melayani pembeli, penjual harus melakukannya dengan baik dan benar, tidak membedakan pembeli baru atau pun pembeli lama. Semua pesanan pembeli diproses dengan baik dan benar. Jika pembeli bertanya atau pun komplain harus dijawab dengan baik. Menjaga nama baik agar pembeli tidak kecewa dan tidak melakukan pemesanan ulang.

Prinsip loyalitas juga harus diterapkan penjual terhadap distributor tempat penjual mengambil barang. Penjual harus membangun hubungan yang baik dan harmonis dengan distributor. Hubungan yang baik dan harmonis yang dibangun bertujuan agar kelancaran barang terjaga dan bisnisnya bisa berkembang lebih baik lagi. Fajar Wahid mengungkapkan:

Pelayanan ke pembeli harus bagus, enggak boleh asal-asalan. Missal pembeli bertanya ya dijawab, di respon yang baik. Pas bales chat pembeli juga pake kata-kata yang bagus. Misal pembeli komplain pun tetap pake kata-kata yang baik trus jangan sampe nyakitin pembeli pake kata-kata yang kurang sopan. Soalnya kalau kita enggak baik sama pembeli bisa lari pembelinya ke toko lain walaupun harga kita lebih randah. Pembeli yang reorder sama yg baru beli harus diperlakukan sama, enggak boleh dibeda-bedain. Ke distributor pun kayak gitu juga, harus baik, soalnya kita ngambil barang ke dia. Walaupun misalnya ada barang yang cacat ya tetep pake kata-kata yang baik pas komplain, biar dia juga baik sama kita, jadi pas kita order barang lagi, barang yang dikirim bagus semua. Pembayaran ke distributor juga jangan telat, enggak boleh ditahan-tahan. Kecuali kita ada perjanjian dari awal kalo pembayarannya pake tenggang waktu. Itupun harus

tepatin janji kalo waktunya bayar ya dibayar.

Hal yang serupa juga diungkapkan Destiar:

Sama pembeli harus ramah sama sopan, pertanyaannya dijawab yang bener. Kalo pembeli komplain, tetep sopan jawabnya. Respon ke pembeli harus bagus biar dia enggak kecewa. Sama distributor pun gitu, harus baik karna kita butuh dia juga. Kalo kita enggak baik ma distributor bisa enggak dapet barang kita. Susah lagi nanti nyari distributor baru.

Dengan menerapkan prinsip loyalitas terhadap pembeli dan juga distributor. Akan meningkatkan hubungan yang baik dan harmonis. Tentunya akan berdampak positif terhadap kelancaran dan perkembangan bisnis. Arief Sukmayadi mengungkapkan:

Enak tu kalo dapet penjual yang ramah trus responnya cepet. Kan biasanya kalo sebelum order kita tanya dulu sama penjualnya, barangnya ready enggak, warna yang kita mau ada enggak. Nah kalo penjualnya cepet ngerespon pertanyaan kita ya enak jadinya. Kita bakal cepet buat order sama bayar barangnya. Pas barang sudah sampai kita bakal cepet konfirmasi barang udah sampe, jadi penjual cepet juga terima uangnya, sama-sama enaklah gitu. Pernah dapet penjual yang respon pertanyaannya lama, ya

mending nyari penjual lain. Ngerespon pertanyaan aja lama, bisa jadi orderan kita juga lama prosesnya. Dari pada kita nunggu, mending cari yang lain, di tokopedia kan yang jual enggak cuman satu, ada yang lain juga, walaupun ada beda harga.

Dhenny Chipta mengungkapkan hal yang serupa:

Biasanya sebelum pesen kita *chat* dulu yang jual. Tanya stoknya ada apa ndak. Disini bisa diliat penjual tu gimana sama pembeli. Kalo dia responnya cepet trus cara balesnya ramah ya berarti dia penjual yang bagus. Soalnya sama pembeli kan harus ramah gak boleh asal-asalan. Siapa sih yang mau dilayanin sama penjual yang cuek. Kita juga yang beli kalo misalnya gak ditanggapin penjual ya cari yang lain. Kan yang jualan di tokopedia banyak.

Prinsip loyalitas yang diterapkan oleh penjual akan membuat pembeli juga loyal terhadap penjual itu sendiri. Sehingga pembeli akan merasa nyaman dan akan melakukan pembelian ulang sehingga memberikan keuntungan bagi penjual. Jika penjual tidak loyal terhadap pembeli, maka hal yang tidak diinginkan bisa terjadi, seperti pembeli tidak melakukan order, pembeli memberikan *rating* yang rendah bahkan hal yang paling tidak diinginkan adalah pembeli melaporkan penjual ke pihak Tokopedia.com dan penjual akan mendapatkan sanksi

bahkan yang terburuk adalah toko penjual ditutup oleh Tokopedia.com.

#### 4. Prinsip Kedisiplinan

Prinsip kedisiplinan yang diterapkan oleh penjual seperti mengikuti seluruh prosedur yang berlaku dan di terapkan di tokopedia.com. seperti prosedur penjualan barang, menerima pesanan, memproses pesanan, mengirim pesanan dan lain-lain. Setiap prosedur yang ada di tokopedia.com, pihak penjual diberi tenggang waktu selama tiga hari untuk memprosesnya. Sebaiknya pesanan pembeli diproses secepat mungkin agar memberikan nilai tambah sehingga menaikkan rating toko. Penjual juga harus disiplin untuk memperbarui data stok barang, agar pembeli tahu sisa barang yang mereka miliki sebelum memesan. Sehubungan dengan ini, Fajar Wahid mengungkapkan bahwa:

Pihak Tokopedia.com punya aturan-aturan yang harus diikuti oleh penjual. Yang paling penting itu aturan kalo orderan harus diproses maksimal tiga hari. Kalo kita enggak proses selama tiga hari otomatis orderan batal, trus uang pembeli dikembalikan. Kalau misal orderannya enggak bisa kita proses mending kita reject aja orderannya, kasih alasannya kenapa di reject. Biasanya orderan kita reject karna barangnya kosong atau warna yang dipesan kosong. Makanya kita harus rajin update stock barang, biar kalo misalnya

barang lagi kosong ya pembeli enggak bisa order.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Destiar:

Aturan di Tokopedia itu enggak mempersulit penjual kok, malah bisa bikin kita makin bagus jualannya. Kalo ada orderan masuk ya langsung proses aja, walaupun dikasih batas tiga hari. Lewat tiga hari langsung batal, uang pembeli dibalikin. Misal barang kosong kita tanya aja dulu sama yang beli, mau diganti atau dibatalin. Biasanya sih pembeli minta diganti. Seringnya tu kosong warna, jadi kita Tanya ke pembeli mau ganti warna lain enggak, kalo mau ya kita lanjut proses, kalo enggak kita batalin aja orderannya.

Penerapan prinsip kedisiplinan dalam menjalankan proses bisnisnya, maka menjadikan nilai tambah bagi penjual. Proses bisnisnya akan lebih teratur dengan baik. Mengikuti semua aturan-aturan yang ada di Tokopedia.com, tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan. Memproses pesanan pembeli secepat mungkin, tidak melebihi batas waktu 3 hari yang diberikan oleh Tokopedia.com. disiplin memperbaharui stok barang agar mempermudah pembeli dalam memesan barang. Sehubungan dengan itu, Arief Sukmayadi mengungkapkan:

Ada penjual yang rajin *update* stok barangnya, jadi kalo kita udah pernah belikan, trus mau beli lagi ya tinggal liat stoknya aja, gak perlu tanya-tanya lagi. Lebih gampang jadinya tinggal *order* aja. Kalo penjualnya rajin pasti *orderan* cepet diterima trus diproses, gak nunggu lama pasti dah ada notif pesanan diproses, pesanan dikirim, enak jadinya yang beli.

Serupa dengan yang diungkapkan Dheny Chipta:

Bakalan males kalo *order* trus yang jual nahan-nahan. Gak langsung diproses, biasanya paling lambat seharilah udah diproses, mungkin karna banyak orderan. Apa lagi kalo misalnya stok barangnya gak di-*update*, kita udah mesen, ehh gak taunya kosong. Pesenan dibatalin. Memang sih uangnya dibalikin, tapi ya jengkel aja kalo misalnya ada kejadian kayak gitu. Buang-buang waktu jadinya.

Kebanyakan pembeli akan merasa puas jika penjual dengan disiplin menjalankan proses-proses transaksi jual beli di Tokopedia.com. Mengikuti semua peraturan-peraturan yang berlaku agar proses transaksi jual beli dapat berjalan baik dan lancar tanpa kendala apapun.

Etika bisnis Islami merupakan tata cara pengelolaan bisnis berdasarkan Al-Qur'an, hadist, dan

hukum yang telah dibuat oleh para ahli *fiqih*. Prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islami harus mencakup: prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab dan prinsip kebenaran.

#### a. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan yang diterapkan di Tokopedia.com ditunjukkan dengan sikap para penjual yang tidak membedakan pembeli. Seperti yang dijelaskan dalam QS al-Mai'idah/ 5: 8

...أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ...

Terjemahnya:

...“Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa.”...

Berdasarkan penggalan ayat tersebut, menyatakan bahwa Allah swt memerintahkan kepada manusia untuk berbuat adil. Dalam hal transaksi jual beli di Tokopedia.com pun penjual harus berlaku adil terhadap pembeli baik pembeli yang sering melakukan transaksi atau pun yang baru melakukan transaksi, semua dilayani dengan baik. Penjual mengirimkan barang yang sesuai dan tidak rusak atau cacat lalu pembeli membayar dengan jumlah yang sesuai, merupakan

perwujudan keadilan satu sama lain, karena masing-masing pihak diuntungkan dan tidak ada yang dirugikan. Penerapan sistem pembayaran rekening bersama oleh Tokopedia.com memberikan rasa aman dan nyaman antara penjual dan pembeli. Karna pembeli pasti akan menerima barang yang dipesan, dan penjual pasti akan menerima pembayaran, itu juga merupakan perwujudan prinsip keadilan.

#### b. Prinsip Kehendak Bebas

Kebebasan dalam memilih tersirat dari firman Allah swt dalam QS Ali 'Imran/ 3: 152

مَنْكُمْ مَّنْ يُرِيدُ الدُّنْيَا وَمَنْكُمْ مَّنْ يُرِيدُ الْآخِرَةَ

Terjemahnya:

“Di antaramu ada orang yang menghendaki dunia dan diantara kamu ada orang yang menghendaki akhirat.”

Dari potongan ayat tersebut bisa dimaknai bahwa dalam kehidupan, manusia dapat memilih mana pilihan yang diinginkannya. Manusia memiliki kehendak bebas dalam memilih “A”

atau “B” semua didasari dengan kesadarannya dalam memilih.

Prinsip kehendak bebas yang diterapkan di Tokopedia.com ditunjukkan dengan tidak adanya paksaan bagi para pembeli dalam melakukan pemesanan barang. Semua dilakukan dengan kesadaran, pembeli dengan sengaja menekan tombol “*Checkout*” sebagai tanda bahwa pembeli ingin melakukan pemesanan. Semisal pun pembeli ingin membatalkan pesannya, pembeli cukup melakukan pembatalan pemesanan sebelum melakukan pembayaran. Jadi pembeli memiliki kebebasan dalam melakukan transaksi.

Pihak penjual pun diberikan kebebasan dalam memilih pesanan mana yang akan diproses. Penjual diberikan kebebasan menolak pesanan pembeli jika merasa tidak sesuai atau memberatkan pihak penjual. Hal ini ditunjukkan dengan kesadaran dan kesengajaan penjual menekan tombol “*Terima Pesanan*” jika penjual bersedia menerima pesanan, dan menekan tombol “*Tolak Pesanan*” jika penjual tidak bersedia menerima pesanan. Tidak ada paksaan dari pihak mana pun dalam proses tersebut.

Pihak Tokopedia.com pun memberikan kebebasan pada pembeli untuk memilih barang dan penjual mana yang barangnya akan dibeli. Terdapat banyak barang dan penjual yang ada di Tokopedia.com. Proses pemilihan jasa pengiriman dan juga cara pembayaran, pembeli diberikan kebebasan untuk memilih jasa pengiriman dan cara pembayaran mana yang akan digunakan. Pihak Tokopedia.com tidak pernah melakukan pemaksaan terhadap pembeli dalam melakukan pilihan tersebut.

### c. Prinsip Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan kewajiban setiap pihak dalam melakukan transaksi jual beli. Bagi penjual harus bertanggung jawab atas barang yang dijual, sedangkan pembeli bertanggung jawab untuk membayar barang yang dia inginkan. Sikap tanggung jawab harus dimiliki semua pihak dalam transaksi jual beli agar tidak ada pihak yang dirugikan. Karena setiap pihak harus bertanggung jawab atas apa yang diperbuat. Seperti firman

Allah swt dalam QS al-Mudda'ssir/ 74:  
38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Terjemahnya:

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”

Penerapan prinsip tanggung jawab di Tokopedia.com ditunjukkan dengan pembeli membayar barang yang dipesan. Dengan melakukan pembayaran yang sesuai dan tepat waktu, merupakan perwujudan prinsip tanggung jawab dari pembeli atas pesanan yang dilakukan. Bagi penjual, prinsip tanggung jawab yang ditunjukkan melalui pengiriman barang yang sesuai dan tepat waktu. Barang yang dikirimkan haruslah sesuai dan tidak rusak ataupun cacat. Cara mengemas paket yang baik dan sesuai pesanan pembeli juga merupakan sikap tanggung jawab yang dimiliki oleh penjual. Apa bila terjadi komplain dari pembeli, penjual harus bertanggung jawab dengan cara mengganti barang yang sesuai.

Tanggung jawab yang ditunjukkan Tokopedia.com iyalah meneruskan pembayaran kepada penjual. Setelah barang yang dikirimkan penjual sampai kepada

pembeli, Tokopedia.com haruslah bertanggung jawab untuk memberikan sejumlah dana sesuai pembayaran pembeli kepada penjual. Selain itu, tanggung jawab yang dimiliki Tokopedia.com adalah memberikan informasi yang jelas kepada penjual dan pembeli. Kepada penjual, Tokopedia.com haruslah memberikan informasi yang jelas mengenai pemesanan barang yang dilakukan pembeli. Sedangkan kepada pembeli, Tokopedia.com haruslah memberikan informasi yang jelas tentang status pesanan, apakah pesanan sudah diproses penjual atau belum. Jika terjadi komplain dari pembeli, Tokopedia.com juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa penjual benar-benar memproses komplain pembeli dengan baik.

#### d. Prinsip Kebenaran

Dalam melakukan transaksi jual beli, kecurangan sangatlah tidak dibenarkan. Kecurangan yang terjadi sangatlah merugikan pihak yang membeli. Sebagaimana firman Allah swt tentang kebenaran atau tidak melakukan kecurangan dalam

bertransaksi jual beli dalam QS al-Syu'arā' / 26: 181-182

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ  
وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ

Terjemahnya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus”

Dan juga firman Allah swt dalam

QS al-Mutaffifin/ 83: 1-3

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ  
وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وُزِنُوهُمْ يُخْسِرُونَ

Terjemahnya:

“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi”

Prinsip kebenaran yang diterapkan pada transaksi jual beli di Tokopedia.com adalah penjual mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan pembeli. Barang yang dikirimkan haruslah barang yang sesuai dan tidak rusak atau cacat. Foto barang yang ditampilkan dalam iklan pun haruslah barang yang sesuai dengan yang ada, bukan foto yang diambil dari internet. Keterangan barang pun harus dijelaskan dengan keadaan barang yang

aslinya. Tidak ditambah-tambahkan maupun dikurangi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa prinsip kejujuran dan ketepatan selaras dengan prinsip kebenaran, prinsip loyalitas selaras dengan prinsip keadilan, dan prinsip kedisiplinan selaras dengan prinsip tanggung jawab. Maka dapat dikatakan bahwa prinsip-prinsip etika bisnis sudah sejalan dan selaras dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam.

## KESIMPULAN

Etika bisnis yang diterapkan oleh penjual dalam melakukan transaksi jual beli di Tokopedia.com menerapkan prinsip-prinsip dasar etika bisnis yakni prinsip kejujuran, ketepatan, loyalitas dan kedisiplinan. Penerapan prinsip-prinsip etika bisnis yang Islami pun juga sudah dilakukan.

Etika bisnis yang diterapkan dalam transaksi jual beli di Tokopedia.com sudah sejalan dengan etika bisnis dalam pandangan Islam. Pelaku jual beli sudah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, yaitu: prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab dan prinsip kebenaran.

### TINJAUAN PUSTAKA

- Alma, H. Buchari. 2011. *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta,
- Anoraga, Pandji. 2011. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arifin, Johan. 2013. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press.
- Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam*. Bandung: Alfabeta.
- J, Laudon dan Laudon K. C. 1998. *Essential of Management Information System*. New Jersey: Prentice Hall.
- Marilang. 2013. *Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian)*. Cet Ke-1; Makassar: Alauddin University Press.
- Muslich. 2004. *Etika bisnis Islam*. Yogyakarta: Ekosiana.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: AMZAH.
- Suhendi, Hendi. 2014. *Fiqh Muamalah*. Cet. ke-9; Jakarta: Raja Grafindo Persada.