

## Implementasi *Khiyar* Dalam Jual Beli Sistem *Pre Order* Online Pada Aplikasi PT Wook Global Technology Cabang Jambi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

**Haqqi Evarizan**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [hhaeevvaarr@gmail.com](mailto:hhaeevvaarr@gmail.com)

**Hansen Rusliani**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [muhammadhansenrusliani@gmail.com](mailto:muhammadhansenrusliani@gmail.com)

**M. Maulana Hamzah**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [mhamzah@uinjambi.ac.id](mailto:mhamzah@uinjambi.ac.id)

Korespondensi penulis: [hhaeevvaarr@gmail.com](mailto:hhaeevvaarr@gmail.com)\*

**Abstract.** *Khiyar is the right to choose to continue or cancel a buying and selling transaction. However, buying and selling in today's society is different from buying and selling in ancient times. In the online buying and selling transaction process, there is a high possibility that undesirable risks will arise from both the seller and the buyer, in this way the right of khiyar or choice becomes very important. The purpose of this research is to find out how khiyar is implemented in the online pre-order system buying and selling on the PT application. Wook Global Technology Jambi Branch in increasing customer satisfaction. The type of research used in this research is a descriptive qualitative method. Data collection techniques consist of observation, interviews and documentation. The data obtained by researchers was analyzed in three steps, namely data reduction, data presentation and data verification. The research results show that the implementation of khiyar in the online pre-order system buying and selling on the PT application. Wook Global Technology Jambi Branch has many non-conforming objects in practice which have implemented khiyar even though in terms of knowledge and literacy they understand or understand khiyar. In the wook application, the khiyar practice applied is khiyar 'aib. Khiyar conditions, khiyar ta'yin, khiyar ru'yah and khiyar that have not been implemented are khiyar majlis.*

**Keywords:** *Khiyar, Buying and Selling, Pre Order (Online), Wook Application*

**Abstrak.** *Khiyar adalah hak pilih untuk melanjutkan atau membatalkan saat transaksi jual beli. Namun, jual beli di masyarakat pada zaman sekarang berbeda dengan jual beli pada zaman dahulu. Dalam proses transaksi jual beli online besar kemungkinan terjadi resiko-resiko yang tidak diinginkan dari pihak penjual maupun pihak pembeli, dengan hal demikian hak khiyar atau pemilihan menjadi sangat penting. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi khiyar dalam jual beli sistem pre order online pada aplikasi PT. Wook Global Technology Cabang Jambi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang didapatkan oleh peneliti dianalisis dengan tiga Langkah yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi khiyar dalam jual beli sistem pre order online pada aplikasi PT. Wook Global Technology Cabang Jambi banyakya ketidaksesuaian objek pada praktiknya telah menerapkan khiyar walaupun dari segi pengetahuan dan literasi mengerti atau paham mengenai khiyar. Pada aplikasi wook praktik khiyar yang diterapkan adalah khiyar 'aib. Khiyar syarat, khiyar ta'yin, khiyar ru'yah dan khiyar yang belum diterapkan adalah khiyar majlis*

**Kata kunci :** *Khiyar, Jual Beli, Pre Orde (online), Aplikasi Wook*

## PENDAHULUAN

Sejak lama manusia telah melakukan transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhannya. Transaksi yang paling mudah dan efisien adalah (*business commerce*) adalah jual beli barang, dan merupakan bagian terpenting dalam berbisnis. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah teknologi yang begitu pesat maju sehingga menyebabkan jual beli masuk dalam kategori digemari masyarakat untuk melakukan aktivitas usaha bisnis. Jual beli di masyarakat pada zaman sekarang berbeda dengan jual beli pada zaman dahulu, karena dipengaruhi berbagai kondisi, termasuk kemajuan teknologi yang ada.

Jual beli *online* atau *e-commerce* melalui aplikasi *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Instagram, Tiktok, dan Whatsapp merupakan transaksi jual beli yang dilakukan menggunakan teknologi internet. Sebagian orang menganggap jual beli *online* atau *e-commerce* ini praktis, cepat, dan mudah. Selain itu, dapat juga meminimalisir pengeluaran dan memaksimalkan dalam meraih keuntungan. Jual beli *online* pada dasarnya merupakan suatu bentuk transaksi perdagangan dimana penjual dan pembeli berkomunikasi hanya melalui media internet. Bentuknya bisa berupa pemesanan barang, pembayaran transaksi hingga pengiriman barang yang keseluruhannya dikomunikasikan melalui media internet.

*“Maka, siapa yang mengadakan kebohongan terhadap Allah SWT) setelah itu, mereka itulah orang-orang zalim”* (Ali 'Imran/3:94).

Tadlis atau penipuan, setiap transaksi dalam Islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara pihak pertama dan pihak selanjutnya. Dimana kedua belah pihak harus memiliki informasi yang sama sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan karena terdapat kondisi dimana salah satu pihak tidak mengetahui informasi yang dimiliki pihak lain.

Riba atau tambahan, yang dimaksud dengan tambahan yaitu tambahan atas modal dengan cara batil, baik penambahan itu sedikit maupun penambahan itu banyak. Maysir atau perjudian, pengertian perjudian disini yaitu permainan yang menempatkan salah satu pihak harus menanggung beban pihak yang lain akibat dari permainan tersebut.

Oleh karena itu Islam mewajibkan adanya hak khiyar dalam jual beli. Dengan kata lain, merupakan hak untuk memutuskan apakah akan melanjutkan atau mengakhirinya Sesuai hadist Rasulullah SAW yang bersabda :

*“Dari Hakim bin Hizam, Rasulullah SAW bersabda: Baik penjual maupun pembeli itu baik asalkan tidak memisahkan diri. Oleh karena itu, jika kedua belah pihak jujur dan saling memberikan keterangan yang jelas, Seandainya kami bisa memberikan, kita berharap jual beli itu berjalan dengan baik. Tetapi jika kedua belah pihak saling berdusta atau menyembunyikan sesuatu, maka keberkahan jual beli itu hilang bagi kedua belah pihak.”*

*Khiyar* artinya memilih, menyisihkan dan menyaring. Secara umum artinya ialah menilai yang terbaik dari berbagai pilihan yang ada. Dengan kata *khiyar* adalah pilihan orang yang berakad (penjual atau pembeli) untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya. Dengan pertimbangan pada spesifikasi produk, pilihan pembayaran, adanya cacat pada produk atau jasa yang telah disepakati. *Khiyar* bertujuan menciptakan maslahat antara kedua belah pihak yang berakad. Penjualan yang menunda pengiriman barang, seperti kontrak salam dan penjualan online, sering disebut dengan *pre order*, yaitu kontrak untuk memproduksi atau memproduksi barang sebagai tanggapan atas pesanan yang ada. Oleh karena itu, adanya hak terhadap *khiyar* pada saat akad hendak dilangsungkan dapat mencegah terjadinya kerugian diantara para pihak sebelum sepakat untuk melanjutkan akad. Maka dari itu *khiyar* sebagai hak bagi penjual maupun pembeli haruslah diterapkan dalam jual beli online sebagai sebuah bukti kesempurnaan syariat Islam dalam mengatur sebuah jual beli.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Jual Beli**

#### **a. Pengertian Jual Beli**

Dalam terminologi hukum Islam, jual beli dikenal dengan istilah '*albai*'. Secara linguistik, *al-ba'y* menjadi mashdar dari kata *ba'y* yang berarti menjual. *Al-ba'y* berarti *al-syira'*, atau pembelian, namun bisa juga berarti *al-syira'* itu sendiri. Misalnya kata *al-ibtiya* juga berarti *al-isytira'*, begitu pula kata Allah SWT. Ini berarti:

“Dan mereka menjual Yusuf dengan harga yang murah, beberapa dirham saja, padahal mereka tidak merasa berminat terhadap Yusuf.” {QS.Yusuf: 20}.

Contoh lain, seperti sabda Rasulullah SAW, yang artinya “*Janganlah seseorang membeli barang yang sedang ingin dibeli oleh saudaranya*”. (HR. Muslim, Hadist No. 1422). Dalam istilah kajian hukum Islam terdapat beberapa defenisi yang diberikan oleh ahli hukum Islam terhadap jual beli, yaitu :

1. Al-Syilbi (wafat 1021 H) dari kalangan Hanafiyah mendefinisikan jual beli sebagai “pertukaran harta yang bernilai dengan harta yang bernilai dengan cara menyerahkan kepemilikan sesuatu untuk menerima kepemilikan sesuatu yang lain. “ Apabila harta ditukar dengan manfaat maka disebut adalah sewa menyewa, atau nikah.. Hadiah adalah perolehan suatu harta secara cuma-cuma tanpa imbalan (kompensasi). Kekayaan menurut kalangan Hanafiyah berarti segala sesuatu yang mempunyai nilai materi menurut manusia.

2. Ibnu Arafah (wafat 803 H), salah satu ulama Malikiyah, mendefinisikan jual beli sebagai “perjanjian timbal balik yang terjadi atas sesuatu yang tidak berbentuk keuntungan atau kesenangan,” dan dalam definisi ini, Ibnu Arafah mengecualikan sewa dan perkawinan. Mengerjakan, walaupun tidak termasuk dalam pengertian jual beli, namun termasuk sumbangan pakaian, jual beli mata uang (sharf, pengisi uang), *murathalah*, dan salam. Pengertian Ibnu Arafah adalah pengertian jual beli yang mempunyai pengertian umum menurut kalangan Malikiyah. Selain itu, Malikiyah mengartikan jual beli dalam pengertian yang lebih spesifik dibandingkan dengan definisi Ibnu Arafah. Dengan kata lain adalah “kontrak timbal balik yang terjadi untuk sesuatu yang bukan merupakan bentuk keuntungan atau kesenangan, dan ditandai dengan ciri-ciri mukasayah.” ang pahala (penebusan)nya bukan emas atau perak, melainkan nyata, bukan abstrak. Dalam pengertian khusus ini, shaaf, mulatala dikecualikan dari pengertian jual beli. Sebab dari segi abstrak sapaan tersebut, produk yang dijual masih berupa hutang dan tidak kasat mata.
3. Al-Qalyubi (wafat 1069 H) dari kalangan Syafi’iyyah mendefenisikan jual beli sebagai “akad timbal balik terhadap suatu harta untuk kepemilikan suatu barang atau manfaat yang bersifat untuk seterusnya (selama-lamanya), bukan dengan maksud mendekatkan diri (kepada Allah SWT). “Dengan definisi seperti ini, al-Qalyubi mengeluarkan *mu’athat*. dari definisi karena *mu’athat* terjadi tanpa disertai akad, hadiah, karena hadiah tanpa disertai pertukaran harta,; nikah, sewa-menyewa, karena terjadi terhadap manfaat, bukan zat barang itu sendiri; qardh, karena qardh dimaksudkan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.
4. Menurut al-Bahuti dari Hanabila (wafat 1051 H), jual beli adalah “penukaran harta benda walaupun masih dalam tanggungan, atau diperbolehkannya salah satu diantara keduanya secara mutlak. (Dari definisi ini kita dapat memahami bahwa al-Bahuti memasukkan salaam (perintah, lekukan) dalam pengertian jual beli, karena salaam adalah jual beli, yang masih menjadi tanggung jawabnya.Sewa adalah jual beli manfaat suatu barang.Manfaat yang disebutkan oleh al-Bahuti dalam definisinya adalah manfaat yang sah, bukan manfaat yang menjadi sah karena keadaan darurat.Selain itu, al-Bahuti secara tegas mengecualikan riba dan kartu dari pengertian jual beli.

Selain definisi jual beli menurut ahli hukum Islam, dalam tulisan ini akan dikemukakan pula beberapa definisi jual beli menurut Undang-undang, yaitu :

1. Menurut Pasal (1457) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPperdata) jual beli adalah “suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”.
2. Sementara itu, Pasal (418) Undang-Undang Perdata Mesir mendefenisikan jual beli “akad yang mengharuskan penjual memindahkan kepemilikan suatu barang, atau hak atas harta lainnya kepada pembeli sebagai kompensasi ia akan mendapatkan pembayaran harga berupa uang”. Dengan definisi seperti ini, dapat diketahui bahwa harga yang harus dibayar oleh pembeli menurut undang-undang Mesir haruslah berupa uang. Jadi, apabila harga yang dibayar tidak berupa uang, melainkan barang, maka tidak dinamakan jual beli melainkan barter (*muqayyadah*).
3. Menurut Pasal (178) Undang-Undang Muamalat Sudan Tahun 1984 jual beli adalah “penyerahan kepemilikan harta atau hak lain yang bernilai harta dengan mendapatkan kompensasi harga.

Berdasarkan definisi jual beli menurut undang-undang di atas, dapat disimpulkan bahwa jual beli menurut undang-undang terdiri dari unsur-unsur berikut, yaitu: (1) jual beli merupakan akad; (2) jual beli melahirkan kewajiban dipundak penjual untuk memindahkan kepemilikan objek jual beli; (3) jual beli melahirkan kewajiban bagi pembeli berupa pembayaran harga yang disepakati.

#### **b. Jual Beli Online**

Jual beli merupakan salah satu kegiatan muamalah yang paling sering dilakukan oleh manusia sebagai bentuk pemenuhan sehari-hari. Jual beli kegiatan yang diperbolehkan, namun terkadang hukumnya bisa berubah menjadi wajib, haram, sunah dan makruh tergantung situasi dan kondisi berdasarkan asas *maslahat*. Kemajuan dibidang teknologi informatika juga merambat kepada kemajuan dibidang perdagangan. Dahulu sebuah transaksi hanya dapat dilakukan dengan cara kedua belah pihak dalam satu majelis, namun dengan adanya telepon dan internet maka jarak yang jauh antara dua pihak yang bertransaksi bukan lagi menjadi penghalang untuk melangsungkannya.

#### **c. Jual Beli Dengan Sistem Pre Order**

Salah satu sistem yang digunakan dalam jual beli online yakni berupa sistem *pre order*. *Pre order* digunakan oleh *online shop* karena barang atau produk yang belum tersedia. *Pre order* merupakan sistem pembelian dengan memesan dan membayar terlebih dahulu di awal, di tengah ataupun di akhir dengan masa tenggang waktu tunggu estimasi. Menurut Erwandi Tarmizi *pre order* merupakan transaksi yang dilakukan salah satu pihak yang siap menyerahkan barang kepada pihak lain pada waktu tertentu, dimana objek barang terkadang

masih berada diluar negeri. *Pre order* adalah pemesanan yang dilakukan untuk produk yang belum belum dirilis. *Pre order* muncul karena orang sulit mendapatkan barang populer di toko karena popularitasnya. Toko tersebut kemudian memiliki ide untuk memungkinkan pelanggan menyimpan Salinan pribadi mereka sebelum dirilis, yang telah sukses besar.

Jual beli *online* dengan sistem *pre order* yang merupakan sistem transaksi baru dalam muamalah dapat terjadi penipuan dalam jual beli tersebut. Hal ini berdasarkan pengalaman yang pernah dialami peneliti saat membeli produk di *online shop*. Produk yang telah dibeli tidak sesuai dengan spesifikasi produk yang diberikan. Adanya produk yang tidak sesuai membuat peneliti tidak puas terhadap pembelian produk di *online shop*. Kajian ini dilakukan sebagai upaya penelusuran praktik jual beli *online* dengan sistem *pre order* ditinjau dengan hukum Islam.

Berdasarkan beberapa kajian penelitian tersebut terdapat perbedaan dengan yang peneliti lakukan. Penelitian di atas dilakukan untuk mengetahui jual beli *online* dalam hukum Islam, hukum negara. Perlindungan konsumen dan mengetahui konsep khiyar pada jual beli *pre order* dan mengetahui tinjauan hukum Islam dengan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No:06/DSN/-MUI/IV/2000 tentang jual Beli Istishna' terhadap akad jual beli *online* dengan sistem *pre order*, serta yang menjadi objek pada penelitian ini Jambi.

#### **d. Ba'i Istishna'**

Secara Bahasa bai adalah jual beli dan istishna adalah membuat sesuatu, yaitu membeli dalam bentuk pesanan kepada seseorang untuk membuat sesuatu yang dibutuhkan. Secara istilah menurut Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI), bai istishna' dapat berarti akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan (pembeli) dan penjual (pembuat).

Pemesanan dalam akad istishna' tidak mensyaratkan penyerahan harga secara kontan di awal, tapi dapat dibayar secara bertahap sesuai dengan progress pengerjaan atau proyek. Perbedaan mendasar antara istishna' dan ijarah adalah barang semuanya berasal dari produsen, jika barang berasal dari pemesan maka akad yang terjadi adalah ijarah (sewa jasa).

## **2. Konsep khiyar dalam Islam**

*Khiyar* artinya memilih, menyisihkan dan menyaring. Secara umum artinya ialah menilai yang terbaik dari berbagai pilihan yang ada. Dengan kata *khiyar* adalah pilihan orang yang berakad (penjual atau pembeli) untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya. Dengan pertimbangan pada spesifikasi produk, pilihan pembayaran, adanya cacat pada produk atau jasa yang telah disepakati. *Khiyar* bertujuan menciptakan maslahat antara kedua belah pihak yang berakad.

“Dua orang yang mengerjakan jual beli lebih boleh mengerjakan khiyar selama belum berpisah. Jika keduanya benar dan jelas maka keduanya diberkahi dalam jual beli mereka. Jika mereka menyembunyikan dan berdusta, maka akan dimusnahkanlah keberkahan jual beli mereka”.(HR. Bukhori Muslim).

*Khiyar* secara bahasa berarti pilihan. Sedangkan menurut Wahbah Zuhaily, *al-khiyar* adalah hak pilih bagi salah satu pihak atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi, untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang telah disepakati. Seseorang yang terlibat akad mempunyai hak *khiyar* (hak pilih) antara meneruskan akad atau tidak meneruskan dengan men-*fasakh*-nya (jika *khiyarnya khiyar syarat, khiyar ru'yah*, dan *khiyar “ aib*) atau seorang yang terlibat akad memilih salah satu dari dua produk yang dijual (jika *khiyarnya khiyar ta'yin*).

### 3. Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Engel *et. al.* (2001) mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penelitian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan. Menurut Kotler, *et.al.* (2006) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran, Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa dan lain-lain. Akan tetapi karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.
- b. *Ghost Shopping*, Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu juga *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan mengenai sikap keluhan.

- c. *Lost Customer Analysis*, Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan dalam memuaskan pelanggannya.
- d. Survei Kepuasan Pelanggan, Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Menurut Rangkuti (2003) mengungkapkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, puas dan sangat puas.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka rasakan.
4. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Berdasarkan pada perspektif psikologi, terdapat dua model kepuasan pelanggan yaitu model kognitif dan model afektif (Tjiptono 2008).

1. Model Kognitif, Pada model ini penilaian didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan aktual. Apabila yang ideal sama dengan yang sebenarnya, maka pelanggan akan sangat puas terhadap jasa/produk tersebut. Begitu juga sebaliknya, berdasarkan model ini, maka kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan dua cara utama. Pertama, mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal. Kedua, menyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan.

Beberapa model kognitif yang cukup sering dijumpai, antara lain:

**a. *The Expectancy Disconfirmation Model***

Berdasarkan model yang dikemukakan oleh Oliver dalam Ganesh, Arnold, and Reynolds, (1998) kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif, yakni harapan prapembelian (*prepurchase expectation*). Para pakar mengidentifikasi tiga pendekatan dalam mengkonseptualisasikan harapan prapembelian (Tse dan Wilton, 1988), yaitu :

- a) *Equitable performance (normative performance)*, yaitu penilaian normative yang mencerinnkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa.
- b) *Ideal performance*, yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang konsumen.
- c) *Expected performance*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan/disukai konsumen (*what the performance probably will be*). Tipe ini yang paling banyak digunakan dalam penelitian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan.
- d) *Equity Theory*, Menurut teori ini, seseorang akan puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang dirasakan fair atau adil. Dengan kata lain, kepuasan terjadi bila konsumen merasakan bahwa rasio hasil terhadap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama (*outcome* dibanding *input*) yang diperoleh orang lain (Oliver dan DeSarbo 1988 dalam Tjiptono, 2004).

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

Pelaksanaan dalam penelitian ini, metode penelitian kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Penelitian ini dilakukan berdasarkan kondisi dan situasi yang terjadi pada saat jual beli online pada aplikasi PT. Wook Global Technology cabang Jambi.

### **B. Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Lokasi dari penelitian ini adalah PT Wook Global Technology cabang Jambi yang berlokasi di Perumahan Image Residence Blok A 16, Kelurahan Handil Jaya Kecamatan Jelutung Kota Jambi.

### C. Jenis dan Sumber Penelitian

Data primer dalam penelitian ini berasal dari menganalisis secara langsung kegiatan yang terjadi pada penerapan *khiyar* jual beli dengan sistem *pre order* pada aplikasi PT Wook Global Technology cabang Jambi.

Data sekunder dalam penelitian ini biasanya dari perpustakaan atau dari laporan penelitian terdahulu, buku-buku, teori dari buku, jurnal, skripsi, dan sebagainya.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

## HASIL PENELITIAN

Hasil dalam penelitian ini merupakan uraian informasi dari hasil temuan peneliti dilapangan yang nyata dan fakta. Peneliti melakukan survei ke lokasi penelitian dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi terhadap subjek dan objek penelitian yang telah ditentukan sebagai informan dalam penelitian ini.

### 1. Implementasi Khiyar dalam Jual Beli

Jual beli merupakan salah satu kegiatan muamalah yang paling sering dilakukan oleh manusia sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Jual beli kegiatan yang diperbolehkan, namun terkadang hukumnya bisa berubah menjadi wajib, haram, sunah dan makruh tergantung situasi dan kondisi berdasarkan asas maslahat.

Jual beli *online* diartikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet atau secara online. Di Indonesia jual beli *online* yang dilakukan menjadi sebuah tren dan menjamur di masyarakat. Dilihat dari hasil survei *e-commerce* 2022 yang diperoleh Badan Pusat Statistik (BPS) bertajuk *statistic e-commerce* menunjukkan, hanya ada 34,10% pelaku usaha Indonesia yang berjualan di *e-commerce* per 15 September 2022. Sedangkan sisanya sebanyak 65,90% pelaku usaha masih berjualan secara *offline*.

Jual beli *online* dengan sistem *pre-order* yang merupakan sistem transaksi baru dalam muamalah dapat terjadi penipuan dalam jual beli tersebut. Hal ini berdasarkan pengalaman yang pernah dialami peneliti saat membeli produk di *online shop*. Produk yang telah dibeli tidak sesuai dengan spesifikasi produk yang diberikan. Adanya produk yang tidak sesuai membuat peneliti tidak puas terhadap pembelian produk di *online shop*. Kajian ini dilakukan sebagai upaya penelusuran praktik jual beli *online* dengan sistem *pre-order* ditinjau dengan hukum Islam.

Dalam Islam, transaksi dianggap sah ketika proses jual beli memenuhi unsur kerelaan antara pihak penjual dan pembeli. Kerelaan antara kedua belah pihak dalam bertransaksi syarat mutlak keabsahannya. Sebagai mana sabda Rasulullah SAW ;

Artinya:

“*Sungguh, jual beli terjadi karena saling Ridha antara penjual dan pembeli*” (Hadist Ibnu Majah No. 2185).

Hadist tersebut menjelaskan bahwa semua bentuk transaksi yang dilakukan berdasarkan suka sama suka, maka hal tersebut diperbolehkan selama tidak terdapat larangan dari Allah SWT dan Rasul-nya. Tetapi jika bertentangan dengan larangan dari Allah SWT dan Rasul-nya walaupun dilakukan atas dasar kerelaan suka sama suka itu jelas dilarang.

Oleh karena itu *khiyar* digunakan sebagai hak memilih untuk melanjutkan atau membatalkan akad untuk kerelaan dan kepuasan pihak yang melakukan jual beli. Dalam agama Islam, tujuan *khiyar* adalah memberikan kesempatan kepada penjual dan pembeli untuk mempertimbangkan kemungkinan resiko yang akan terjadi diantara kedua belah pihak. Sehingga menghindari penyesalan di masa depan antara kedua belah pihak karena penipuan, kesalahan atau paksaan, maka jual beli menjadi tidak sah pada transaksi jual beli ketika tidak memenuhi prinsip-prinsip yang telah diatur dalam syariat Islam. Adapun prinsip-prinsipnya yaitu:

- 1) Prinsip *An Tara Din Minkum*, Dalam Islam, dasar dari setiap perdagangan harus bersandar pada prinsip kerelaan antara pihak (keridhaan). Baik disegi kuantitas, kualitas harga maupun penerimaan barang agar tidak merasa tertipu atau dicurangi karena salah satu pihak tidak mengetahui informasi yang diketahui pihak lain. Guna mencegah para pihak merasa tertipu dan menimbulkan perasaan tidak rela (ikhlas), dalam *fiqih* disebut dengan *tadlis* (penipuan).
- 2) Prinsip *La Tazhlimuna wa la Tuzhlamun*, Praktik-praktik yang tidak sesuai dengan prinsip *La Tazhlimuna wa la Tuzhlamun* (jangan menzalimi dan dizalimi) yaitu *gharar*, *ihtiar* (rekayasa pasar dalam supply untuk memperoleh keuntungan diatas normal dengan cara megurangi *supply* sehingga harga barang menjadi naik), *Ba'i najasy* yaitu rekayasa pasar dalam *demand* untuk menciptakan permintaan palsu sehingga harga jual barang akan naik sehingga memperoleh keuntungan lebih, *riba* (dalam ilmu *fiqih* ada tiga macam yaitu *riba fadl*, *riba nai'ah*, dan jahiliyah, *maysir* atau judi).
- 3) Prinsip *An-Taradhin* (keridhoan), Jika orang yang menerima barang tidak sesuai dengan spesifikasi atau terdapat cacat pada barang, maka otomatis pihak pembeli ini tidak Ridha dengan barang yang diterimanya. Dengan adanya *khiyar* cara untuk

mengimplementasikan keridhaan ini, karena transaksi yang tidak Ridha maka jual beli tidak sah maka diperlukan unsur kerelaan dari kedua belah pihak.

*Khiyar* sebagai hak pilih ditetapkan dalam syariat Islam bagi mereka yang melakukan transaksi perdata terkhusus pada masalah ekonomi. *Khiyar* menurut pasal 20 ayat 8 Kompilasi Ekonomi Syariah yaitu hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan. Jual beli pada aplikasi Wook akad *pre order* seperti yang telah diidentifikasi, bahwasanya dalam *online shop* bersamaan dengan proses diterimanya barang yang telah di *pre order*, maka konsumen akan memberikan sebuah komentar yang merupakan sebuah kepuasan pelanggan terhadap barang yang telah di *pre order* atau sering disebut *testimoni*, dengan *testimoni* tersebut maka dapat ditinjau dari pihak PT. Wook Global Technology mengenai kepuasan maupun kritik konsumen. Pengimplemtasian *khiyar* dalam jual beli sistem *pre order* online dapat dilihat dengan adanya kebijakan dari pihak PT. Wook Global Technology kepada para konsumen untuk melakukan proses pengembalian barang (return). Barang yang dikembalikan dapat digantikan dengan barang yang sama atau dengan harga yang sama dengan barang di *pre order* oleh konsumen, dengan syarat melengkapi ketentuan atau prosedur pengembalian barang dari PT. Wook Global Technology.

Dalam Islam tujuan *khiyar* adalah memberikan kesempatan kepada penjual dan pembeli untuk mempertimbangkan kemungkinan resiko yang akan terjadi diantara kedua belah pihak. Adapun macam-macam *khiyar* yg digunakan antara lain ;

1. *Khiyar Majlis* *Khiyar majlis* adalah tempat yang dijadikan berlangsungnya transaksi jual beli. Kedua belah pihak yang melakukan jual beli memiliki hak pilih selama masih berada dalam majelis, artinya suatu transaksi dianggap sah apabila kedua belah pihak yang melaksanakan akad telah berpisah badan atau salah seorang diantara mereka telah menentukan pilihan untuk menjual dan atau membeli.
2. *Khiyar Syarat* *Khiyar syarat* adalah hak pilih yang ditetapkan bagi salah satu pihak yang berakad atau keduanya atau bagi orang lain untuk meneruskan atau membatalkan jual beli selama masih dalam tenggang waktu yang ditetapkan. Contohnya, seorang pembeli berkata kepada penjual : *Saya akan menjual bangunan rumah ini, dengan syarat saya memilki waktu hak khiyar selama 3 hari*".
3. *Khiyar "Aib* merupakan perjanjian dalam jual beli dengan persyaratan benda yang sebagai objek akad harus sempurna dalam hal ini terhindar dari cacat seperti seseorang berkata: *"saya akan membeli sepeda itu dengan harga sekian, akan tetapi jika ditemukan cacat atau rusak saya akan mengembalikan sepeda yang saya beli"*.

4. Khiyar Ru'yah merupakan hak pilih bagi pembeli untuk menyatakan berlaku atau batalnya jual beli yang ia lakukan terhadap suatu objek yang belum ia lihat Ketika akad berlangsung. Jumhur ulama fiqih terdiri dari ulama Hanafiah, Malikiyah, Hanabilah, dan Zahiriyah menyatakan bahwa *khiyar ru'yah* disyariatkan dalam Islam.
5. Khiyar Ta'yin adalah hak pilih bagi pembeli dalam meneruskan barang yang menjadi objek kontrak pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. *Khiyar at-ta'yin* berlaku apabila objek kontrak hanya satu dari sekian banyak barang yang berbeda kualitas dan harga serta satu pihak pembeli misalnya diberi hak untuk menentukan mana yang akan dipilihnya. Dengan hal demikian *khiyar at-ta'yin* dibolehkan apabila identitas barang yang menjadi objek kontrak belum jelas. Oleh karena itu, *khiyar at-ta'yin* berfungsi untuk menghindarkan agar kontrak tidak terjadi terhadap sesuatu yang tidak jelas (*majhul*).

## **2. PT. Wook Global Technology**

### **b. Sistem *Pre Order* pada Aplikasi Wook**

Pelaksanaan jual beli sistem *pre order* yang ditetapkan oleh PT. Wook Global Technology, pembeli diharuskan untuk melakukan langkah-langkah pemesanan dan pembayaran yang telah ditentukan oleh pihak PT. Wook Global Technology terhadap transaksi jual beli *online*. Dalam pemesanan produk yang ditawarkan dapat dilakukan melalui aplikasi Wook dan sosial media dari PT. Wook Global Technology. Adapun mekanisme jual beli *online* pada aplikasi Wook :

- 1) Pembeli terlebih dahulu membuka aplikasi Wook untuk melihat barang atau produk di beranda yang di *pre order* dengan spesifikasinya dan kualitasnya.
- 2) Setelah pembeli memutuskan barang mana yang akan dibeli, maka pembeli dapat mengklik atau memilih barang yang mau di *pre order* atau dibelanjakan.
- 3) Pembeli dan penjual saling berinteraksi melalui *chatting* untuk membahas spesifikasi barang, harga, biaya pengiriman dan cara pemesanan.
- 4) Kemudian kesepakatan pun terjadi antara penjual dan pembeli.
- 5) Pembeli membayar barang yang dipesan secara penuh di awal dengan mentransfer atau membayarnya diakhir setelah barang diterima oleh pembeli.
- 6) Setelah pembeli mentransfer dan mengirim bukti pembayaran, maka penjual memesan barang pesanan pada aplikasi Wook.
- 7) Barang yang dipesan terlebih dahulu akan diproses pada aplikasi Wook. Kemudian, pembeli tinggal menunggu konfirmasi dari penjual mengenai barang telah siap dikirim atau pembeli dapat mengambil langsung barang tersebut.

Pada aplikasi Wook telah menerapkan ketentuan dan syarat kepada pembeli, tetapi hanya secara eksplisit mengenai proses *pre order* sebagai acuan terhadap hak-hak pembeli selama proses transaksi berlangsung.

- 1) Pengembalian uang ataupun penggantian barang atas komplain keterlambatan masa *pre order* atas penerimaan barang oleh pembeli.
- 2) Barang akan diganti dengan harga yang sama atau setara dengan yang kita belanjakan.
- 3) Pembeli hanya dapat menukar atau pengembalian barang apabila kerusakan atau kecacatan tersebut rusak atau cacat dari pabrik.
- 4) Pembeli harus diwajibkan membuat rekaman video ketika mau mengunboxing barang yang telah diterima.

Syarat dan ketentuan dari PT. Wook Global Technology tersebut merupakan hak bagi pembeli selama masih terikat transaksi jual beli apabila terjadi pembatalan pemesanan atau sesuatu terjadi di akhir pesanan. Perusahaan mengartikan *khiyar* melalui atau cara yang diberikan sesuai dalam jual beli yaitu melanjutkan atau membatalkan barang yang dipesan, meskipun sebenarnya perusahaan tidak mengetahui adanya praktik *khiyar* dan tata caranya.

Pengembalian barang dalam transaksi jual beli sistem *pre order* online sebagai bentuk tanggungjawab dari perusahaan PT. Wook Global Technology dalam memberikan hak kepada konsumen untuk membatalkan atau meneruskan transaksi sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan oleh perusahaan. Adapun tahapan dalam pengembalian barang yang dilakukan oleh pembeli pada aplikasi PT. Wook Global Technology, yaitu:

1. Ketika pembeli menerima barang yang di *pe order*, kemudian barang yang dipesannya tidak sesuai dengan gambar atau contoh atau terdapat kerusakan pada barang yang dipromosikan oleh Wook. Konsumen jika ingin mengajukan retur barang maka dapat melakukannya melalui *chat customer service*.
2. Pihak perusahaan akan melakukan validasi terhadap barang yang diterima. Kemudian, akan memberikan penawaran retur kepada pembeli dengan opsi (pilihan), jika barang yang telah di *pre order* itu mengalami kerusakan maka akan digantikan dengan barang yang sama atau digantikan dengan barang yang setara seharga barang yang telah kita order tersebut. Jika kedua belah pihak telah bersepakat, maka konsumen akan mengembalikan barang melalui ekspedisi yang dari PT. Wook Global Technology.
3. Pada saat barang telah tiba pada PT. Wook Global Technology, terlebih dahulu akan dilakukan inspeksi, apabila telah sesuai dengan komplain dari pembeli, Maka akan dilakukan penggantian barang sesuai dengan kesepakatan antara pihak perusahaan dan konsumen.

Adanya cacat atau kerusakan pada barang yang terjadi pada barang diketahui oleh PT. Wook Global Technology atas komplain dari pembeli. Perusahaan Wook tidak mensyaratkan barang bebas dari kecacatan, bisa saja kecacatan tersebut berasal dari ekspedisi atau pengiriman. Dengan adanya kebijakan yang telah ditentukan oleh PT. Wook Global Technology kepada pembeli jika menerima barang cacat atau kerusakan, walaupun sebelum melakukan jual beli tidak ada kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli, maka tetap saja pihak Wook tetap melakukan pengembalian barang atau digantikan dengan produk yang sama atau harga yang sama.

Sebagaimana yang dialami oleh salah satu toko 1001 Cell melakukan pembelian produk di aplikasi Wook, dimana warna produk yang diterima tidak sesuai dengan yang di *pre order* sehingga melakukan komplain atas barang tersebut kepada pihak Wook. Kemudian, dari pihak perusahaan menerima komplain dari pembeli dengan catatan, membuat video unboxing barang ketika diterima.

*“Pada hari itu saya pernah pre order pada aplikas Wook, tetapi waktu pesanan saya komplain warnanya salah. Saya pesan warna Hitam, tetapi pas komplain warna baju yang saya terima warna Putih. Kemudian, saya komplain sama pihak PT. Wook Global Technology untuk digantikan warnanya dan dari pihak Wook pun menerima barang saya komplain”.*

Dengan adanya komplain dari pembeli, pihak Wook menerima komplain dari konsumen dengan penggantian barang dengan warna yang sesuai pemesanan dari pembeli. Pihak Wook dalam memberikan kebijakan tersebut walau belum mengetahui adanya hak *khiyar* dalam jual beli. Dia pun tetap memberikan kebijakan berupa penggantian barang.

Berdasarkan hasil penuturan dari toko 1001 Cell, dimana warna dari produk yang diterima tidak sesuai dengan yang di *pre order* sehingga melakukan komplain atas barang tersebut kepada pihak Wook. Kemudian, pihak Wook pun menerima komplain dari konsumen. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu toko 1001 Cell yaitu:

Selain komplain karena kesalahan warna di aplikasi Wook, pembeli pernah melakukan komplain karena keterlambatan pengiriman, yaitu salah satu toko Takashimura Cell, yang telah melakukan transaksi jual beli dengan sistem *pre order* pada aplikasi Wook, yaitu pembelian Headset. Menurut penuturannya selama melakukan jual beli ia pernah mengalami keterlambatan pengiriman barang dengan estimasi waktu yang terdapat pada deskripsi produk antara 5-7 hari, namun barang tersebut belum diterima oleh pembeli dari batas waktu yang telah tertera pada aplikasi Wook. Seperti dalam penuturan wawancara dengan salah satu toko Takashimura Cell:

*“Deskripsi pada produk pre order ditampilkan di gambar produk pada aplikasi Wook itu masa pre ordernya selama 5-7 hari tetapi pada kenyataanya, dari kisaran waktu yang ditentukan barang yang saya pre order belum saya terima”.*

Berdasarkan keterangan wawancara dari pembeli membuatnya ingin membatalkan pesanan. Karena, menurutnya dia memiliki hak untuk melanjutkan atau membatalkan pesannya tersebut karena tidak sesuai dengan estimasi yang tertera pada aplikasi Wook. Tetapi setelah dikonfirmasi mengenai keterlambatan pengiriman dari pihak PT. Wook Global Technology untuk menyakinkan kepada konsumen tersebut bahwa barang telah berada di perjalanan dengan memberikan nomor resi dan ekspedisi pengiriman.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak perusahaan Wook yaitu:

*“Masa pre order pada barang estimasinya 5-7 hari, tetapi biasanya lewat dari perkiraan waktu, yang disebabkan karena ekspedisi apalagi kalau pre ordernya pada promo pada aplikasi Wook”*

Menurut penuturan tersebut jika pembeli komplain atas keterlambatan pengiriman barang. Maka pihak Wook akan memberikan penjelasan terlebih dahulu kepada piha pembeli mengenai penyebab keterlambatan tersebut. Sebelum memberikan penawaran untuk menunggu barangnya tibia atau diganti baran dengan yang sama atau setara denga harga barang yang di *pre order*.

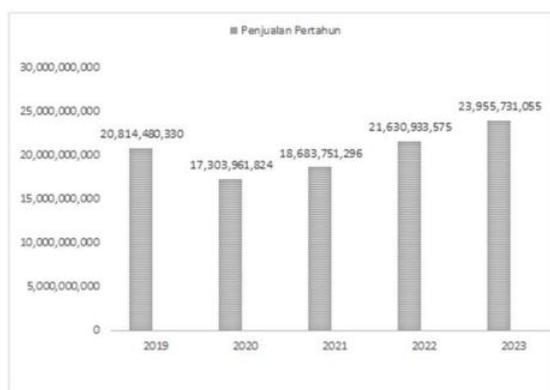
### **c. Produk PT. Wook Global Technology**

Dalam rangka memenuhi beragam kebutuhan konsumen di pasar lokal, PT. Wook Global Technology tidak hanya berhasil menciptakan brand sendiri seperti Vivan, Robot, tetapi juga memiliki kerjasama dengan brand terkenal lainnya. sehingga dapat membantu brand lainnya dikenal oleh banyak konsumen.

Brand Vivan merupakan Pemimpin aksesoris digital di Asia Tenggara, brand tersebut fokus pada inovasi teknologi dan pengalaman pengguna, serta membuka era baru aksesoris digital terbesar di Asia Tenggara. Saat ini Vivan memiliki lebih dari 200 juta pengguna.

Brand Robot berkomitmen untuk menyediakan aksesoris digital berkualitas tinggi tetapi hemat biaya, produk robot sangat beragam di antara lainnya ada Powerbank, Speaker, Perangkat PC, Otomotif, dan *Lifestyle*.

Pemasaran brand Vivan dan Robot, target pasarnya ialah di sributor dan toko-toko aksesoris handpone, sedangkan untuk wilayah pemasarannya di seluruh wilayah Indonesia yang memasarkan aksesoris handpone. Total penjualan PT. Wook Global Technnology Cabang Jambi pada tahun 2019-2023 dapat dijelaskan pada grafik 1.2 di bawah ini.



Gambar 5. Total Penjualan PT. Wook Global Technology Cabang Jambi Tahun 2019-2023

Berdasarkan gambar dari grafik penjualan produk yang di jual oleh PT. Wook Global Technology Cabang Jambi tahun 2019-2023, pada tahun 2019 hingga 2020 mengalami peningkatan dalam penjualan produk yang cukup besar yaitu sekitar 47.737.228.109 produk. Kemudian pada tahun 2021-2023, terjadi kenaikan dan sedikit penurunan penjualan produk namun dapat di simpulkan sejak tahun 2019-2023, PT. Wook Global Technology Cabang Jambi rata-rata mengalami peningkatan dalam penjualan produknya setiap tahunnya.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Penelitian ini telah memaparkan serta mereduksikan data tentang mekanisme *pre order* pada aplikasi Wook dalam perspektif ekonomi Islam. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti temukan, terdapat beberapa nilai dalam perspektif ekonomi Islam.

Implementasi *khiyar* dalam jual beli online pada aplikasi Wook belum diterapkan seutuhnya mencakup seluruh jenis *khiyar*, hanya beberapa saja yang diterapkan, diantaranya adalah sebagai berikut:

### a. *Khiyar 'Aib*,

Dalam ketentuan Islam, *khiyar 'aib* adalah pelaksana transaksi dapat membatalkan atau melanjutkan jika barang yang ditukar cacat, *khiyar 'aib* terjadi ketika suatu produk (*maiqud alaih*) atau harga (*tsaman*) cacat karena kurang atau tidak lebih rendah dari nilai awal yang disepakati. Implementasian dalam jual beli sistem *pre order* online pada aplikasi wook, sudah diterapkan saat transaksi jual beli sistem *pre order*, contoh: pihak perusahaan akan mengganti barang yang cacat atau rusak.

### b. *Khiyar Syarat*

Dalam ketentuan Islam, *khiyar syarat* merupakan situasi dimana salah satu atau masing-masing kontraktor/pedagang dapat mengakhiri kontrak untuk jangka waktu tertentu. *Khiyar* jenis ini bersifat wajib dan tidak memiliki batas waktu, tetapi tergantung pada saat akad dan tidak dapat dilaksanakan kembali setelah akad ditandatangani.

Implementasi dalam jual beli sistem *pre order* online pada aplikasi wook, contoh: sudah diterapkan pihak perusahaan pada saat transaksi pada aplikasi wook tidak ada batasan waktu tertentu.

### **c. Khiyar Ru'yah**

Dalam ketentuan Islam, *khiyar ru'yah*, hak yang diberikan kepada pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi ketika pembeli melihat objek akad, dengan syarat pembeli tidak melihat barang ketika akad.

Implementasi dalam jual beli sistem *pre order* online pada aplikasi wook, sudah diterapkan pada saat transaksi pada aplikasi wook, dengan ketentuan hak pilih bagi konsumen sebelum nota transaksi dicetak.

### **d. Khiyar Majelis**

Dalam ketentuan Islam, *khiyar majelis* merupakan tawar menawar antara penjual dan pembeli pada saat mereka masih berada ditempat transaksi, yang menyebabkan terjadinya jual beli atau sebaliknya.

Implementasi dalam jual beli sistem *pre order* online pada aplikasi wook, belum diterapkan dikarenakan sistem transaksi jual beli yang dilakukan berupa sistem *pre order* online.

### **e. Khiyar Ta'yin**

Dalam ketentuan Islam, *khiyar ta'yin* pada dasarnya akad jual beli itu mengikat selama telah memenuhi rukun dan syarat-syaratnya, akan tetapi terkadang menyimpang dari ketentuan dasarnya. *Khiyar ta'yin* merupakan hak pilih bagi pembeli dalam menentukan barang yang berbeda kualitas dalam jual beli. Suatu transaksi jual beli dapat saja dibatalkan apabila salah satu pihak tidak sepakat dengan transaksi jual beli yang dilakukannya, sehingga barang antara penjual dan pembeli sama-sama sepakat untuk ber*khiyar* dalam jual beli, dengan demikian transaksi jual beli yang dilakukan dapat saling Ikhlas dan meridha'i.

Dari hasil penelitian tentang penerapan khiyar dalam jual beli *pre order* online pada PT. Wook Global Technology. Peneliti menyimpulkan bahwa PT. Wook Global Technology belum sepenuhnya menerapkan khiyar yang baik bagi para konsumen. Saran dari peneliti dapat menyimpulkan dari permasalahan *khiyar* diatas, sering mengadakan sosialisasi tentang *khiyar* bagi kedua pihak dalam transaksi jual beli baik itu *online* maupun secara langsung supaya lebih memahami dan mengerti mengenai tentang permasalahan *khiyar*, sehingga meraih keridhaan atau mendapat berkah dari Allah SWT., dalam transaksi jual beli tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian tentang Implementasi *Khiyar* Dalam Jual Beli Sistem *Pre Order* Online Pada Aplikasi PT. Wook Global Technology Cabang Jambi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan, bahwa :

1. Berdasarkan dari hasil penelitian, peneliti, mengambil kesimpulan bahwa implementasi *khiyar* pada aplikasi Wook pada praktiknya telah menerapkan *khiyar* walaupun dari segi pengetahuan dan literasi mengenai *khiyar* baik dari pihak PT. Wook Global Technology, pembeli, dan penjual belum sepenuhnya mengerti dan paham mengenai *khiyar* tersebut.
2. Ada beberapa faktor atau kendala yang menghambat penerapan *khiyar* dalam transaksi jual beli sistem *pre order* online pada aplikasi Wook, seperti ketidaksesuaian objek pada aplikasi Wook diantaranya adalah faktor kemalasan dan proses pengembalian barang atau dana yang lama, kurangnya sosialisasi ilmu pengetahuan agama, terabaikannya akad pada jual beli, dan kurangnya kesadaran dan simpati.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman dkk, Fiqh Muamalat, Jakarta: Kencana, 2010.
- Astrid Puspaningrum dan Amirullah, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket.
- Al-Syilby, Hasyiyah al-Syilbi, dicetak Bersama kitab Tabyin al-Haqa'iq Syar Kanz al-Daqa'iq, Kairo: al-Matba' al-Kubra al-Amriyyah, 1313 H, Cet. Ke-1, Vol.4.
- Al-Baji, al-Muntaqa Syar al-Muwatha', Kairo: Mathba'ah al-Saiadah, 1332),Cet. Ke-1, Vol. 4.
- Al-Mausu'at al-Fiqhiyyah al-Kawaitiyyah, Kuwait: Dar al-Salasil, 1404-1427, Cet. Ke-2, Vol. 13.
- Al-Qalyubi dan 'Umairah, Hasyiyata al-Qalyubi wa 'Umairah, Kairo: al-Maktabah al-Taufiqiyyah, TT, Vol. 2.
- Al-Bahuti, Kassyf al-Qina'an Matn al-Iqna', Mekkah Mathabi al-Hukumah, 1394, Vol. 8. Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Fatwa DSN NO: 06/DSN-MUI/1V/2000, Tentang Jual Beli Istishna'.
- Fitria, Tira Nur, Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 01:52, 2017.
- Muhammad Maulana Hamzah, Muqoddimah Fiqh Muamalah, Mazda Media, Cet. Ke-1, 2023
- Muhammad Majdy Amiruddin, "Khiyar (Hak untuk Memilih) dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi antara Lazada, Zalora dan Blibli".
- Oni Sahroni and Hasanuddin, Fikih Muamalah Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016.
- Prayogo, Youdhi, and Nurleza Nurleza. "Optimalisasi Pengelolaan Zakat dalam Perspektif Kebijakan Fiskal pada BAZNAZ Kabupaten Sarolangun." INNOVATIO: Journal for Religious Innovation Studies 16, no. 2 (December 30, 2016): 127–34. <https://doi.org/10.30631/innovatio.v16i2.23>.

- Rozalinda, Fikih Ekonomi Syariah Prinsip dan Implementasinya pada Sektor Keuangan, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Siah Khoiy'ah, Fiqh Muamalah Perbandingan, Bandung, Pustaka Setia, 2014.
- Sulistiani, Siska Lis. Hukum Perdata Islam, Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R & D, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Tarmizi, Erwandi, Harta Haram Muamalat Kontemporer, Bogor: PT Berkas Mulia Insani, 2019.
- Wahyu Abdul Jafar, "Elektronik Commerce (Jual Beli Online) Di Tinjau Dari Sisi Masalahah," Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 1, no. 1, 2015.
- Wahbah Az-Zuhaily, Fiqh Islam Wa Adilatuhu, Ter. Abdul Hayyie Al-Kattani, dkk, Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Adhi, Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiro. Metode Penelitian Kualitatif, Semarang Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019. hlm. 9
- Dafiqah Hasanah, Mulyadi Kosim, and Suyud Arif, "Konsep Khayar pada Jual Beli Pre Order Online Shop dalam Perspektif Hukum Islam", Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam, no. 2, 2019.
- Hansen Rusliani, Muhammad Subhan, Muhammad Arif Zidni, "Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Berbasis Budidaya Ikan Nila Di Desa Sarang Burung Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi", Jurnal Publikasi Manajemen Informatika (JUPUMI), Vol.2, No.3 September 2023
- Muhammad Hamzah, Safuri Musa, Wienike Dinar Pratiwi, "Analisis Wacana Dalam Percakapan Negosiasi Jual Beli Di Media Sosial Zona Vespa Sebagai Rekomendasi Materi Ajar Teks Negosiasi SMA Kelas X , Jurnal Imiah Wahana Pendidikan 10(4), 497-505, Februari 2024
- Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli Online (online shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara, " Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 3, no. 01, 31 Maret 2017.
- Wahbah Zuhaily, Al-Fiqh al-Islam wa Adilatuhu, Jilid IV, Beirut: Dar Al-Fikr, 1984.
- Wahyu Abdul Jafar, "Elektronik Commerce (Jual Beli Online) Di Tinjau Dari Sisi Masalahah," Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 1, no. 1, 2015.