

**TANGGUNG JAWAB *RESELLER* TERHADAP KOMPLAIN  
KONSUMEN PERSPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**(Studi Kasus *Reseller* di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto Untuk Memenuhi Syarat Guna Mendapatkan Gelar  
Sarjana Hukum (S.H)**

**Disusun Oleh :  
NUNUNG DWI SETIANI**

**NIM. 2017301086**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROF.K.H SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini,,

Nama : Nunung Dwi Setiani

NIM : 2017301086

Jenjang : S-1

Jurusan : Muamalah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Universitas : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Menyatakan bahwa naskah skripsi berjudul “Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Komplain Konsumen Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus *Reseller* di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal)” ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian/karya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan sanduran, juga bukan terjemah. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 4 Juli 2024

Saya yang menyatakan



Nunung Dwi Setiani

NIM. 2017301086

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**Tanggung Jawab Ruzulley Terhadap Kompleksitas Komitmen Perspektif Kompilasi  
Hukum Ekonomi Syariah  
(Studi Kasus Ruzulley di Desa Bumi Jawa, Kec. Bumi Jawa, Kab. Tegal)**

Yang disusun oleh **Naseng Dwi Setiadi (NIM. 1017301086)** Program Studi Hukum  
Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin  
Zuhri Purwokerto, telah diajukan pada tanggal **09 Juli 2024** dan dinyatakan telah  
memenuhi syarat untuk esponsoroleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) oleh Sidang Dewan  
Penguji Skripsi.

Ketua Sidang Penguji I

Dr. H. Achmad Sidiq, M.H.I., M.H.  
NIP. 19750720 200504 1 000

Sekretaris Sidang Penguji II

Mukhammad Solihin, Lc., M.Hum.  
NIP. 19860118 202012 1 005

Pembimbing Penguji III

Dra. Miftahul Niswah, M.H.  
NIP. 19650110 201903 2 011

Purwokerto, 11 Juli 2024



## NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 4 Juli 2024

Hal : Pengajuan Munaqasyah Skripsi Nunung Dwi Setiani

Lampiran : 4 (empat) Eksemplar

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syariah

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto

Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa :

Nama : Nunung Dwi Setiani

NIM : 2017301086

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Judul : Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Komplain Konsumen  
Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus *Reseller* di  
Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal)

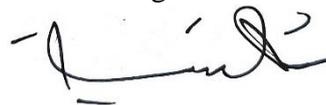
Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syari'ah,  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk  
dimunaqoyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Demikian nota pembimbing saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan  
terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 4 Juli 2024

Pembimbing



**Eva Mir'atun Niswah, S.H.I., M.H.**

NIP. 19870110 201703 2 011

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah 5-6)

“Selalu ada dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancer. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success storiesnya* saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga denga napa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi, tetap berjuang yaa”

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, yang dengan rahmat dan kasih-nya, telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan ilmu serta atas segala nikmat dan karunianya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, nabi Muhammad SAW, yang telah membawa cahaya iman dan pengetahuan kepada umat manusia. Sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dan penulis persembahkan kepada :

Cinta pertama dan panutanku, Alm. Bapak Wahyono. Meskipun tidak bisa kebersamai sampai penulis menyelesaikan pendidikan hingga sarjana, namun penulis sangat bangga karena telah memenuhi janji sebagai seorang putri bapak agar tetap terus belajar dan pantang menyerah. Segala sesuatu yang pernah dilewati bersama terus menjadikan penulis pelajaran dan menginspirasi dalam berbagai hal. Banyak hal yang penulis lalui dalam menyelesaikan pendidikan ini, menjalani hari tanpa sosok bapak tentu menjadi suatu hal yang menyakitkan dihati. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat penulis terjatuh tertampar realita. Tetapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih atas semua kehidupan yang sudah bapak berikan. Maka tulisan ini, penulis susun dan dipersembahkan kepada cinta pertamaku, lelaki tersayangku, malaikat pelindung disurga. Bapak Wahyono (alm)

Pintu surgaku, Ibu Parichati yang cantik dan baik hati. Beliau sangat berperan penting dalam proses pendidikan penulis. Ibu yang selama ini selalu mendoakan dan menyayangi serta memberikan dukungan dalam segala hal selama perjalanan kehidupan penulis. Yang selalu memberikan semangat, arahan, dan kepercayaan yang tiada henti meskipun dalam situasi tersulit sekalipun. Skripsi ini merupakan sebuah bukti nyata dari cinta kasih sayang dan dukungan ibu yang tak tergantikan.

Seluruh orang-orang baik yang selalu berkontribusi dalam berbagai hal pada penulisan skripsi ini dan tak lupa pula kepada dosen pembimbing ibu Eva yang selalu memberikan arahan pada setiap kali bimbingan Semoga atas segala hal-hal baik yang sudah diberikan kepada penulis, Allah SWT memberikan balasan yang setimpal. Panjang umur hal-hal baik

**Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Komplain Konsumen Perspektif  
Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus *Reseller* di Desa  
Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal )**

**ABSTRAK**

**Nunung Dwi Setiani**

**NIM. 2017301086**

**Program Studi Hukum Ekonomi Syariah**

**Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto**

Pembelian melalui *reseller* kerap kali mendapat komplain dari konsumen karena sering ditemui ketidaksesuaian barang yang dijualnya. Disisi lain konsumen memiliki hak dalam melakukan jual beli yang diatur dalam Khiyar yang berisi peraturan penyelesaian masalah dalam transaksi jual beli. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggungjawab *reseller* dan tinjauan KHES mengenai tanggung jawab sebagai *reseller* terhadap komplain konsumen.

Jenis penelitian ini *field research* yang penelitiannya dilakukan dilapangan. Metode yang digunakan yaitu pendekatan yuridis sosiologis untuk menanalisis bentuk tanggungjawab *reseller* terhadap komplain konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yang dilakukan dari bulan Desember hingga Juni 2024. Tujuannya untuk menyelidiki penyelesaian kasus komplain dan pemenuhan hak dari konsumen dengan mempertimbangan peraturan KHES terutama dalam bab Khiyar. Lokasi penelitian meliputi tempat jual beli *reseller* dan konsumen yang berada dalam lingkup wilayah Desa Bumijawa. Sumber data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pihak yang bersangkutan. Data skunder yang digunakan melibatkan KHES dan literatur terkait. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pemenuhan hak komplain ditinjau dari perspektif KHES jika terjadi ketidaksesuaian barang, konsumen dapat mengajukan komplain terhadap *reseller* mengenai barang yang tidak sesuai. Konsumen menyampaikan alasan pengajuan komplain dan menyertakan bukti dari ketidaksesuaian barang tersebut. Kemudian *reseller* menindaklanjuti untuk menyelesaikan permasalahan komplain dari konsumen dengan mengacu pada pedoman Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

**Kata Kunci: Hukum, *reseller*, Tanggung Jawab**

## TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi berpedoman dengan Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor 158 Tahun 1987 Nomor 0543 b/U/1987 Tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian sebagai berikut :

### A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin :

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	“ain	...”...	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamz	‘	Apstrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal Bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

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

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـــــــ	Fathah	A	a
ـــــــ	Kasrah	I	i
ـــــــ	damah	U	u

Contoh : - حَفْظٌ *hifdzu* - بِهٍ *bihi*

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut :

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
------------	------	-------------	------

ي -----	<i>Fathah dan Ya</i>	<i>ai</i>	a dan i
و -----	<i>Fathah dan Wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh : - كَيْفَ *Kaifa*

### C. Maddah

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

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا -----	<i>Fathah dan Alif</i>	Ā	a dan garis diatas
ي -----	<i>Kasrah dan Ya</i>	Ī	i dan garis diatas
و -----	<i>damah dan wawu</i>	Ū	u dan garis diatas

### D. Ta Mar būṭah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua, yaitu :

1. Ta'marbutah hidup  
Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta'marbutah mati  
ta'marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan sandang *ali* dan bacaan kedua yang terpisah, maka ta'marbutah dittansliterasikan dengan "h".

Contoh : - لَشْرِيْعَةٌ *Syari'ah*

## E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasyid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddah itu.

Contoh :

مِمَّا – *Mimma*      طَيِّبًا – *Tayyiban*      وَاتَّقُوا – *Wattaqu*

## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang tersebut dibedakan atas :

### 1. Kata sandang yang diikuti Alif lam qamariyyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai menurut aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh: المال – *Al Māl*      القرآن – *Al Qur'an*

### 2. Alif lam syamsiyyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf samsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti sandang itu.

Contoh: الَّذِي – *Alladzi*      النَّافِس – *An nāfs*

## G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang

terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh: - Hamzah di tengah مُؤْمِنُونَ *Mu'minūna*

#### **H. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata baik isim, fail, maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau kharakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : - وَلَا تَقْتُلُوا *Wālā taqtulū*

#### **I. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, seperti huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku apabila dalam tulisan Arabnya memang lengkap dan apabila penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

#### **J. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Kuasa atas segala nikmat dan karunia-Nya. Dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Tanpa pertolongan dan izin-Nya, segala usaha dan kerja keras ini tidak akan membuahkan hasil yang diharapkan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju cahaya iman dan ilmu pengetahuan. Beliau adalah teladan terbaik dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam menuntut ilmu. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantupenulis baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materiil. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. H. Supani, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. H. M. Iqbal Juliansyahzen, S.Sy., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Marwadi, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Hariyanto, M.Hum., M.Pd, selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. M. Wildan Humaidi, S.H.I., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi dan Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Ainul Yaqin, M.Sy., selaku Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Eva Mir'atun Niswah, S.H.I., M.H., selaku Dosen Pembimbing saya sekaligus Dosen yang saya kagumi terima kasih telah meluangkan waktu

memberikan arahan, bimbingan, koreksi dan selalu memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi Segenap Dosen, Karyawan, dan Staf Administrasi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

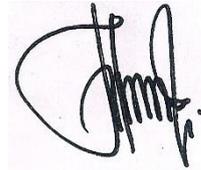
9. Kepada orang tua tercinta Ibu Parichati dan Bapak Sisworo, yang tiada hentinya memberikan cinta, kasih sayang, serta doa dan dukungan moral, materil maupun spiritual kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi.
10. Kepada adik tercinta, M. Fahmi Mauludani, terimakasih sudah selalu ada dan menolong disetiap proses penulisan skripsi ini. Terimakasih selalu menjadi alasan penulis untuk lebih kuat dan semangat menyelesaikan pendidikan ini
11. Kepada seluruh pihak keluarga yang selalu memotivasi penulis selama menjalani masa perkuliahan ini.
12. Kepada sepupu Sherly Faozy Putri, S.E. yang selalu kebersamai dalam perjuangan menyelesaikan pendidikan dari awal hingga akhir.
13. Kepada Sahabat Upi, Zakiya, Fidya, Inok, yang selalu menghibur dan mensupport penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini
14. Kepada seluruh teman dan keluarga SISPALA BALARATA terutama Angkatan 9 khususnya Robert, Aspi, Firdan, Bayu, dan lainnya yang senantiasa memberi support dan doa kepada penulis
15. Kepada keluarga Ikatan Mahasiswa Tegal, yang senantiasa kebersamai menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis serta selalu siap membantu jika penulis membutuhkan bantuan
16. Kepada seluruh teman kepengurusan HMJ HES periode 2021-2022 yang selalu mengajarkan arti kebersamaan dan kedisiplinan kepada penulis, sekaligus memotivasi agar saling peduli dan mendukung setiap proses dalam perkuliahan ini.
17. Kepada Citra Buana, Nawang Diah, dan Ahmad Subekti, terimakasih selalu kebersamai penulis, memperhatikan progress penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini, dan membantu segala hal yang dibutuhkan penulis

18. Kepada Sahabat selama perkuliahan ini, Nana, Fifi, Sindi, Yubi, Afri, Ojan, Kholis, dan (Alm) kaka Audrey tersayang, terimakasih telah menjadi teman baik selama perkuliahan. Terimakasih untuk selalu kebersamai dan mendengarkan keluh kesah penulis selama menjalankan perkuliahan ini
19. Teman-teman Hukum Ekonomi Syariah B 2020 terima kasih untuk kesan dan pesannya selama masa perkuliahan.
20. Kepada seseorang yang pernah kebersamai penulis selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, M.S. Royan Al Fadli, Terimakasih untuk setiap hal-hal menyenangkan yang diberikan. Terimakasih atas segala patah hati yang harus penulis rasakan. Terimakasih pernah memilih penulis menjadi pendamping hidup tetapi harus disudahi saat penyusunan skripsi ini. Ternyata dengan berakhirnya itu semua membuat penulis memiliki motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, sabar, dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses penempatan menghadapi dinamika kehidupan. Terimakasih telah menjadi bagian yang menyenangkan sekaligus menyakitkan dari pendewasaan ini. Pada akhirnya setiap orang ada masanya, dan setiap masa ada orangnya.
21. Kepada Khaerul Muzaki, seseorang yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis. Memberi dukungan, motivasi, pengingat dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
22. Kepada diri sendiri, Nunung Dwi Setiani, terimakasih karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah ini. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini
23. Terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah memberi bantuan, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga karya

tulis ilmiah ini dapat menambahkan wawasan dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca

Purwokerto, 4 Juli 2024



Nunung Dwi Setiani

NIM.2017301086



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	10
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Tujuan dan Manfaat .....	13
E. Kajian Pustaka .....	14
F. Sistematika Pembahasan .....	18
<b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>	
A. Konsep Khiyar Dalam Jual Beli .....	20
1. Pengertian Khiyar .....	20
2. Prinsip Jual Beli Khiyar .....	32

B. Sistem <i>Reseller</i> Dalam Jual Beli .....	34
1. Pengertian <i>Reseller</i> .....	34
2. Jual Beli Dengan Sistem <i>Reseller</i> .....	35
3. <i>Reseller</i> Menurut Ekonomi Islam .....	37
4. Hak Untuk Membatalkan atau Melanjutkan .....	37
5. Macam-macam Akad Dalam <i>Reseller</i> .....	39

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	42
B. Pendekatan Penelitian .....	42
C. Sumber Data .....	43
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Metode Analisis Data .....	48

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Kondisi Perekonomian Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal .....	49
B. Bentuk Tanggung Jawab <i>Reseller</i> Terhadap Komplain Konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal .....	62
C. Tinjauan KHES Mengenai Tanggung Jawab <i>Reseller</i> Terhadap Komplain Konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal .....	73

### **BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran1 .....	83

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 4 Permohonan Izin Observasi Pendahuluan
- Lampiran 5 Surat Keterangan Lulus Seminar
- Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus Komprehensif
- Lampiran 7 Surat Rekomendasi Munaqasyah
- Lampiran 8 Sertifikasi BTA PPI
- Lampiran 9 Sertifikasi PPL
- Lampiran 10 Sertifikasi Bahasa Arab
- Lampiran 11 Sertifikasi Bahasa Inggris
- Lampiran 12 Surat Kesiapan Pembimbing
- Lampiran 13 Blangko Kartu Bimbingan
- Lampiran 14 Biodata Mahasiswa



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Munculnya tren pemasaran digital atau online, membawa jenis pemasaran baru dan membuat banyak perusahaan maupun para UMKM beralih dari pemasaran konvensional menjadi pemasaran digital/online yang dinilai lebih murah, efektif dan efisien. Setiap manusia yang paham akan teknologi mampu menemukan apa yang mereka perlukan melalui internet.<sup>1</sup>

Prinsip dasar mencari rezeki dalam agama islam adalah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Nabi Muhammad SAW memulai kehidupannya dengan cara berdagang dan menyebarkan agama islam dengan didorong oleh semangat berdagang yang kuat. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an mengenai jual beli, antaranya dalam surah Al-Baqarah ayat 254 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِمَّا رَزَقْنَاكُمْ مِنْ قَبْلِ أَنْ يَأْتِيَكُمْ يَوْمٌ لَا بَيْعَ فِيهِ وَلَا حُلَّةَ وَلَا شَفَاعَةً  
وَالْكَافِرُونَ هُمُ الظَّالِمُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman: Infakkanlah sebagian dari rezeki yang telah Kami berikan kepadamu sebelum datang hari ketika tidak ada lagi jual beli, tidak ada lagi persahabatan dan tidak ada lagi syafaat. Orang-orang kafir itulah orang yang zalim.”<sup>2</sup>

Dari berbagai banyaknya jenis usaha dalam islam terutama dari Rasulullah

---

<sup>1</sup> Wan Laura Hardilawati, “Media Pemasaran Masa Kini”. *Jurnal Endorsment*. Vol 7 No.1 2019, hlm. 2 ([ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jim/article/view/920](http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jim/article/view/920) ), Diakses pada 26 Mei 2023

<sup>2</sup> Tim Penerjemah Al-Qur'an Kemenag RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya* , (Jakarta : Diponegoro 2014), hlm.97

SAW menganjurkan kepada setiap umatnya untuk bekerja memenuhi kebutuhan hidupnya dengan cara berdagang. Karena dalam perdagangan terdapat sebuah jual beli yang dianggap sebagai suatu cara untuk mendapatkan rezeki yang baik. Dalam islam jual beli harus sangat diperhatikan terhadap setiap transaksinya agar kedua belah pihak yang melakukan transaksi mendapatkan jaminan hak dan kewajiban hingga terpenuhi dan tidak merugikan salah satu pihak.<sup>3</sup>

Pada era digital seperti sekarang jual beli dapat dilakukan tidak hanya dengan transaksi secara langsung. Namun transaksi jual beli juga dapat dilakukan secara online. Penggunaan media online untuk melakukan transaksi jual beli dapat memudahkan para penjual agar dengan mudah mengiklankan produknya agar pembeli merasa tertarik untuk membeli barang dagangannya. Tujuan dari pengiklanan suatu produk adalah untuk menarik daya beli dari konsumen. Semakin menarik pengiklannya dan semakin luas cakupan iklannya, maka dimungkinkan akan semakin banyak pula yang tertarik untuk membeli produk yang diiklankannya.

Dalam pandangan hukum islam, terutama dalam hukum ekonomi syariah, jual beli termasuk dalam kegiatan muamalah yang terdapat pada ajaran agama islam. Dimana ajaran agama islam memperbolehkan jual beli selama tidak ada dalil yang melarangnya.<sup>4</sup> Oleh karena itu dasar hukum jual beli online sama seperti jual beli dengan akad salam yaitu hukumnya diperbolehkan. Akad

---

<sup>3</sup> Dr. Amin bin Abdullah, *Anjuran dan Keutamaan Berdagang*. (Jakarta: Darul Haq, 2021), hlm.10

<sup>4</sup> Azhar Muttaqin, *Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam* (Malang: Lembaga Penelitian Universitas Muhammadiyah, 2009), hlm.10.

menurut perspektif dari ulama Syafi'i dan Hanafi merupakan akad kesepakatan untuk melakukan sesuatu dengan ciri-ciri barang tertentu dengan terlebih dahulu membayar harganya, sedangkan barangnya diserahkan dikemudian hari. Akad salam menurut ulama Malikiyah juga didefinisikan sebagai transaksi jual beli atas sesuatu yang diketahui dan masih berada dalam tanggungan dengan kriteria-kriteria tertentu, dimana harga barangnya diberikan terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan dikemudian hari sesuai dengan tempo yang disepakati oleh penjual dan pembeli.<sup>5</sup>

Dalam transaksi jual beli secara online salah satunya dilakukan dengan cara pemesanan barang online melalui pihak perantara. Dalam artian konsumen tidak langsung membeli barang dari pihak pertama maupun pihak produsen. Akan tetapi konsumen membeli barang melalui pihak perantara yang mengiklankan suatu produk dari pihak pertama. Dalam hal ini pihak penjual yang posisinya sebagai perantara dikenal sebagai *reseller*. *Reseller* berarti seseorang yang menjual kembali produk orang lain dengan mengambil keuntungan beberapa persen dari harga produk yang asli. *Reseller* bisa mendapatkan produk dari agen, toko grosir, distributor, maupun produsen. Kemudian *reseller* menjualnya kembali kepada konsumen tangan ketiga atau konsumen akhir. *Reseller* dapat dikatakan sebagai konsumen tangan kedua atau konsumen perantara karena barang yang dibeli akan dijual kembali kepada konsumen tangan ketiga atau konsumen tangan terakhir.

Dalam prosesnya seorang *reseller* biasanya mendapat kendala seperti

---

<sup>5</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Gaya Media Pratama,2007), hlm 146-147.

barang tidak sesuai bahkan barang tersebut rusak ataupun cacat. Hal tersebut biasanya kurang diindahkan oleh seorang *reseller* sehingga langsung diberikan kepada konsumen tangan ke tiga bahkan seringkali konsumen tangan ketiga merasa kecewa dengan belanja online shop melalui *reseller*. Padahal bisa saja konsumen mengkomplain barang yang dibeli karena tidak sesuai dengan produk yang diiklankannya. Dalam hal ini *reseller* seharusnya bisa memenuhi tanggungjawabnya terhadap barang yang diperjual belikan tersebut.<sup>6</sup> Dapat ditemui pada beberapa *reseller* yang menghadapi komplain konsumen dengan memberikan tanggung jawabnya sendiri dengan alasan tidak dapat mengkomplain lagi kepada produsen atau pihak tangan pertama. Namun ada juga pihak *reseller* yang mengalihkan tanggung jawab komplain kepada produsen atau tangan pertama dengan catatan harus memenuhi beberapa syarat.

Komplain dapat terjadi manakala barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang diiklankan sebelumnya. Penyebabnya bisa karena pihak produsen ataupun *reseller* yang abai serta tidak menjelaskan secara detail bagaimana barang yang akan dijualnya. Menurut beberapa konsumen yang mengajukan komplain, mereka menerangkan bahwa seharusnya pihak *reseller* mengecek dahulu barang yang telah diterima dari produsen atau tangan pertama sebelum memberikannya kepada konsumen tangan terakhir. Namun pada prakteknya tidak semua *reseller* dapat mengecek barang yang akan diberikan kepada konsumennya karena terdapat beberapa sebab diantaranya

---

<sup>6</sup> Miska Tunuri, (*Reseller*) Wawancara pada 31 Desember 2022, Pukul 15.30

barang bersegel, barang tidak mungkin dibuka karena packaging/kemasan yang permanen dan jika sudah dibuka tidak dapat dibungkus seperti semula. Sehingga posisi *reseller* disini hanyalah sebagai perantara.<sup>7</sup>

Dalam praktiknya penulis telah menemui Lima orang pekerja *reseller* di Desa Bumijawa, dan Tiga diantaranya telah berhasil penulis wawancarai. Menurut hasil wawancara yang sudah penulis lakukan dengan beberapa orang pekerja *reseller* di Desa Bumijawa, cara bekerja seorang *reseller* adalah dengan mempromosikan barang dagangannya melalui media berbentuk foto maupun video untuk menarik pembeli. Barang jualannya diambil dari produsen maupun tangan pertama, kemudian *reseller* mempromosikan dan menjualnya kepada konsumen tangan ketiga maupun konsumen akhir. *Reseller* mengambil keuntungan dari barang dagangannya beberapa persen dari harga barang yang dibeli dari produsen maupun tangan pertama. Dalam praktik jual beli yang dilakukan secara online dan telah disetujui oleh kedua belah pihak antara konsumen dan *reseller* bisa jadi terdapat ketidaksesuaian antara produk yang diiklankan dengan produk yang sudah sampai sehingga para konsumen bisa saja mengkomplain barang yang dibelinya tersebut kepada *reseller*. Hal tersebut diungkapkan langsung oleh saudari Ika, Dias, serta Citra sebagai pekerja *reseller* yang telah diwawancarai tadi. Ketidaksesuaian barang disini dapat dilihat dari segi kualitas, bentuk, warna, maupun ukuran dari barang yang dibeli konsumen. Dengan adanya komplain tersebut, biasanya *reseller* yang

---

<sup>7</sup> Susi I, dan Selvy M, Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Pada Transaksi Antar Mahasiswa Bandar Lampung, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2, No.1, hlm 4. ([jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/view/615](http://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/view/615)), Diakses pada tanggal 30 Mei 2023

posisinya sebagai konsumen tangan kedua atau konsumen perantara mengajukan komplain kepada konsumen tangan pertama. Tidak jarang sebagai produsen atau konsumen tangan pertama mengindahkan komplain tersebut, namun sering kali dijumpai beberapa komplain yang tidak diganti rugi dan produsen atau tangan pertama mengabaikan komplain *reseller*. Sehingga *reseller* hanya bisa memaklumi ketidaksesuaian barang yang dibeli dan dijualnya tersebut. Namun ada juga produsen atau konsumen pertama yang dapat menerima komplain *reseller* dengan berbagai syarat yang harus dipenuhinya. Oleh karena itu dapat dipertanyakan bentuk tanggungjawab seorang penjual terhadap pembeli saat terjadi kesalahan dan bagaimana bentuk penyelesaiannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan yang semestinya diterapkan.<sup>8</sup>

Seorang pekerja *reseller* dikatakan sebagai konsumen tangan kedua ataupun konsumen perantara karena mereka tidak memproduksi barangnya sendiri namun mengambil dari seorang produsen kemudian mengiklankan barangnya tersebut dan menjualnya kembali kepada konsumen akhir. Perlu diingat sebagaimana tertuang dalam pasal 1330 KUHPerdara bahwa kesepakatan para pihak dan kecakapan para pihak dalam perjanjian jual-beli merupakan syarat sahnya perjanjian yang sifatnya subjektif. Artinya apabila kedua syarat tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian jual-beli dapat dibatalkan, yang berarti selama dan sepanjang para pihak tidak membatalkan perjanjian, maka perjanjian tersebut masih tetap berlaku. Selain syarat sah

---

<sup>8</sup> Dias P, dan Citra L, (*Reseller*) Wawancara pada 14 Maret 2023, Pukul 16.00

perjanjian yang bersifat subjektif, adapula syarat sah perjanjian yang sifatnya objektif. Dimana syarat tersebut meliputi adanya objek perjanjian dan sebab yang halal. Apabila kedua syarat tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum. Yang artinya perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada sehingga tidak akan memihak para pihak.<sup>9</sup>

Dalam pandangan *fiqh muamalah* jual beli online merupakan aturan Allah yang ditunjukkan untuk mengatur kehidupan manusia. Kajian secara *fiqh muamalah* akan menghasilkan beberapa hukum yakni sah, *fasad*, dan batal. Dengan demikian, terdapat beberapa permasalahan yaitu, jual beli online apakah sudah memenuhi syarat dan rukunnya sehingga akadnya sah, atau justru ada beberapa rukun dan syaratnya namun ada suatu hal yang merusak akad sehingga hukumnya *fasad*, dan apakah jual beli online tidak terpenuhi rukun dan syaratnya sehingga batal akadnya.

Jika dilihat dari konsep jual beli online, maka jual beli online secara garis besar masuk dalam kategori jual beli yang ketiga. Yaitu jual beli yang tidak ada dan tidak dapat dilihat oleh kedua belah pihak. Karena dalam segi jual beli barang online tidak dapat memperlihatkan kepada pembeli secara nyata, hanya dapat dilihat melalui gambar dan data. Selain tidak dapat dilihat secara langsung, barang tersebut tidak ada. Karena gambar bisa saja mengalami perubahan antara gambar yang ditampilkan dengan kenyataan merupakan hal yang harus diantisipasi dengan baik, sehingga pihak penjual harus memberikan

---

<sup>9</sup> Dimas Febrian Syahputra, dkk, *Perlindungan Hukum Transaksi E-Commerce*, (Jakarta : 07 Januari-Juni 2015), hlm. 73

opsi untuk mengembalikan jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan. Dengan adanya pilihan untuk mengembalikan barang maka jual beli online akan terhindar dari adanya unsur penipuan. Unsur tersebut dalam fiqh disebut dengan khiyar.

Khiyar menurut istilah berarti hak yang dimiliki seseorang yang melakukan perjanjian usaha (jual-beli) untuk menentukan pilihan melanjutkan atau membatalkan jual-beli tersebut. Dalam pandangan fiqh muamalah terdapat *khiyar aib* (cacat) yakni jika barang yang telah dibeli ternyata terdapat kerusakan, sehingga pembeli berhak mengembalikan barang tersebut kepada penjual. *Khiyar aib* ini berlaku semenjak pembeli mengetahui cacat setelah berlangsungnya akad. Menurut ulama Syafi'i dan Maliki, batas waktu berlakunya *khiyar aib* yakni berlaku jika pihak yang dirugikan secepat mungkin menggunakan hak khiyarnya. Karena jika pembeli yang mendapati barang yang tidak sesuai dan tidak segera menggunakan hak khiyarnya maka haknya gugur dan akadnya dianggap telah sah.<sup>10</sup>

Jika ditinjau dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) maka produsen dan konsumen mendapat pilihan hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya. Hal tersebut sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Bab X tentang khiyar pasal 276 ayat 3 bahwa “Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan

---

<sup>10</sup> Retno Dyah Prayekti, Elida Herwiyanti, Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'i. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. Vol, 20, No. 02, hlm 43, ([journal.bungabangsacirebon.ac.id /index.php/ecopreneur/article/download/131/129](http://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/ecopreneur/article/download/131/129)). Diakses pada tanggal 22 Desember 2023

akad jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh.”<sup>11</sup>

Bab X Khiyar dalam bagian pertama yaitu *khiyar syarth* pasal 271 menjelaskan bahwasannya “Penjual atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan dalam waktu yang disepakati dalam KHES yaitu tiga hari, kecuali ada kesepakatan lain dalam akad.”<sup>12</sup> Pada dasarnya tindakan komplain yang dilakukan konsumen merupakan tindakan yang menjadi hak seorang konsumen yang memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan. Dengan demikian seharusnya para penjual dapat menerima komplain dari konsumen sehingga menciptakan kondisi yang sama-sama menguntungkan untuk kedua belah pihak dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Produsen memiliki hak dan kewajiban memberikan informasi yang jelas dan benar terkait barang yang dijualnya, selain itu konsumen juga harus teliti dalam memilih barang yang di iklankan agar mereka tidak merasa tertipu dengan barang yang di iklankan tersebut.<sup>13</sup>

Dalam konteks penelitian ini masih belum terdapat kejelasan mengenai pihak mana yang seharusnya bertanggung jawab ketika terdapat ketidaksesuaian saat transaksi jual beli terjadi meskipun sudah ada aturan hukum yang mengatur tentang hak dan kewajiban yang melindungi konsumen dan penjual.

---

<sup>11</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 80-81

<sup>12</sup> Ahmad muhajidin, *Kewenangan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia* (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015), hlm 24

<sup>13</sup> Syafrizal Qurnain Rahmatullah, *“Pemenuhan Hak Komplain Pembeli Terhadap Barang Pesanan di Toko Online”* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.86.

Sehingga masih perlu dikaji lebih lanjut mengenai bagaimana bentuk tanggungjawab terhadap *reseller* terutama di Desa Bumijawa. Kondisi ini disebabkan karena tidak semua penjual dan konsumen mempunyai pengetahuan serta pemahaman hukum yang sama terkait hak dan kewajiban baik sebagai penjual maupun pembeli.

Desa Bumijawa merupakan pusat aktivitas dari sebuah Kecamatan yang banyak didapati praktek pekerja *reseller* yang melakukan transaksi jual beli. Sehingga membuat Desa Bumijawa menjadi lokasi yang ideal untuk mengamati berbagai praktek jual beli dengan *reseller*. Selain itu padatnya penduduk dan aktivitas di Desa Bumijawa memberikan peluang banyaknya praktek jual beli beserta resikonya. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman dampak dari komplain konsumen jika didapati transaksi yang tidak sesuai khususnya dari pandangan KHES

Dari fenomena diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai permasalahan tersebut dengan judul: “Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Komplain Konsumen Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah” (Studi Kasus *Reseller* di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal).

## **B. Definisi Operasional**

Agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis akan memberikan penjelasan beberapa pemahaman diantaranya:

### **1. Komplain Konsumen**

Dalam transaksi jual beli barang maupun jasa sering kali terdapat ketidaksesuaian atas transaksi tersebut. Ketidakpuasan tersebut dapat dinyatakan kedalam bentuk sanggahan atau sikap menentang/ menyanggah yang dinyatakan sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu layanan <sup>14</sup>

Adapun istilah *komplain* berarti sebuah ilmu yang mempelajari tentang metode-metode atau strategi-strategi dalam menangani dan mengelola keluhan konsumen untuk menciptakan kepuasan serta kesetiaan konsumen tersebut atas jasa yang telah digunakan. Evaluasi *komplain* dapat dilakukan dengan analisis pola dan penyebab lain sehingga terbentuk ekonomi yang efisien

## 2. Tanggung Jawab *Reseller*

Tanggung jawab *reseller* merupakan bentuk kesadaran yang dilakukan pada perbuatan maupun perilaku yang telah diwajibkan atas dirinya. *Reseller* merupakan seorang pelaku konsumen tangan kedua yang menjual kembali barang yang telah dibelinya dari seorang *supplier* kepada konsumen tangan ketiga atau konsumen akhir dengan menambahkan sedikit imbalan yang telah dipatoknya. Ketika melakukan transaksi jual beli tentu sering terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dijual maupun barang yang dibeli dan dapat mengakibatkan *komplain*. Dengan demikian seorang penjual dapat menerima *komplain* dan mengatasinya dengan mengganti barang yang telah dijualnya maupun dengan kesepakatan yang telah dilakukan sebelumnya <sup>15</sup>

## 3. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

---

<sup>14</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi II*, (Yogyakarta: Andi, 2020), hlm. 136

<sup>15</sup> Shimp, *Promosi Periklanan dan Aspek Komunikasi Pemasaran*, (Jakarta: 2010, hlm 188)

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) merupakan sebuah aturan hukum yang mengatur aspek kegiatan ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. KHES dijadikan sebagai pertimbangan hakim dalam memutuskan perkara hukum ekonomi syariah

Dalam penelitian ini penulis sedang menyelesaikan permasalahan ekonomi syariah yang penyelesaiannya ditempuh berdasarkan aturan KHES, tepatnya pada permasalahan khiyar yang termuat dalam bab X. Khiyar sendiri menurut istilah berarti hak yang dimiliki seseorang yang melakukan perjanjian usaha (jual-beli) untuk menentukan pilihan melanjutkan atau membatalkan jual-beli tersebut

Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Bab X tentang khiyar, antara lain membahas:

- 1) Pasal 271 ayat 1 dan 2 “Penjual dan atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya.” Dan “Waktu yang diperlukan adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad”
- 2) Pasal 272 “Apabila masa khiyar telah lewat, sedangkan para pihak mempunyai hak khiyar tidak menyatakan membatalkan atau melanjutkan akkad jual beli, maka akad jual beli berlaku secara sempurna”
- 3) Pasal 276 ayat 3 “Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh”<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, ( Jakarta: Kencana, 2009), hlm 80-81

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas adapun yang menjadi pokok dari permasalahan dalam penelitian ini yang perlu dibahas dan diteliti secara mendalam adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggungjawab *reseller* terhadap komplain konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal?
2. Bagaimana tinjauan KHES mengenai tanggung jawab *reseller* terhadap komplain konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal?

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian proposal ini adalah untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang telah diuraikan dalam rumusan masalah yaitu:

- a) Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggungjawab *reseller* terhadap komplain konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal
- b) Untuk mengetahui bagaimana tinjauan KHES mengenai tanggung jawab sebagai *reseller* terhadap komplain konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal

### E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada penulis maupun pembaca yaitu sebagai berikut :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu pemahaman hukum mengenai bentuk tanggung jawab dari seorang pekerja *reseller* terutama dari pandangan kompilasi hukum ekonomi syariah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan penelitian

selanjutnya oleh mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah khususnya dan mahasiswa UIN SAIZU pada umumnya ketika menghadapi suatu masalah tentang komplain konsumen kepada seorang *reseller*

2. Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis khususnya dan memberikan wawasan bagi masyarakat pada umumnya, serta memahami dasar hukum melakukan sebuah akad atau perjanjian dengan orang lain serta pemenuhan tanggung jawab terhadap komplain dari konsumen sehingga dapat dijadikan acuan bagi para pekerja *reseller* khususnya masyarakat Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal

#### **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan pembahasan dan penyusunan penelitian ini penulis akan menguraikan serangkaian kajian pustaka yang berupa hasil penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan oleh peneliti. Peneliti mengambil beberapa sumber sebagai rujukan perbandingan dalam penelitian ini. Penelitian ini mungkin pernah diteliti sebelumnya, akan tetapi penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Untuk memastikan hal tersebut penulis perlu memerlukan tinjauan kembali terhadap hasil penelitian mengenai bentuk tanggungjawab *reseller* terhadap komplain konsumen sesuai dengan kompilasi hukum ekonomi syariah.

Berdasarkan hasil tinjauan penulis tentang penelitian yang berkaitan dengan tanggung jawab *reseller* dan komplain konsumen. Penulis akan mengemukakan beberapa tulisan yang dituangkan dalam bentuk skripsi sebagai bahan perbandingan dengan kajian penulis.

Tulisan pertama berupa skripsi yang ditulis oleh Intan Desma Liana Framanika yang berjudul “Akad *Reseller* Toko Online Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana praktik akad *reseller* di toko online. Karena secara teori akad *reseller* dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan terhadap konsumen dan terdapat hak apa saja yang perlu didapatkan oleh seorang konsumen saat melakukan transaksi jual beli online melalui *reseller*. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas praktik *reseller* di toko online. Namun perbedaannya terdapat pada ruang lingkup pembahasannya. Dimana skripsi tersebut hanya membahas mengenai akad *reseller* di toko online dengan perspektif hukum ekonomi syariah, namun pada penelitian yang sedang penulis teliti ruang lingkungannya mencakup tanggung jawab dari *reseller* itu sendiri.<sup>17</sup>

Tulisan kedua berupa skripsi yang berjudul “Pemenuhan Hak Komplain Pembeli Terhadap Barang Pesanan Terhadap Toko-Toko Sepatu Home Industri Kota Malang Tinjauan UU Perlindungan Konsumen Dan KHES” Oleh Syafrijal Qurnain Rahmatullah. Skripsi ini membahas persoalan Pemenuhan hak komplain konsumen dengan tinjauan UUPK Dan KHES. Hasil penelitian ini menyatakan Di dalam proses pemenuhan hak komplain penjual kepada pembeli ditinjau dengan UUPK dan KHES yang terpenting tidak ada unsur paksaan dan penjual memberikan ganti rugi atau kompensasi. Dan KHES dalam bab X tentang khiyar pasal 276 ayat 3 menunjukkan bahwa Pembeli berhak

---

<sup>17</sup> Intan Desma Liana Framanika. “Akad Reseller Toko Online Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”, *Skripsi*. (Lampung : UIN Raden Inta Lampung, 2022)

meneruskan atau membatalkan akad jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh. Persamaannya terdapat pada pembahasan pemenuhan hak komplain konsumen. Sedangkan perbedaannya terletak pada perspektif penelitiannya.<sup>18</sup>

Tulisan Ketiga berupa skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Terhadap Produk Cacat Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999” oleh Aldila Putra Setyawan. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana mekanisme pemesanan barang antara konsumendian pelaku usaha serta bagaimana bentuk tanggung jawab seorang produsen terhadap barang yang cacat perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Secara praktis penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran konsumen agar bersikap kritis terhadap pelaku usaha yang melakukan penyimpangan. Selain itu juga agar konsumen dengan pemahaman hak-hak dan kewajiban dalam penegakan perlindungan konsumen. Juga penelitian tersebut berisi harapan agar dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen. Yang kemudian pada akhirnya penelitian ini menghasilkan bentuk tanggung jawab produsen terhadap produk cacat sesuai dengan UUPK ayat 1 berupa pengembalian uang atau penggantian barang sejenis atau setara nilainya. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada penyelesaian dari bentuk tanggung jawab terhadap barang yang

---

<sup>18</sup> Syafrijal Qurnain Rahmatullah. “Pemenuhan Hak Komplain Pembeli Terhadap Barang Pesanan Terhadap Toko-Toko Sepatu Home Industri Kota Malang Tinjauan UU Perlindungan Konsumen Dan KHES”. *Skripsi*. (Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020)

cacat. Namun perbedaannya terletak pada alur penyelesaiannya Dimana penulis kali ini akan membahas mengenai tanggung jawab *reseller* dari komplain konsumen dan hanya berdasar pada KHES.<sup>19</sup>

Tulisan keempat berupa jurnal yang berjudul “Pertanggungjawaban Penjual dan *Reseller* Terkait Kerusakan Barang Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik” Oleh Yolanda Pernando. Jurnal ini berisi tentang kondisi *reseller* di Indonesia yang masih berada pada posisi yang lemah meskipun UU Perlindungan Konsumen telah terbit dan berlaku di Indonesia. Yang artinya konsumen di Indonesia ada dalam kondisi yang belum memahami hak dan kewajiban yang seharusnya diketahuinya. Kondisi tersebut disebabkan oleh adanya paradigma yang muncul yang menyebabkan tidak semua konsumen mempunyai pengetahuan serta pemahaman yang sama terkait hak dan kewajiban. Perbedaan dari jurnal ini terletak pada penyelesaian masalah Dimana penulis nantinya akan meneliti bentuk tanggung jawab *reseller* tidak hanya dari segi UU perlindungan Konsumen namun dari segi KHES.<sup>20</sup>

Tulisan kelima berupa jurnal yang berjudul “Analisis Mekanisme *Reseller* Dan *Dropshipper* Dalam Bisnis *Online* Perspektif Ekonomi Islam” Oleh Amalia Damayanti. Jurnal ini membahas mengenai persoalan yang muncul dalam transaksi tersebut yaitu maraknya unsur penipuan jual beli baik dari

---

<sup>19</sup> Aldila Putra Setyawan. “Tanggung Jawab Terhadap Produk Cacat Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. *Skripsi*. (Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim: 2020)

<sup>20</sup> Yolanda Pernando, Pertanggungjawaban Penjual dan *Reseller* Terkait Kerusakan Barang Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Jurnal Notarius Kenotariatan Pascasarjana UMSU*. Vol. 1, No, 2, hlm, 296, ([jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/download/13951/8734](http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/download/13951/8734)). Diakses pada tanggal 28 Februari 2024

*reseller* maupun *supplier*. Seperti barang yang dipesan tidak sesuai foto, barang yang dipesan cacat, barang yang dipesan tidak ada stok, dan sebagainya. Sehingga jual beli dalam sistem ini menimbulkan banyak perdebatan hukum islam mengenai halal haramnya. Perbedaan dari penelitian ini yaitu pada kasus yang timbul dari adanya unsur penipuan dan penyelesaiannya menggunakan ekonomi islam, sedangkan peneliti akan meneliti permasalahan *reseller* dengan komplain serta didasarkan pada KHES.<sup>21</sup>

### G. Sistematika Pembahasan

Guna untuk mendapatkan pemahaman dan kemudahan secara mendalam pada penelitian ini, sistematika pembahasan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab Pertama, memuat latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan

Bab Kedua, membahas tentang landasan teori yang meliputi tinjauan KHES terhadap jual beli, jual beli khiyar, dan sistem *reseller* dalam jual beli.

Bab Ketiga, membahas tentang metode penelitian yang memuat jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab Keempat, memuat hasil penelitian dan pembahasan yang berisi

---

<sup>21</sup> Amalia Damayanti, Analisis Mekanisme *Reseller* Dan *Dropshipper* Dalam Bisnis Online Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah)*, Vol. 07. No. 02, hlm, 74-97, ([ejournal.staim-tulungagung.ac.id](http://ejournal.staim-tulungagung.ac.id)). Diakses pada tanggal 29 Februari 2024

bentuk tanggung jawab dan tinjauan KHES mengenai tanggungjawab *reseller* terhadap komplain konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal.

Bab Kelima, berisi tentang penutup. Ini merupakan akhir dari keseluruhan rangkaian pembahasan dalam sebuah skripsi berupa kesimpulan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Khiyar Dalam Jual Beli

##### 1. Pengertian Khiyar

Dalam agama Islam terdapat sebuah aturan mengenai jual beli yang sering disebut dengan khiyar. Khiyar berisi aturan mengenai hak beserta hal lainnya yang harus diperhatikan oleh penjual maupun pembeli. Dalam sistem jual beli, khiyar digunakan sebagai penduan agar kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli tidak mengalami kerugian atau penyesalan setelah melakukan transaksi baik mengenai kondisi barang maupun harganya tersebut. Khiyar yaitu sebuah aturan yang digunakan dalam transaksi hukum Islam untuk melindungi penjual dan pembeli. Meskipun pada dasarnya sistem jual beli berdagang tujuannya untuk mencari keuntungan, akan tetapi khiyar tetap harus dilaksanakan agar tidak terdapat pihak yang dirugikan dalam sebuah transaksi jual beli tersebut. Khiyar merupakan suatu hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad jual beli atau tidak meneruskan akad jual beli atau ditarik kembali sehingga batal dilakukannya akad jual beli tersebut.<sup>22</sup>

Hukum Islam membolehkan hak khiyar dalam transaksi jual beli, sebagaimana dijelaskan pada Qs. Al-Nissa ayat 29 yang berbunyi:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَا طِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

---

<sup>22</sup> Hani, Umi. *Fiqh Muamalah*, (Banjarmasin: Adhyaksa Kayutangi, 2021), hlm. 52

“Wahai orang-orang yang beriman: Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu.”<sup>23</sup>

Maka dengan demikian dengan melangsungkan atau membatalkan hal itu bergantung pada keadaan/kondisi barang yang akan diperjual belikan. Akad jual beli bersifat mengikat dan sempurna hukum asalnya. Ketika ada hak khiyar yang terdapat di dalamnya maka jual beli tersebut bersifat tidak mengikat selama jangka waktu khiyar, karena memungkinkan adanya pembatalan dari para pihak yang berakad sehingga dapat menimbulkan ketidakpastian. Namun karena hukum Islam menganjurkan hak khiyar maka berdasarkan tingkat kepuasan para pihak yang melakukan transaksi, hal itu menjadi jalan terbaik. Adapun hikmah dari penetapan hak khiyar tersebut adalah memberikan kesempatan untuk membuktikan dan memperhatikan kemaslahatan masing-masing pihak serta mempertegas adanya sikap sama-sama rela dari para pihak yang bertransaksi untuk menghindari perselisihan dan persengketaan, atau bahkan penyesalan dikemudian hari karena merasa tertipu atas transaksi yang dilakukan. Selain itu, para pihak juga bisa terhindar dari kerugian yang berkaitan dengan harga, kualitas serta kuantitas objek akad dalam hak penyerahan kepemilikan. Namun yang perlu diperhatikan adalah syariat Islam memberikan hak khiyar, hanya menetapkannya dalam suatu

---

<sup>23</sup> Tim Penerjemah Al-Qur'an Kemenag RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Diponegoro 2014), hlm. 148

akad ketika kondisi tertentu, atau para pihak atau salah satunya menegaskannya dalam sebuah persyaratan, sehingga setiap akad tidak perlu adanya hak khiyar, namun apabila ada hak khiyar syariat Islam menganjurkannya.<sup>24</sup>

Dalam pengelompokan yang lebih umum, terdapat dua kategori khiyar, yaitu Khiyar yang bersumber dari syara' (hukum Islam), yang meliputi Khiyar *majlis*, Khiyar *'aib* dan Khiyar *ru'yah*. Kemudian ada Khiyar yang bersumber dari kesepakatan pihak yang terlibat dalam akad, yang meliputi Khiyar *syart* dan Khiyar *Ta'yin*. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, terdapat beberapa jenis khiyar yang dijadikan acuan, yaitu khiyar *majlis*, khiyar *syart*, khiyar *naqdi*, khiyar *'aib*, khiyar *ru'yah*, khiyar *ghabn*, dan khiyar. Namun, dalam konteks pembahasan ini, akan dibahas tiga jenis khiyar yang paling dikenal, yaitu khiyar *majlis*, khiyar *syart*, dan khiyar *'aib*.

a. Khiyar *Majlis*

Khiyar *majlis* mengacu pada hak yang terdapat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam akad untuk melanjutkan atau membatalkan akad selama mereka masih berada di tempat dan belum berpisah.

Setelah dilakukannya ijab qabul (penawaran dan penerimaan) dilakukan, maka kedua belah pihak diperbolehkan untuk menentukan hak khiyar sebelum mereka berpisah. Setelah pihak-pihak telah berpisah atau

---

<sup>24</sup> Soemitra, A, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer*. (Jakarta: Prenada media Group, 2019), hlm. 65

membuat pilihan, maka akad tersebut menjadi sah dan berlaku. Namun, menurut beberapa ulama, khiyar *majlis* hanya berlaku dalam akad-akad yang melibatkan pertukaran, seperti jual beli atau ijarah, dan tidak diterapkan dalam setiap jenis akad.<sup>25</sup>

b. *Khiyar Syart*

*Khiyar Syart* berarti sebagai suatu kondisi yang memungkinkan kedua belah pihak memiliki hak untuk melanjutkan atau membatalkan akad berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan.

Kehalalan khiyar didasarkan pada sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Baihaqi, di mana Rasulullah SAW bersabda, "*Kamu diperbolehkan melakukan khiyar pada setiap pembelian selama tiga hari tiga malam.*" Selain itu, dasar dari khiyar *syart* juga didukung oleh riwayat Munqid dan Ibnu Umar. Terjadi perbedaan pendapat di antara ulama mengenai khiyar *syart*, terutama pada batasan waktu yang ditentukan.

Adapun aturan tentang khiyar *syarth* termuat dalam kompilasi hukum ekonomi syariah, sebagaimana bunyinya :

- 1) Pasal 271 ayat (1) "Penjual dan/atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya". (2) "Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad".
- 2) Pasal 272 "Apabila masa khiyar telah lewat, sedangkan para pihak

---

<sup>25</sup> Sahrani, S., & Abdullah, R. *Fikih Muamalah*. (Depok: Ghalia Indonesia, 2011).

yang mempunyai hak khiyar tidak menyatakan membatalkan atau melanjutkan akad jual beli, maka akad jual beli berlaku secara sempurna”.

- 3) Pasal 273 ayat (1) “ Hak khiyar *syarth* tidak dapat diwariskan”. (2) “Pembeli menjadi pemilik penuh atas benda yang dijual setelah kematian penjual pada masa khiyar”. (3) “Kepemilikan benda yang berada dalam rentang waktu khiyar berpindah kepada ahli waris pembeli apabila pembeli meninggal dalam masa khiyar”.
- 4) Pasal 274 “ Pembeli wajib membayar penuh terhadap benda yang dibeliya apabila bendanya itu rusak ketika sudah berada ditangannya sesuai dengan harga sebelum rusak”.<sup>26</sup>

Dalam hal kedudukan akad selama jangka waktu khiyar, terdapat perbedaan pendapat di antara para ulama. Oleh karena itu, jika salah satu pihak meninggal dunia, akad menjadi batal dan tidak dapat diwariskan.

Namun, jika objek akad sudah berada di tangan pembeli, maka tergantung pada situasinya. Jika khiyar berasal dari penjual, maka jual beli menjadi batal dan pembeli wajib menggantikannya. Sedangkan jika khiyar berasal dari pembeli, maka jual beli tetap sah. Namun, jika barang rusak dengan sendirinya, baik ulama Hanafiyyah maupun Syafiiyah sepakat bahwa akad menjadi batal dan khiyar menjadi gugur. Kemudian, dalam kasus jika salah satu pihak meninggal dunia, ulama Syafiiyah

---

<sup>26</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 80-81

berpendapat bahwa khiyar menjadi hak ahli waris, sehingga akad tidak menjadi batal.<sup>27</sup>

c. *Khiyar Naqdi*

*Khiyar naqdi* merupakan suatu transaksi yang apabila terdapat dua pihak yang sepakat untuk menjual sesuatu dengan syarat pembeli tidak dapat mengembalikan uang atau penjual tidak menyerahkan produk dalam jangka waktu tertentu, maka dengan hal ini terjadilah *khiyar naqdi*.

Pihak yang dilanggar kemudian memiliki pilihan untuk mengakhiri atau meneruskan perjanjian. Seperti yang dijelaskan pada aturan KHES yaitu:

- 1) Pasal 275 ayat (1) “Penjual dan pembeli dapat melakukan akad dengan pembayaran yang ditangguhkan”. (2) “Jual beli sebagaimana ditetapkan pada ayat (1) batal apabila pembeli tidak membayar benda yang dibelinya pada waktu yang dijanjikan”. (3) “Jual beli sebagaimana ditetapkan pada ayat (1) batal apabila pembeli meninggal pada tenggang waktu khiyar sebelum melakukan pembayaran”.

Pembayaran dapat dilakukan dengan berbagai cara atau di kemudian hari dalam transaksi jual beli, sesuai dengan pasal diatas. Namun apabila pembeli melakukan wanprestasi, seperti tidak membayar sesuai akad yang sudah dijanjikan dan disepakati secara bersama, dan apabila pembeli meninggal dunia pada waktu khiyar, maka akad jual beli dapat dihentikan.

---

<sup>27</sup> Al-Zuhaili, W. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*. (Depok: Gema Insani, 2018)

d. *Khiyar Ru'yah*

*Khiyar ru'yah* merupakan khiyar yang terjadi dalam transaksi jual beli yang hanya mengacu pada ciri suatu benda tanpa benar-benar menunjukkan benda tersebut. Sehingga jika kontrak sudah ditandatangani tetapi barang yang dibeli atau dijual tidak memenuhi kriteria dan persyaratan yang disepakati oleh kedua belah pihak, maka pembeli memiliki pilihan untuk meneruskan atau mengakhiri kesepakatan tersebut.<sup>28</sup> aturan mengenai khiyar *ru'yah* termuat dalam buku KHES pada bab X yaitu :

- 1) Pasal 276 ayat (1) “Pembeli berhak memeriksa contoh benda yang akan dibelinya.” (2) “Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli benda yang telah diperiksanya”. (3) “Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh”. (4) “Hak untuk memeriksa benda yang akan dibeli, dapat diwakilkan kepada pihak lain”.
- 2) Pasal 277 ayat (1) “Pembeli benda yang termasuk benda tetap, dapat memeriksa seluruhnya atau sebagiannya saja.” (2) “Pembeli benda bergerak yang ragam jenisnya, harus memeriksa seluruh jenis-jenis benda tersebut”.
- 3) Pasal 278 ayat (1) “Pembeli yang buta boleh melakukan jual beli

---

<sup>28</sup> Muhammad Madjy Amirudin, “Khiyar Dalam Transaksi Online: Studi Komparasi antara Lazada dan Blibli”. *Falah Jurnal Ejkonomi Syariah*, Vol.1, No. 1. 2016. hlm 57

dengan hak *ru'yah* melalui media. (2) “Pemeriksaan benda yang akan dibeli oleh pembeli yang buta dapat dilakukan secara langsung atau oleh wakilnya”. (3) “Pembeli yang buta kehilangan hak pilihnya apabila benda yang dibeli sudah dijelaskan sifat-sifatnya, dan telah diraba, dicium, atau dicicipi olehnya”.<sup>29</sup>

e. Khiyar *'aib*

Khiyar *'aib* dapat diartikan sebagai kondisi di mana kedua belah pihak memiliki hak untuk melanjutkan atau membatalkan perjanjian berdasarkan penemuan cacat atau kekurangan pada salah satu objek yang diperdagangkan yang tidak diketahui oleh pemiliknya saat perjanjian dilakukan.

Jika terdapat cacat pada salah satu objek atau bahkan keduanya, baik pada mutsman (barang yang dijual) maupun tsaman (harga), baik karena nilai yang kurang atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, maka akan menjadi alasan adanya khiyar *'Aib* yang memungkinkan untuk meminta penggantian barang atau penggantian barang dan uang.<sup>30</sup>

Ketentuan mengenai khiyar *'aib* diatur dalam KHES pada pasal-pasal berikut:

- 1) Pasal 279 “Benda yang diperjual belikan harus terbebas dari *'aib*, kecuali telah dijelaskan sebelumnya”.

<sup>29</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009). hlm 81-82

<sup>30</sup> Ghazaly, Abdul Rahman. *Fiqh Muamalah*. (Prenada Media Group, 2018)

- 2) Pasal 280 ayat “ Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang objeknya ‘*aib* tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual”.
- 3) Pasal 281 ayat (1) “ ‘*Aib* benda yang menimbulkan perselisihan antara pihak penjual dengan pihak pembeli di selesaikan oleh pengadilan”.  
(2) “ ‘*Aib* benda diperiksa dan ditetapkan oleh ahli dan/atau lembaga yang berwenang”. (3) “Penjual wajib mengembalikan uang kepada pembeli apabila objek dagangan ‘*aib* karena kelalaian penjual”. (4) “Pengadilan berhak menolak tuntutan pembatalan jual beli dari pembeli apabila ‘*aib* benda terjadi karena kelalaian pembeli”.
- 4) Pasal 282 ayat (1) “Pengadilan berhak menetapkan status kepemilikan benda tambahan dari benda yang ‘*aib* yang disengketakan”.
- 5) Pasal 283 ayat (1) “Pembeli bisa menolak seluruh benda yang dibeli secara borongan apabila terbukti beberapa diantaranya sudah ‘*aib* sebelum serah terima”. (2) “Pembeli dibolehkan hanya membeli benda-benda yang tidak ‘*aib*”.
- 6) Pasal 284 “Objek jual beli yang telah digunakan atau dimanfaatkan secara sempurna tidak dapat dikembalikan”.
- 7) Pasal 285 ayat (1) “Penjualan benda yang ‘*aib*-nya tidak merusak kualitas benda yang diperjualbelikan yang diketahui sebelum serah terima, adalah sah”. (2) “Pembeli dan penjual benda yang ‘*aib* yang dapat merusak kualitasnya, berhak untuk mengembalikan benda itu kepada penjual dan berhak memperoleh seluruh uangnya kembali”.

- 8) Pasal 286 ayat (1) “Penjualan benda yang tidak dapat dimanfaatkan lagi, tidak sah”. (2) “Pembeli berhak untuk mengembalikan barang sebagaimana dalam ayat (1) kepada penjual, dan berhak menerima kembali seluruh uangnya”.<sup>31</sup>

Kebolehan khiyar didasarkan pada hadis yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah, di mana Rasulullah SAW bersabda, *"Seorang Muslim adalah saudara bagi Muslim yang lainnya. Tidaklah halal bagi seorang Muslim untuk menjual barang kepada saudaranya yang memiliki cacat, kecuali jika ia menjelaskannya terlebih dahulu"* (HR. Ibnu Majah Nomor 2247).

<sup>32</sup>

Dengan adanya khiyar 'aib, para ulama memiliki dua pendapat. Pertama, ulama Hanafiyah dan Hanabilah menyatakan bahwa ketika cacat diketahui, pembatalan perjanjian ditangguhkan. Artinya, pembatalan tidak harus dilakukan secara langsung. Jadi, jika cacat pada barang diketahui, dan pengembalian barang ditunda, hal itu tidak menghilangkan hak khiyar. Bahkan, jika ada kesepakatan untuk menunjukkan kerelaan, itu dianjurkan karena esensi khiyar adalah mencegah perselisihan. Namun, khiyar 'aib dapat gugur jika batas waktu berakhir, meskipun sebenarnya khiyar ini tidak memiliki batasan waktu yang ditentukan.

Dalam hal ini, akibat dari khiyar 'aib adalah bahwa akad menjadi tidak

---

<sup>31</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009). hlm 82-84

<sup>32</sup> Prof. Dr. Monzer Kahf. *Ayat dan Hadits Tentang Ekonomi*, (Jakarta: KNEKS, 2022), hlm. 528

lazim bagi mereka yang memiliki hak. Jika pihak yang memiliki hak khiyar rela menerima objek dengan cacat, maka hak khiyar tersebut menjadi tidak berlaku dan akad menjadi sah.

Namun, jika pihak tersebut mengembalikan objek kepada pemilik asalnya, maka akad menjadi batal. Namun, perlu diperhatikan bahwa setiap akad yang dilakukan sebenarnya mencakup khiyar *'aib*, baik itu diatur sebagai persyaratan atau tidak.<sup>33</sup>

f. Khiyar *Ghabn* dan *Taghrib*

Khiyar *ghabn* dan *taghrib* jika terjadi ketidak sesuaian dalam transaksi jual beli mengenai barang yang dijual, dapat menggunakan khiyar *ghabn* dan *taghrib*. Terjadinya ketimpangan nilai tukar yang mencolok antara dua barang yang dipertukarkan karena adanya kecurangan atau penipuan merupakan salah satu aspek syariat Islam dalam perlindungan konsumen. Seperti yang dijelaskan dalam pasal-pasal KHES yang mengatur tentang khiyar *ghabn* dan *taghrib* antaranya:

- 1) Pasal 287 “Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad karena penjual memberi keterangan yang salah mengenai kualitas benda yang dijual nya”.
- 2) Pasal 288 ayat (1) “Pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangannya”. (2) “Pembeli dapat mengajukan ke pengadilan untuk menetapkan agar

---

<sup>33</sup> Labib Nubahai, “Implementasi dan Eksistensi Khiyar”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol. 6 No. 1, 2023, hlm 110. (*journal.iainkudus.ac.id*), Diakses pada 7 Mei 2024

pemberi keterangan palsu untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangan atau didenda”.

- 3) Pasal 289 ayat (1) “Hak menuntut karena salah memberi keterangan sebagaimana Ditetapkan pada ayat satu pasal 288 dapat diajukan oleh ahli warisnya”. (2) “Pembeli kehilangan hak pilihnya sebagaimana ditetapkan pada ayat satu dan ayat dua pasal 288 gwa bila ia telah memanfaatkan pernah dibelinya sempurna”.
- 4) Pasal 290 “Penjualan benda yang didasarkan keterangan yang salah yang dilakukan dengan sengaja oleh penjual atau wakilnya dapat dibatalkan”.
- 5) Pasal 291 ayat (1) “Pembelian benda yang haram diperjualbelikan tidak sah”. (2) “Pemberi benda yang disertai keterangan yang salah yang dilakukan tidak sengaja adalah sah”. (3) “Pembeli dalam akad yang diatur pada ayat dua di atas berhak untuk membatalkan atau meneruskan akad tersebut”.
- 6) Pasal 292 ayat (1) “ Pihak yang merasa tertipu dalam akad jual beli dapat membatalkan penjualan tersebut”. (2) “Persengketaan antara korban penipuan dengan pelaku penipuan dapat diselesaikan dengan damai/*al-shulh* dan/atau ke pengadilan”.
- 7) Pasal 293 “Pembeli yang menjadi korban penipuan kehilangan hak untuk membatalkan akad jual beli apabila benda yang dijadikan objek akad telah dimanfaatkan secara sempurna”.
- 8) Pasal 294 ayat (1) “Hak untuk melakukan pembatalan akad jual beli

yang disertai dengan penipuan tidak dapat diwariskan”. (2) “Hak untuk melakukan pembatalan akad jual beli yang disertai dengan penipuan berakhir apabila pihak yang tertipu telah mengubah dan atau memodifikasi benda yang dijadikan objek jual beli”.<sup>34</sup>

Dengan demikian, jika konsumen menjadi korban penipuan, maka hal untuk mengakhiri kontrak tidak diwakili oleh ahli waris, yang dapat dihentikan jika korban penipuan mengubah barangnya.

## 2. Prinsip Jual Beli Khiyar

Prinsip jual beli khiyar merujuk pada konsep dalam hukum Islam yang memungkinkan pihak-pihak yang melakukan transaksi jual beli untuk membatalkan atau mengembalikan barang yang diperdagangkan dalam beberapa kondisi tertentu. Prinsip jual beli khiyar memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan kedua belah pihak dalam transaksi jual beli sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan dalam Islam.

Prinsip berlakunya jual beli suatu barang maupun jasa merupakan atas dasar suka sama suka, maka syarat memberi kesempatan kepada kedua belah pihak bagi yang melakukan transaksi jual beli untuk memilih antara dua kemungkinan, yaitu meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli tersebut. Seseorang sebagai pelaku akad memiliki hak khiyar atau hak untuk memilih meneruskan atau membatalkan akadnya. Perlu diketahui bahwa hukum melakukan jual beli adalah mengikat. Karena tujuan dari jual

---

<sup>34</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009). hlm 84-86

beli adalah memindahkan hak kepemilikan. Hanya saja dalam hukum islam menerapkan khiyar dalam jual beli sebagai bentuk tinjauan kembali terhadap pelaku akad.

Jika dilihat dari definisinya, tujuan dari khiyar sendiri adalah untuk memberikan pemikiran yang benar-benar matang baik dari segi positif maupun negatif bagi kedua belah pihak sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi jual beli. Hal tersebut untuk menghindari kerugian yang terjadi dikemungkinan hari oleh kesua belah pihak. Khiyar diperlukan dalam melakukan transaksi yaitu untuk menjaga kepentingan kemaslahatan dan kerelaan kedua pihak yang melakukan kontrak serta melindungi dari bahaya yang mungkin menimbulkan kerugian bagi para pihak.<sup>35</sup> Khiyar dapat berakhir apabila terjadi hal-hal seperti berikut :

- a. Ketika akad tersebut sudah memiliki tenggang waktu maka bisa berakhir masa berlaku dari akad tersebut
- b. Jika akad tersebut mengikat maka akad bisa dibatalkan oleh para pihak yang terlibat pada akad tersebut
- c. Berakhirnya akad yang bersifat mengikat ketika akad itu *fasid*, adanya khiyar syart dan khiyar aib, maka akad tersebut tidak dilaksanakan oleh para pihak yang terlibat telah terpenuhinya keinginan suatu akad
- d. Salah satu pihak yang berakad ada yang meninggal dunia

Hikmah yang terdapat dari adanya prinsip jual beli khiyar, adalah agar

---

<sup>35</sup> Orin Oktasari, "Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online," Jurnal Aghnia Stiesnu Bengkulu, Vol 4, 2021. ([nadiajannatulm20.ac.id](http://nadiajannatulm20.ac.id)). Diakses Pada Tanggal 9 Mei 2024

terciptanya kemaslahatan bagi seluruh pihak yang sedang melakukan transaksi jual beli. Apabila terdapat pihak yang sudah terlanjur membeli barang, namun barang tersebut tidak sesuai dan menganggap tidak adanya hak khiyar dalam transaksi jual beli tersebut, maka akan menimbulkan persengketaan bahkan hal buruk lain yang dilarang oleh agama. Syariat Islam menetapkan adanya hak khiyar dalam rangka menetapkan adanya hak khiyar dengan tujuan untuk menegakan keselamatan, kerukunan, serta keharmonisan dalam melakukan transaksi jual beli antar individu.<sup>36</sup>

## **B. Sistem *Reseller* Dalam Jual Beli KHES**

### **1. Pengertian *Reseller***

*Reseller* merupakan sebuah pekerjaan dimana seseorang berprofesi sebagai penjual tangan kedua yang menjual kembali barang dagangan dari produsen atau *supplier*. Istilah *reseller* diambil dari Bahasa Inggris. Kata *re* berarti kembali dan kata *seller* berarti penjual. Sehingga *reseller* berarti penjual kembali.

*Reseller* merupakan pedagang yang berkelompok atau secara individu, membeli barang atau jasa dari produsen atau *supplier*, untuk dijual kembali dengan merek sendiri untuk mendapatkan keuntungan dari penjualnya. *Reseller* bisa mendapatkan produk dari agen, toko grosir, distributor, maupun produsen. Kemudian *reseller* menjualnya kembali kepada konsumen tangan ketiga atau konsumen akhir. *Reseller* dapat

---

<sup>36</sup> Hamzah Ya'qub, Kode Etik Dagang Menurut Islam (Pola Pembinaan Hidup dalam Berekonomi), (Bandung: CV.Diponegoro, 1992), hlm. 101

dikatakan sebagai konsumen tangan kedua atau konsumen perantara karena barang yang dibeli akan dijual kembali kepada konsumen tangan ketiga atau konsumen tangan terakhir.<sup>37</sup>

*Reseller* menggunakan sistem *pre-order* atau sistem pemesanan terlebih dahulu. Dimana pelaku usaha *online shop* atau *reseller* tidak melakukan persediaan barang (stok barang) yang terlalu banyak karena barang yang didapat merupakan jalinan kerjasama dengan *supplier* atau produsen. *Reseller* menggunakan foto atau video milik *supplier* maupun produsen beserta keterangan stok ketersediaan produk dan juga rincian produk yang diiklankan. Baik dari segi harga, ukuran, bahan, dan lain sebagainya. Selanjutnya *reseller* memasarkannya melalui media sosial. Jika konsumen tertarik maka nanti *reseller* membeli barang kepada *supplier* maupun produsen<sup>38</sup>.

## 2. Jual Beli Dengan Sistem *Reseller*

Jual beli dengan sistem *reseller* merupakan sistem jual beli ketika seseorang atau sebuah perusahaan membeli produk dari produsen atau distributor, lalu menjualnya kembali kepada konsumen akhir dengan harga yang ditentukan sendiri, biasanya dengan tambahan keuntungan.

Sistem ini umumnya digunakan dalam berbagai industri, mulai dari pakaian, elektronik, hingga produk digital. Bagi produsen atau distributor,

---

<sup>37</sup> Kezia Prasetya, *Pengertian Reseller, Cara Kerja dan Syarat Menjalakan Sistemnya*. (Jakarta: Fimela.com. 2023), hlm. 2-3

<sup>38</sup> Pitri, A., Hasan, U., dan Syuti, A. T. "Perlindungan Hak *Reseller* Online Shop Terkait Perbuatan Melawan Hukum dengan Cara Pembatalan Sepihak yang Dilakukan Oleh Konsumen". *Zaaken : Journal Of Civil and Bussiness Law*. Vol.3, No.2, hlm.266-284. 2022

memiliki *reseller* bisa membantu mereka untuk menjangkau pasar yang lebih luas tanpa harus memikirkan distribusi dan penjualan secara langsung kepada konsumen. Sedangkan bagi *reseller*, mereka dapat memanfaatkan produk dari produsen atau distributor sebagai bahan untuk membangun bisnis mereka sendiri tanpa harus mengeluarkan banyak modal untuk produksi atau pengembangan produk.

Namun, dalam menjalankan sistem ini, penting untuk memperhatikan beberapa hal, seperti kebijakan harga, kontrol kualitas produk, dan hubungan kerjasama yang baik antara produsen/distributor dan *reseller*. Selain itu, strategi pemasaran yang tepat juga penting untuk meningkatkan penjualan dan membangun reputasi bisnis.

Ulama Mazhab Hambali, Muhammad bin Abi al Fath, dalam kitabnya al-Muthalli, menyatakan bahwa defenisi *reseller* dalam istilah fikih menyatakan: dari batasan-batasan tentang *pereselleran*, bisa disimpulkan bahwa *pereselleran* itu di lakukan oleh seseorang terhadap orang lain, yang berstatus pemilik. Bukan dilakukan oleh seseorang terhadap sesama *reseller* yang lain. Kedudukan seorang *reseller* adalah sebagai orang tengah, dan apabila seorang *mereselleri reseller* yaitu *reseller* menjual kepada sesama *reseller* maka gugurlah kedudukannya sebagai orang tengah.<sup>39</sup>

Jual beli via perantara (*reseller*) yang diharamkan ialah melakukan

---

<sup>39</sup> Rulita Haryanti, "Penerapan sistem reseller perspektif hukum ekonomi Syariah". *Skripsi*, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) metro, 2020). hlm 15

praktek-praktek yang merugikan seperti, menjual dan mencari minuman keras sebagai pesanan dari orang, mencari rumah sebagai tempat bermaksiat atau berjudi, dan menjual atau mencari narkotika sebagai pesanan dari orang tertentu.<sup>40</sup>

### 3. *Reseller* Menurut Ekonomi Islam

Secara umum jual beli dalam hukum Islam adalah mubah (boleh) berdasarkan pada kaidah fiqih. Dimana pada dasarnya segala hukum dalam muamalah adalah boleh kecuali ada dalil yang melarangnya. Islam memperbolehkan pengikutnya untuk melakukan berbagai kegiatan muamalah dengan tujuan untuk kemaslahatan bersama, tetapi kebolehan tersebut dapat berubah menjadi suatu yang dilarang apabila terdapat alasan-alasan tertentu.

Ada beberapa pedoman yang *reseller* harus mengetahui ketika mereka terlibat dalam perdagangan terlepas dari apakah itu tradisional atau *e-commerce*. Islam menjelaskan bahwa tujuan utama seorang muslim yang melakukan bisnis adalah untuk mencari ridho dari Allah dan mereka harus memiliki tujuan yang lebih tinggi, yaitu dengan meningkatkan persediaan, jenis produk dan berusaha untuk menemukan cara-cara demi meningkatkan pelayanan dan margin keuntungan.<sup>41</sup>

### 4. Hak Untuk Membatalkan atau Melanjutkan

---

<sup>40</sup> Nurul Agustina, “Agen Jual Belli (Simsar) dan Menimbun (ikhtikar)”. *Jurnal Hukum Ekonomi*. Vol 8 No.1 2020, hlm 14. ([Idideshare.net/mobile/nurulagustin6](http://Idideshare.net/mobile/nurulagustin6)). Diakses Pada 9 Mei 2024.

<sup>41</sup> Nubahai, L. *Konsep Jual Beli Model Dropshipping Perspektif Ekonomi Islam*. Misykat: Universitas Indonesia, 2019.

Jika barang (dipesan/diterima) itu tidak sesuai dengan pesanan atau kriteria, pembeli bisa membatalkan jual beli dengan ganti rugi atau melanjutkan jual beli. Pada praktiknya, ada beberapa sistem model penjualan bagi *reseller*, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Reseller* menjual produk milik *supplier* (pemilik barang) tanpa harus banyak menyetok barang. Ketika ada konsumen membeli, maka *reseller* menghubungi *supplier* untuk mengirim produk yang telah dipesan.
- 2) *Reseller* bersepakat dengan *supplier* untuk membawa produk *supplier* tanpa membayar terlebih dahulu, lalu *reseller* menjualnya kepada konsumen dengan harga dari *supplier* ditambah dengan margin keuntungan. Ketika ada konsumen membeli, maka uang hasil pembelian diberikan kepada *supplier* sesuai kesepakatan awal. Dalam hal ini, *reseller* mendapat keuntungan dari harga yang telah dipasarkan dari harga *supplier*. Hukum jual beli dengan sistem seperti ini halal dan sah selama tidak melanggar aturan dasar dalam fiqh jual beli (baik berkaitan dengan akad, orang yang berakad, maupun onjek yang menjadi jual beli), dan juga tidak bertentangan dengan tujuan syariat Islam.

Akad pada jual beli dengan sistem *reseller* ini bisa dikategorikan sebagai akad *simsarah*, *syirkah*, ataupun *murabahah* sesuai dengan praktek yang berjalan.

- 3) *Reseller* membeli produk barang dari *supplier*, baik dicicil ataupun

cash. Lalu *reseller* menjual produk tersebut kepada konsumen. Jika konsumen membeli dan membayar, maka pembayaran langsung dilakukan ke *reseller*. Praktek jual beli model seperti ini pada hakikatnya sama seperti jual beli secara umum, dimana seorang penjual membeli produk kepada *supplier* (pemilik barang), lalu penjual (*reseller*) menjualnya kembali kepada konsumen. Hukum jual beli ini halal dan sah selama tidak melanggar aturan dasar fiqh jual beli dan tidak bertentangan dengan tujuan syariat Islam.<sup>42</sup>

## 5. Macam-macam Akad Dalam Sistem *Reseller*

### a. Akad Simsarah

Akad *simsarah* merupakan akad yang terdapat seseorang didalamnya yang menjualkan barang milik orang lain dan dia mendapat imbalan atas jasa menjualkannya. Akad *simsarah* disepakati kehalalannya oleh seluruh ulama.<sup>43</sup>

### b. Akad Wakalah

Akad *wakalah* atau perwakilan merupakan akad yang dilakukan antara *reseller* dan *supplier*, yaitu pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (*muwakil*) kepada pihak lain (*wakil*), yang dimana atas jasanya tersebut maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah.

<sup>42</sup> Rohman, H. *Hukum Jual Beli Online (Pendekatan Fiqh Muamalah, Kaidah Fiqh, Usul Fiqh, Maqasid al-Syariah, Hasil Bahsul Masa'il NU, dan Fatwa DSN-MUI)*. Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020.

<sup>43</sup> Isnawati, *Jual Beli Online Sesuai Syariah*. Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2018.

Menurut Jumhur ulama akad wakalah empat rukun dan syarat, antara lain sebagai berikut :

1) Syarat Muwakil (orang yang mewakilkan)

Syarat yang harus dimiliki seorang muwakil adalah ia harus memiliki hak penuh atas penguasaan suatu barang atau pekerjaan artinya barang adalah miliknya sendiri bukan milik orang lain.

2) Syarat Wakil (orang yang mewakili)

Syarat bagi orang yang diberikan kuasa untuk menjadi wakil adalah orang yang berakal dan tamyiz. Jika orang yang menjadi wakil adalah gila atau belum dewasa maka akan batal.

3) Syarat Al-muwakil (objek yang diwakilkan)

Objek yang diwakilkan harus berupa pekerjaan yang memang boleh diwakilkan oleh orang lain mengerjakannya. Jika yang diwakilkan adalah barang tersebut jelas dan milik pihak yang diwakilkan ketika akad wakalah.

4) Syarat Shigat

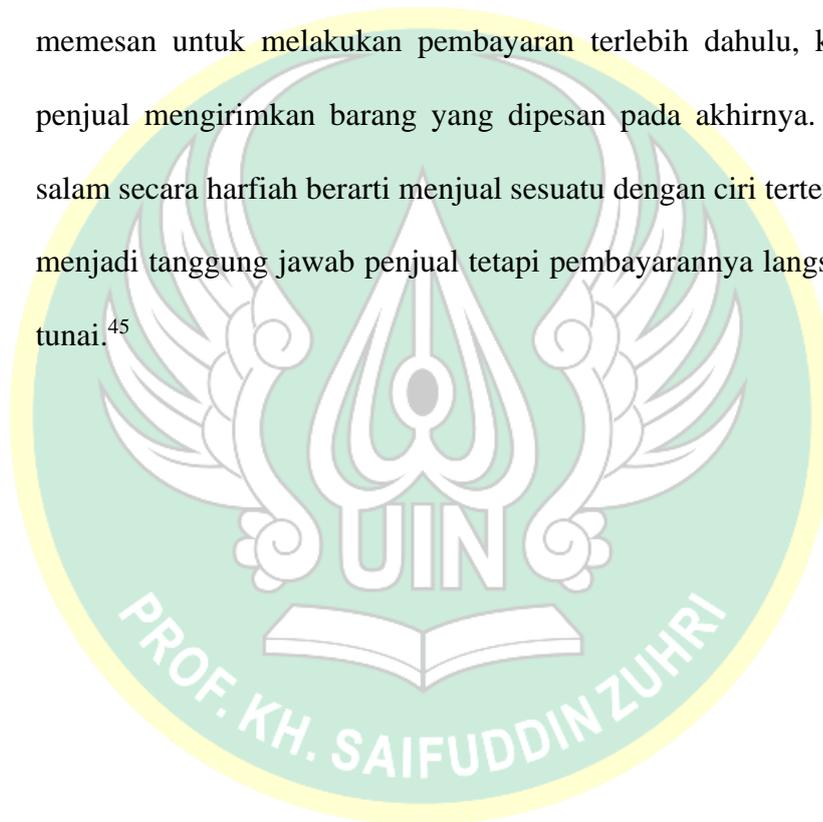
Shigat merupakan ijab qabul yang menunjukkan adanya keridhaan terhadap perwakilan yang akad dilakukan pada akad wakalah.

c. Akad Salam

Akad salam yaitu akad yang dibayarkan secara tunai, sementara barang atau jasanya dihutangkan dan hukumnya boleh dan sah dalam hukum Islam. Akad salam pada dasarnya adalah jual beli dengan

hutang. Namun bedanya, yang berhutang bukanlah uang pembayarannya melainkan barangnya. Sedangkan pembayaran uang justru bertebaran dalam bentuk akad.<sup>44</sup>

Dalam praktik jual beli terjadi fenomena jual beli dengan pesanan atau model inden. Jual beli salam adalah jual beli dimana pembeli memesan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu, kemudian penjual mengirimkan barang yang dipesan pada akhirnya. Kata as-salam secara harfiah berarti menjual sesuatu dengan ciri tertentu, tetap menjadi tanggung jawab penjual tetapi pembayarannya langsung atau tunai.<sup>45</sup>



---

<sup>44</sup> Sarwat, A. *Fiqh Jual Beli*. Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2018.

<sup>45</sup> Lubaba, Patuttohman & Khoriah. "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Mekanisme Dropshipping Dalam Jual Beli Online Dengan Menggunakan Konsep Ba'I As-Salam". *Ecopreneur: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 02, No.2, hlm. 191, 2021. ([doi.org.1047453/ecopreneur.v2i2.459](https://doi.org/1047453/ecopreneur.v2i2.459)). Diakses pada 22 Mei 2024

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau sering disebut *Field research* yang penelitiannya dilakukan di lapangan atau lokasi penelitian untuk menyelidiki objek agar mendapatkan data dan gambaran yang jelas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penelitian yang bersifat kualitatif ini merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian ini adalah suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan yang sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dalam masyarakat dengan maksud untuk mendapatkan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan. Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, kemudian menuju pada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah. Karena dalam penelitian ini, penulis memerlukan data yang diperoleh dengan cara turun langsung kelapangan dan melakukan pendekatan kepada masyarakat .<sup>46</sup>

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah normative-empiris. Penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang mengkaji hukum

---

<sup>46</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm.100

tertulis dari aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkup dan materi, penjelasan umum dari pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan mengikat suatu undang-undang tetapi tidak mengikat aspek terapan atau implementasinya<sup>47</sup>

Penelitian empiris adalah penelitian hukum positif tidak tertulis mengenai perilaku anggota masyarakat dalam hubungan hidup bermasyarakat. Penelitian hukum normatif dengan cara mengkaji hukum tertulis yang bersifat mengikat dari segala aspek yang kaitannya dengan pokok bahasan yang diteliti. Penelitian hukum empiris dengan cara mengkaji proses jual beli melalui *reseller* di Desa Bumijawa Kabupaten Tegal

### C. Sumber Data

Data yang diperoleh untuk menyelesaikan permasalahan diatas menggunakan data primer dan data skunder. Untuk mendapatkan yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat dari penelitian ini, maka penulis membagi sumber data menjadi dua macam yaitu :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau sumber penelitian dari peneliti. Dalam penelitian ini penulis mengambil data primer melalui wawancara terhadap informan baik dari segi konsumen, pekerja *reseller*, dan juga *supplier* maupun

---

<sup>47</sup> Abdulkadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), hlm.101

penjual tangan pertama.<sup>48</sup>

Pada skripsi ini memperoleh data primer dari proses wawancara kepada para *supplier*, *reseller*, maupun konsumen di desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dimana sample yang diambil sesuai dengan kriteria yang penulis butuhkan, diantaranya ada 3 orang *supplier* :

- a. Nur Khikmah, Cempaka, RT 03 RW 02
- b. Laelatul Atiqoh, Pesanggrahan, RT 04 RW 02, Bumijawa, Tegal
- c. Susi, Bumijawa, RT 06 RW 02, Bumijawa, Tegal

Sedangkan penulis mengambil sample dari 5 orang *reseller*, yaitu :

- a) Miska Tunuri, Bumijawa RT 02 RW 02, Bumijawa, Tegal
- b) Isyani Barkhah, Bawagan RT 01 RW 01, Bumijawa, Tegal
- c) Citra Listiyani, Sumbaga, RT 03 RW 01, Bumijawa, Tegal
- d) Maria Ulfah, Dukuh Benda, RT 06 RW 02, Bumijawa, Tegal
- e) Arif Rakhman Hakim, Tuwel, RT 02 RW 01, Bojong, Tegal

Selanjutnya penulis mengambil sample 5 orang konsumen, yaitu :

- a) Fasikhatun, Bumijawa RT 04 RW 02, Bumijawa, Tegal
- b) Puji Astuti, Bumijawa RT 04 RW 02, Bumijawa, Tegal
- c) Umi Lutfiyatul Afifah, Bumijawa RT 04 RW 02, Bumijawa, Tegal
- d) Khaerul Muzaki, Bumijawa RT 04 RW 01, Bumijawa, Tegal
- e) Kresna Bayu Triadi, Bumijawa RT 02 RW 02, Bumijawa, Tegal

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.124

### 3. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sumbernya berasal dari kutipan sumber lain untuk menunjang dan memberi masukan yang mendukung terkait permasalahan yang diteliti. Data sekunder berasal dari dokumen-dokumen dan literatur kepustakaan yang berupa buku-buku dan jurnal

#### **D. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah pekerja *reseller* yang bekerja sebagai penjual sekaligus konsumen tangan kedua yang berada di wilayah Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kabupaten Tegal. Sedangkan objek penelitian ini adalah masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis akan meneliti mengenai tanggungjawab *reseller* terhadap komplain berdasarkan KHES di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kabupaten Tegal

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini antara lain sebagai berikut :

##### 1. Observasi

Observasi merupakan cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan mencatat terhadap fenomena yang ada pada objek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana praktik konsumen mengajukan komplain maupun praktik

ketika *reseller* menghadapi komplain dari konsumen <sup>49</sup>

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah interaksi dimana adanya suatu percakapan antara pewawancara dengan narasumber dimana pewawancara akan mengajukan pertanyaan dan narasumber memberikan jawaban dari pertanyaan tersebut secara langsung mengenai bagaimana mereka menghadapi komplain dari konsumen.

Wawancara disini menggunakan teknik semi struktur, yaitu wawancara yang berlangsung sesuai dengan panduan akan tetapi wawancara dapat berkembang. Wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka dimana teknik ini memungkinkan adanya pertanyaan baru yang muncul karena jawaban yang diberikan oleh narasumber. Sehingga selama sesi berlangsung penggalan informasi dapat dilakukan lebih mendalam <sup>50</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Yaitu teknik penentuan sampel yang akan digunakan berdasarkan pengetahuan peneliti untuk menentukan pengambilan sampel yang akan digunakan dengan cara menentukan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan, baik dari segi jumlah maupun kategori dari informan yang akan diwawancarai penulis saat melakukan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian yang

---

<sup>49</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm.38

<sup>50</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 50-51

sedang dilakukan dan memenuhi kriteria dalam memberikan informasi.

Dalam penelitian ini terdapat tiga pihak yang akan diteliti yaitu pihak produsen/tangan pertama, pihak *reseller*/ tangan kedua dan pihak konsumen terakhir. Kriteria yang digunakan yaitu para *supplier*, *reseller*, maupun konsumen baik laki-laki maupun perempuan yang masih produktif dalam melakukan pekerjaannya, serta dalam lingkup waktu bekerjanya, mulai dari beberapa perbedaan berapa lama mereka melakukan pekerjaannya, berapa kali menghadapi komplain hingga cara menghadapi dan menyelesaikan komplain tersebut.

Dari segi konsumenpun penulis akan meneliti dari beberapa konsumen dengan berbagai permasalahannya mulai dari berapa kali melakukan transaksi jual beli hingga berapakah mengajukan komplain beserta alasannya dan proses pengajuan komplain. Selanjutnya metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan wawancara<sup>51</sup>

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan meminta bukti data dari narasumber ketika menghadapi komplain dari konsumen. Karena notabnya dalam kasus penelitian ini konsumen melakukan komplain melalui akun media online. Dokumen itu dapat berbentuk sebuah foto maupun video<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023), hlm. 80

<sup>52</sup> Rifa'I Abu Bakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press, 2021), hlm.14

## F. Metode Analisis Data

Setelah data primer dan data skunder terkumpul langkah selanjutnya merupakan menganalisis kasus dan mengolah data. Karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, melalui proses wawancara melalui pihak *supplier*, *reseller*, hingga konsumen. Maka nantinya hasil data akan berupa data deskriptif analisis. Pendekatan yang dilakukan merupakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran dari fakta-fakta yang diteliti secara mendalam terhadap kasus-kasus yang diteliti. Dan selanjutnya di analisis secara deduktif kualitatif lebih menekankan kepada kualitas atau isi dari data tersebut secara menyeluruh.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Pers, 2001) hlm. 32

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Kondisi Perekonomian Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal

##### 1. Profil Desa Bumijawa

Bumijawa merupakan sebuah desa/kelurahan yang terletak diwilayah Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal, dengan bahasa ngapak Tegal yang khas. Sejarah Desa Bumijawa belum ada yang tau pasti, karena masih terdapat beberapa sudut pandang yang menceritakan mengenai Desa Bumijawa. Namun baik dari segi versi manapun, masyarakat Bumijawa tetap menghormati dan menghargai, karena semua masyarakat pasti menginginkan Bumijawa dikenal bahkan mengangkat nama Kabupaten Tegal.

Kecamatan Bumijawa memiliki potensi di area perindustrian/jasa. Kelurahan Bumijawa juga memiliki potensi wisata cagar budaya dimana setiap akhir pekan wisata tersebut ramai dikunjungi oleh masyarakat sekitar. Pada tahun 2024 ini Bumijawa sudah cukup maju. Hal ini dibuktikan dengan tingkat ekonomi Desa Bumijawa semakin naik sehingga pemerintah dari Kabupaten Tegal terus mendukung pada tiap Desa agar lebih maju, terutama pada bidang teknologi informasi.<sup>54</sup>

Desa Bumijawa sendiri merupakan sebuah pusat Desa dalam lingkup kelurahan. Baik dari kantor Kecamatan, balaidesa, puskesmas,

---

<sup>54</sup> Tegal Website, "Statistik Desa Bumijawa". <https://bumijawa.tegal.website/>, Diakses pada tanggal 26 Mei 2024

pasar, bank, kantor pos, sekolah SMP-SMK pun letaknya di wilayah Bumijawa. Desa Bumijawa bisa dikatakan sebagai Desa yang maju diantara desa-desa lainnya. Karena banyak kegiatan yang dilakukan disana. Mulai dari transaksi jual beli, pendidikan, maupun kegiatan masyarakat seperti grup PKK, karang taruna, dan lain-lain.

Menurut data statistik, Bumijawa memiliki wilayah yang cukup padat dengan angka kepadatan penduduk mencapai 1477 penduduk, yang tentunya bukan angka yang sedikit karena Bumijawa juga termasuk wilayah perindustrian/jasa yang cukup luas. Total penduduk di Bumijawa mencapai 15.277 penduduk berdasarkan acuan data sebelum pemilihan umum kemarin. Jumlah penduduk laki-laki Desa Bumijawa jumlahnya 7798 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk wanitanya terdapat 7479 jiwa. Jumlah kepala keluarga di Desa Bumijawa sebanyak 4445 KK, dengan luas desa 1.034.18 m<sup>2</sup>

Bumijawa memiliki ketinggian 1800 mdpl titik tertinggi dan 500 meter dpl titik terendah, sehingga udara di kawasan ini relatif dingin. Kecamatan ini banyak menghasilkan sayur-sayuran dan buah-buahan, selain itu juga kaya akan hasil alam seperti teh, kayu dan kopi. Di Bumijawa terdapat sebuah mata air yang bernama "Bulakan" yang airnya digunakan untuk keperluan PDAM Tegal Kota.<sup>55</sup>

Bapak Hamzah Sodik, S.H. beserta jajarannya pada saat ini

---

<sup>55</sup> Wikipedia, "Bumijawa, Tegal, Tegal-Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas". [wikipedia.org/w/index.php?title=Bumijawa, Tegal&veaction=edit&section=4](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Bumijawa,_Tegal&veaction=edit&section=4). Diakses pada 26 Mei 2024

menjabat sebagai kepala Desa Bumijawa yang tentunya masih meneruskan dan selalu mengembangkan potensi desa untuk menjadikan desa yang lebih maju. Dengan potensi desa yang melimpah, desa ini menjadi pusat desa dan panutan bagi desa lain serta masyarakat sekitar. Suasana tenang desa Bumijawa dikaitkan dengan budaya toleransi, keramahan, dan pemerintahan yang efisien. Keamanan serta ketertiban di desa Bumijawa patut dipuji karena adanya tempat berkumpul yang ditunjuk untuk para pemuda.

Desa Bumijawa secara aktif bekerja sama dengan berbagai entitas seperti adanya Koramil dan Polsek Bumijawa. Adapun batas-batas wilayah Bumijawa sebagai berikut :<sup>56</sup>

Utara	Kecamatan Balapulang dan Margasari
Timur	Kecamatan Bojong
Selatan	Kabupaten Brebes dan Banyumas
Barat	Kabupaten Brebes

Dibagi menjadi beberapa wilayah seperti pembagian RW sebagai berikut :

- a. RW 01 Bandarsari
- b. RW 02 Bumijawa
- c. RW 03 Bumijawa Utara

---

<sup>56</sup> Wikipedia, "Bumijawa, Tegal, Geografi Bumijawa Tegal-Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas". [https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Bumijawa,\\_Tegal&veaction=edit&section=4](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Bumijawa,_Tegal&veaction=edit&section=4). Diakses pada 26 Mei 2024

- d. RW 04 Keseran-Wadasgantung
- e. RW 05 Dukuh Aren
- f. RW 06 Karang Anyar-Bulakwaru
- g. RW 07 Gupakan-Germadang
- h. RW 08 Bawangan

## **2. Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal**

### **a. Kondisi Sosial Masyarakat Desa Bumijawa**

Penduduk menjadi motor penggerak dalam berbagai kegiatan yang terdapat dalam suatu daerah. Jumlah penduduk dalam suatu daerah dapat mengalami perubahan setiap tahun, baik mengalami peningkatan maupun penurunan. Perubahan yang terjadi dapat dipengaruhi oleh angka kelahiran dan angka kematian serta migrasi penduduk.

Keadaan penduduk suatu daerah dapat dilihat berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, agama, sosial dan budaya, serta mata pencaharian. Penduduk di Desa Bumijawa menjalani kehidupan sosial yang ditandai dengan gotong royong dan tolong menolong antar sesama. Seperti menggunakan bantuan dengan timbal balik serta memberi dukungan ketika melakukan implementasi tradisional, seperti perayaan hajatan atau acara lainnya dan menawarkan sumbangan dalam bentuk barang material dan bantuan.

Desa Bumijawa yang terbagi menjadi beberapa dusun tentunya memiliki berbagai perbedaan. Mulai dari tipe rumah, pendidikan, agama

dan sebagainya. Desa Bumijawa memiliki beberapa kondisi sosial diantaranya :

#### 1. Keagamaan

Penduduk Kabupaten Tegal menganut agama atau kepercayaan yang beragam, yaitu Islam, Kristen, Katholik, Hindu, Budha, dan lain sebagainya. Hal ini terlihat dari sejumlah bangunan berupa tempat ibadah agama masing-masing yang berada di Kabupaten Tegal. Pada 23 November 2023, jumlah tempat ibadah di Kabupaten Tegal sebanyak 3.536 masjid dan mushola, 17 gereja katolik dan kristen, 3 pura, 1 vihara. Terdapat beberapa masjid dan mushola yang terletak pada setiap dusun yang berfungsi sebagai lembaga keagamaan mayoritas penduduk.

Beberapa persen penduduk yang tidak memeluk Islam beribadah diluar Bumijawa, karena belum terdapat vasiltas tempat beribadah lain yang bisa digunakan oleh penduduk non Islam. Adapun rincian penduduk dan agama yang dianut di wilayah Bumijawa yaitu Islam 105.828 jiwa dan Agama Kristen 29 jiwa. Selain itu baik dari Katholik, Hindu, Budha, dan lainnya tidak ada yang menganutnya.

#### 2. Pendidikan

Pendidikan di Desa Bumijawa memiliki peran penting untuk pembangunan desa. Hal ini terlihat dari kesadaran warganya yang harus bersekolah minimal sampai jenjang sekolah menengah atas (SMA). Infrastruktur sekolah dan lembaga pendidikan formal, serta taman kanak-kanak memberikan dukungan untuk ini.

Dampak nyata dari perkembangan pesat dan globalisasi menjadi lebih jelas di daerah perkotaan dan pedesaan. Maka dari itu penduduk desa Bumijawa mengakui betapa pentingnya mencapai pendidikan tingkat tertinggi. Sehingga mengakibatkan orang tua yang hanya menyelesaikan sekolah menengah pertama bahkan sekolah dasar telah menyadari pentingnya memberikan anak-anak mereka kesempatan untuk melanjutkan pendidikan tinggi, bahkan sampai pendidikan universitas.

Desa Bumijawa telah memiliki fasilitas lengkap sekolah baik negeri maupun swasta. Mulai dari PAUD, TK, SD, SMP, bahkan SMK juga berada masih dalam lingkup kelurahan Desa Bumijawa. Dengan demikian betapa mudahnya akses pendidikan terutama bagi penduduk Desa Bumijawa. Perkembangan desa dapat dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah lulusan sekolah yang kemudian melanjutkan pendidikan tinggi sampai ke universitas.

a) Politik

Penduduk Desa Bumijawa memiliki kesadaran politik yang tinggi, seperti halnya antusias dari seluruh penduduk ketika akan terjadi pemilihan baik dari kepala desa, hingga pemilu kemarin.

Meskipun mereka memiliki pilihannya masing-masing, namun warga Bumijawa secara kompak menyalurkan suaranya dengan baik, tanpa adanya perselisihan yang berarti dalam suatu pemilihan. Seperti halnya pemilihan umum kemarin, yang tidak berdampak

buruk bagi para warga. Pengungkapan evolusi partai politik secara konsisten dipenuhi dengan kebutuhan akan pola pikir yang lebih canggih, mamastikan bahwa pengejaran suara tidak membahayakan pada persatuan masyarakat.<sup>57</sup>

a. Kondisi Ekonomi Masyarakat Desa Bumijawa

Kondisi perekonomian masyarakat di Bumijawa umumnya mengandalkan sektor perdagangan. Hal ini terbukti dari cara hidup masyarakat Bumijawa yang sebagian besar warganya berdagang mengingat Desa Bumijawa menjadi pusat pasar, kesehatan, sekolah, dan lain sebagainya yang kondisinya ramai dikunjungi masyarakat desa lain. Oleh karena itu potensi berjualan di Bumijawa cukup tinggi dan menjanjikan. Selain terlibat pada sektor perdagangan, masyarakat bumijawa juga terlibat pada sektor pertanian, perkebunan, peternakan maupun industri.

Menurut data yang tersedia, terdapat 4.600 penduduk dalam rentan usia 20-59 tahun yang membentuk angkata kerja di desa dengan rincian sebagai berikut :

- a. Jumlah total individu antara usia 20-59 tahun dipekerjakan secara penuh waktu berjumlah 2.200 individu
- b. Terdapat 1.200 individu dalam rentang usia 20-59 tahun yang tidak bekerja penuh

---

<sup>57</sup> Umrotul Farida, "Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Karakteristik Sosial Ekonomi Masyarakat Pedesaan Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal". ([.researchgate.net/publication/298726744](https://www.researchgate.net/publication/298726744)). Diakses pada tanggal 1 Juni 2024.

- c. Penduduk dengan rentang usia 20-59 tahun yang bekerja dengan jam kerja bervariasi atau tidak pasti berjumlah 1.200 individu

Ditinjau dari keadaan ekonomi desa Bumijawa terdapat beberapa kondisi ekonomi diantaranya adalah :

a. Pertanian

Luas lahan pertanian desa Bumijawa mencapai 216,7 hektar berdasarkan luas lahan sawah menurut jenis pengairan. Namun pada faktanya luas lahan tersebut tidak hanya digunakan sebagai persawahan namun juga digunakan sebagai lahan perkebunan sayur. Dalam hal kepemilikan tanah, masyarakat setempat memiliki 131 hektar lahan pertanian dan 85 hektar sisanya milik penduduk desa yang dimanfaatkan dengan menanam berbagai jenis tanaman. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penguasaan lahan pertanian di Bumijawa masih bersifat kebebasan atau predom.

b. Peternakan

Penduduk wilayah desa Bumijawa yang berprofesi pada bidang peternakan biasanya membudidayakan ayam pedaging dan ayam petelur. Adapula yang berternak kambing maupun sapi tetapi jumlahnya tidak terlalu banyak. Penduduk desa Bumijawa melakukan pemeliharaan ternak sebagai pekerjaan sekunder, terutama karena peran utama mereka sebagai pegawai, pedgang,

petani maupun buruh. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya minat masyarakat modern yang berada di Bumijawa, juga sumber daya keuangan penduduk desa yang lebih memilih untuk berwirausaha dibandingkan berternak.

c. Perikanan

Dalam sektor perikanan, sama seperti sektor peternakan, karena dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi dan sebagian besar hanya sebagai pekerjaan paruh waktu. Informasi berikut berkaitan dengan budidaya air tawar desa Bumijawa :

1. Jumlah lahan yang dimanfaatkan sekitar : 1.575 m<sup>2</sup>
2. Jumlah kolam ikan : 3
3. Jumlah individu pemilik kolam ikan : 3

Dari data diatas kondisi perekonomian pada sektor perikanan masih sedikit, karena penduduk kurang meminati sektor perekonomian ini karena letak geologis nya berada dipegunungan sehingga sektor perikanan jika dibandingkan dengan sektor pertanian maupun perkebunan, maka potensi ekonomi sektor perikanan lebih sedikit.

d. Perdagangan

Sektor perdagangan menempati posisi yang paling diminati di desa Bumijawa. Karena meskipun masyarakatnya sudah bekerja sebagai pegawai, mereka masih memanfaatkan waktu dan kesempatan sebagai penjual mulai dari jual beli online, home

industri kecil-kecilan, sampai penjualan dalam skala sedang hingga besar. Karena dengan cara berdagang mereka bisa lebih mudah dalam mencari keuntungan.

Dengan demikian sektor perdagangan berada pada posisi yang signifikan terhadap perekonomian desa Bumijawa. Terdapat sekitar kurang lebih 200 toko/kios dagang yang menyediakan lapangan kerja untuk masyarakat kurang lebih 1.500 orang dengan omset lebih dari Rp. 2.000.000 perbulan

e. Industri

Desa Bumijawa memiliki potensi pada sektor industri yang cukup banyak. Mulai dari pabrik mineral, tahu, tempe, roti, minyak cengkeh, teh, dan lain sebagainya. Selain itu bisnis ini juga ada yang bergerak pada bidang pakaian dan pengolahan kayu. Distribusi industri dan tenaga kerja yang diserap diuraikan sebagai berikut :

1. Pabrik mineral, sebagai salah satu perusahaan swasta nasional yang dikelola secara bersama dan terstruktur dengan jumlah 350 karyawan
2. Pabrik tahu, dengan pemilik perseorangan beserta anak keturunannya, dengan jumlah karyawan 13 orang
3. Pabrik tempe, dengan pemilik perseorangan, dengan jumlah 10 karyawan
4. Pabrik roti, dengan milik perseorangan, dengan jumlah 8

karyawan

5. Pabrik minyak cengkeh, milik perseorangan dan dikelola bersama sesuai perjanjian dengan jumlah 15 karyawan
6. Pabrik teh, milik sebuah perusahaan yang dikelola dengan turun temurun oleh keluarganya dengan jumlah karyawan 80 orang.<sup>58</sup>

### **3. Tempat Praktik Jual Beli *Reseller* di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal**

Desa Bumijawa yang terletak di Kelurahan Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal secara geografis berada di pusat desa yang kategorinya tergolong ramai serta terdapat berbagai pelayanan untuk membantu keperluan masyarakat, seperti kantor urusan agama, kantor kecamatan, kelurahan, puskesmas, sekolah, dan lain sebagainya.

Terdapat berbagai tempat yang bisa untuk memenuhi kebutuhan para warga masyarakat Bumijawa maupun masyarakat desa sekitar, dimana terdapat sebuah pasar, toko-toko swalayan seperti indomart, alfamart dan sejenisnya yang menjual berbagai kebutuhan pokok rumah tangga.

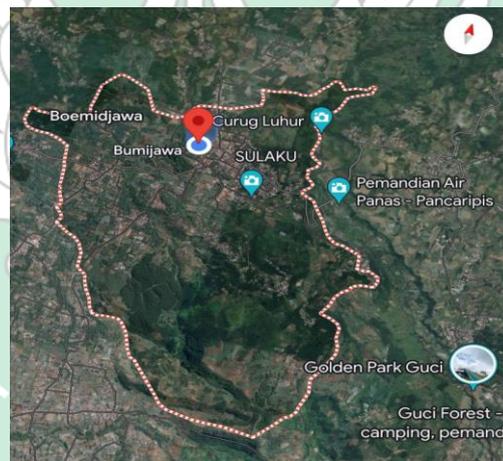
Meskipun desa Bumijawa sudah tergolong desa yang sudah maju dan lengkap, namun Bumijawa masih jauh dari pusat kota di Kabupaten, masyarakat Bumijawa memerlukan waktu satu sampai dua jam jika ingin mengunjungi pusat kota kabupaten. Disana terdapat mall

---

<sup>58</sup> SIDesa Jawa Tengah, "Indeks Desa Membangun (IDM) Informasi Kabupaten, ", <https://sidesa.jatengprov.go.id/pemkab/kabupaten/33.28>. Diakses Pada 6 Juni 2024

dan swalayan maupun toko lain yang lebih lengkap jauh dibandingkan dengan Bumijawa. Oleh karena itu banyak muncul jasa-jasa pekerja *reseller* yang dianggap sangat berperan kepada masyarakat yang membutuhkan barang perlengkapan yang ada di kota maupun kabupaten.

*Reseller* biasanya tidak memiliki toko atau kios karena barang jualannya tidak selalu *ready* namun ada barang dengan sistem *restok*, sehingga mereka berjualan hanya melalui media sosial dan barangnya masih diletakan dirumah mereka masing-masing. Berikut ini peta desa Bumijawa :



Dengan demikian, jika dilihat dari segi geografisnya Bumijawa memang wilayah yang cukup padat dibandingkan dengan desa lainnya, namun dalam hal itu Bumijawa masih belum lengkap dalam berbagai hal untuk memenuhi kebutuhan setiap konsumen karena memang Bumijawa masih terletak jauh dari kota kabupaten. Oleh karena itu beberapa orang di Bumijawa memilih untuk menjadi pekerja *reseller*.

Disamping mencari keuntungan, *reseller* juga mempermudah para

konsumen di Bumijawa jika ingin memenuhi berbagai kebutuhan yang lebih bervariasi. Pada awalnya para *reseller* ini merupakan orang yang sering beraktifitas bolak balik dari Bumijawa ke kota di Kabupaten.

Beberapa diantara mereka kerap beberapakali dimintai tolong jasa titip oleh temannya, seperti membelikan barang yang ada dikota kemudian sekalian dibawakan pulang yang nantinya diberi imbalan sesuai dengan kehendak orang yang menitip. Adapula yang memang berniat menjadi *reseller* melihat peluang tersebut bisa memberikan keuntungan. *Reseller* memulai pekerjaannya dengan memposting beberapa produk yang bisa dijangkaunya untuk dibeli dari kota dan diantarkan sampai ke Bumijawa. Mereka belum mempunyai *supplier*, namun lama kelamaan karena *reseller* ini sering melakukan transaksi pada salah satu toko akhirnya mereka memutuskan untuk bekerja sama jual beli antara *reseller* dengan *supplier*.

Setelah terjalin suatu kerjasama jual beli antara *reseller* dengan *supplier* maka pihak *supplier* akan memberikan harga yang berbeda kepada seorang *reseller* dibandingkan dengan harga yang diberikan ke konsumen biasa. Dengan demikian *reseller* bisa mendapatkan keuntungan dari pekerjaannya melalui bentuk kerjasama jual beli selain dari patokan harga yang diberikan kepada konsumen akhir.<sup>59</sup>

Langkah awal ketika akan melakukan sebuah transaksi, seorang *reseller* akan mengiklankan produk pada *platfrom* digital. Seperti iklan

---

<sup>59</sup> Maria Ulfah, (*Reseller*) Wawancara pada 21 Maret 2023, Pukul 09.00

promosi di status whatsapp, instagram, tiktok dan sebagainya. Dengan begitu konsumen dapat melihat iklan yang menarik dan menimbulkan rasa ingin membeli pada seorang konsumen. Jika ada orderan masuk dari seorang konsumen, nanti *reseller* akan merekap orderan tersebut. Setelah terkumpul beberapa orderan *reseller* akan mengambil barang di *supplier* yang lokasinya berada dikota. Jika barang sudah sampai maka *reseller* akan menginfokan kepada konsumen dan selanjutnya konsumen mengambil barang pesanannya tersebut.

**B. Bentuk Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Komplain Konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal**

Kegiatan transaksi jual beli merupakan hal yang sudah menjadi kebutuhan hidup bagi setiap manusia. Islam memandang jual beli sebagai sarana untuk membantu sesama manusia, dimana orang yang terlibat dalam perdagangan tidak hanya dianggap sebagai pencari keuntungan, namun sebagai orang yang membantu orang lain.

Tansaksi jual beli yang sedang sering ditemui adalah jual beli melalui sistem pemesanan pada *reseller* karena dianggap lebih mudah serta lebih evisien dalam transaksi jual beli. Selain menghemat waktu, pembelian melalui *reseller* juga menghemat tenaga dari konsumen. Seperti halnya di Bumijawa dimana banyak ditemui pekerja *reseller* yang melakukan transaksi jual beli dengan konsumen. Dengan banyaknya ditemukan pekerja *reseller* maka dapat disimpulkan bahwa para konsumen

di desa Bumijawa banyak yang meminati transaksi melalui *reseller* tersebut.

Pemesanan barang melalui *reseller* bisa dilakukan dengan mudah seperti penawaran, memilih produk, hingga melakukan transaksi dapat dilakukan hanya melalui media sosial tanpa harus bersusah payah mengunjungi berbagai tempat yang menyediakan kebutuhannya.

Posisi *reseller* disini semata hanyalah penjual perantara yang membantu memasarkan penjualan barang dari produsen ke konsumen akhir. Sistem yang diterapkan *reseller* dalam transaksi jual beli termasuk sebagai strategi distribusi secara tidak langsung (*indirect*). Distribusi tidak langsung berarti bahwa penyaluran atau penjualan barang dari produsen kepada konsumen melalui perantara yang dilakukan oleh *supplier*, makelar atau *reseller*.<sup>60</sup>

Dapat dipastikan dalam sistem perdagangan jual-beli secara elektronik. *Reseller* mempunyai tanggung jawab yang cukup besar. Tanggung jawab tersebut adalah untuk memastikan barang yang dipesan oleh pihak konsumen akhir sesuai dengan apa yang dicantumkan saat dipromosikan oleh pihak *reseller*.

Berdasarkan kondisi tersebut apabila barang yang dipesan tidak sesuai seperti apa yang diinginkan oleh konsumen, maka kemungkinan akan memunculkan konflik antara konsumen dengan pihak *reseller* tersebut.

---

<sup>60</sup> Umrotul Farida, "Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Karakteristik Sosial Ekonomi Masyarakat Pedesaan Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal". ([researchgate.net/publication/298726744](https://www.researchgate.net/publication/298726744)). Diakses pada tanggal 1 Juni 2024.

Konflik yang dimaksud adalah ketika konsumen mendapati barang atau benda yang dibelinya itu cacat atau rusak, sementara barang tersebut dibeli melalui *reseller* sedangkan *reseller* mendapatkan barang dari pelaku usaha utama. Konsumen akhir kemudian melayangkan keberatan terhadap barang tersebut kepada *reseller*, lalu *reseller* kemudian melakukan hal yang sama kepada pelaku usaha utama.

Pada dasarnya *reseller* diatur dengan kebijakan pelaku usaha utama atau dengan kesepakatan perjanjian yang telah dibuat dan disepakati. Model jual beli yang melibatkan *reseller* yaitu *reseller* hanya melakukan pembelian yang telah ditentukan oleh *supplier* maupun produsen, selanjutnya akan menjadi member dengan berbagai fasilitasnya, disamping dapat bermain harga, *reseller* juga mendapatkan diskon harga yang menarik.

Berdasarkan kesepakatan dalam perjanjian, maka seharusnya *reseller* harus memerhatikan secara cermat bentuk perjanjian dengan pelaku usaha utama. Apabila tidak ada perjanjian terkait dengan penggantian barang yang cacat/rusak sesampainya dikonsumsi akhir, maka menjadi tanggung jawab dari *reseller* untuk mengganti barang cacat/rusak tersebut.

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara di beberapa informan di desa Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal melalui teknik *purposive sampling*. Di mana sampel yang diambil sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Kriteria yang pertama merupakan warga desa Bumijawa, Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal, Kriteria yang kedua merupakan *supplier*, *reseller*, maupun konsumen yang melakukan jual beli secara

online dan terlibat dengan *reseller* baik dari berapa lama mereka melakukan transaksi berapa kali mereka melakukan transaksi maupun berapa kali mereka mengajukan komplain dari permasalahan jual beli melalui *reseller*.

Dari banyaknya kasus jual beli melalui *reseller* kerap terjadi ketidaksesuaian barang antara barang yang diiklankan oleh *reseller* dan barang yang diterima oleh konsumen. Maka dari itu timbulah bentuk komplain dari seorang konsumen yang merasa dirugikan atas barang yang dibelinya dan tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Menurut Nur Khikmah selaku *supplier*, bentuk kerja sama dengan *reseller* hanya dengan kesepakatan bersama namun tidak terstruktur. Biasanya hanya kesepakatan jual beli melalui alat komunikasi. Akad nya pun hanya dengan menggunakan kesepakatan bersama untuk melangsungkan jual beli tersebut. Tidak jarang para *reseller* mengajukan komplain yang diteruskan dari seorang konsumen dengan alasan barang tidak sesuai dengan apa yang konsumen inginkan. Para *reseller* akan menghubungi dan menyampaikan keluhan komplain dari seorang konsumen terhadap barang yang sudah dibeli kemudian nanti secara bersama sama pihak *reseller* dan *supplier* mengecek dan Menindaklanjuti untuk penyelesaian komplain dari konsumen tersebut.<sup>61</sup>

Menurut Laelatul atiqoh, *Reseller* di sini menggunakan akad jual beli melalui kesepakatan bersama biasanya *reseller* mengambil barang dahulu lalu setelah melakukan transaksi dengan konsumen baru selanjutnya

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Nur Khikmah, selaku *Supplier*, pada tanggal 1 April 2024

membayarinya secara kontan kepada *supplier*. Dengan cara demikian para *reseller* juga biasanya mengajukan komplain mengenai barang yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen prosedur pengajuan komplain *reseller* bisa datang untuk menyampaikan komplain dari konsumen dengan menyertakan bukti dan kemudian ditindaklanjuti secara bersama dengan menyelesaikan permasalahan tersebut.<sup>62</sup>

Menurut ibu Susi, sistem pemesanan yang dilakukan yaitu *preorder* antara *reseller* dan konsumen. Sedangkan antara *supplier* dengan *reseller* mereka menggunakan sistem kontan ada uang ada barang. Bentuk komplain yang diajukan oleh *reseller* biasanya mengenai ukuran dan warna barang yang kurang sesuai karena keterbatasan sistem periklanan dan pengecekan barang.<sup>63</sup>

Dalam praktik jual beli ini, antara *supplier* dan *reseller* masih sama-sama kurang paham mengenai prosedur jual beli diantara mereka. Baik dari akad dan transaksi yang harus jelas, juga pada bentuk tanggungjawab yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan komplain belum tepat.

Miska tunuri, sebagai *reseller* yang melangsungkan akad jual beli dengan seorang *supplier* dengan menggunakan akad biasa yang mungkin belum tau bagaimana jenis jenis akad jual beli, pada intinya akad yang dipergunakan pada jual beli tersebut hanyalah sebatas membeli produk dan menjualnya kembali kepada konsumen mengenai perjanjian nya mereka

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Laelatul Atiqoh, selaku *Supplier*, pada tanggal 1 April 2024

<sup>63</sup> Wawancara dengan Ibu Susi selaku *Supplier*, pada tanggal 1 April 2024

menggunakan perjanjian dengan akad jual beli yang dilakukan dengan cara kesepakatan bersama dan suka sama suka dan saling rela untuk penyelesaian dari komplainnya yaitu *reseller* meneruskan bentuk, komplain dari konsumen pada *supplier* dengan menyampaikan alasan dan bukti dengan jelas untuk selanjutnya dicari adalah penyelesaian yang tepat.<sup>64</sup>

Isyani Barkhah juga menerangkan bahwa ketika akan melangsungkan sebuah perjanjian antara *reseller* dengan *supplier* terdapat sebuah perjanjian di mana sistem penjualan melalui iklan produk kemudian *reseller* bisa mengambil keuntungan dari harga yang sudah ditetapkan oleh seorang *supplier* dalam artian *reseller* bisa menjual kembali dengan harga yang ditentukan oleh diri sendiri akad yang dilangsungkan antara *reseller* dengan *supplier* yaitu menggunakan bentuk saling bertanggung jawab dan amanah dalam melakukan jual beli seperti akad nya yaitu akad jual beli dengan kesepakatan bersama menggunakan sistem pembayaran ketika barang sudah ready. Bentuk penyelesaian jika terdapat sebuah komplain maka penyelesaiannya adalah mengecek barang tersebut jika benar benar barang tersebut layak untuk di komplain setelah secara bersama dinilai bentuk komplain dan buktinya.<sup>65</sup>

Citra Listiyani, dalam melakukan kerja sama antara konsumen dengan *supplier* maka diperlukannya sebuah perjanjian karena jual beli online itu dianggap memiliki berbagai resiko akad yang digunakan yaitu

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Miska Tunuri selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

<sup>65</sup> Wawancara dengan Isyani Bakhah, selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

akad kerja sama dalam sistem jual beli *reseller* membeli barang yang sudah dipesan dan dibayar oleh konsumen kemudian *supplier* melayani pembelian dari standar tersebut dengan kesepakatan bersama dalam perjanjiannya antara *reseller* dengan *supplier* tentunya saling bekerja sama dalam melakukan jual beli tersebut agar sama-sama untung, jika terdapat komplain maka bentuk penyelesaiannya adalah barang yang dikomplain bisa ditukar namun dalam catatan jangka waktu dan ketentuan lain seperti bukti yang jelas.<sup>66</sup>

Maria ulfah juga menjelaskan bahwa untuk perjanjian antara seorang *reseller* dengan *supplier* tentunya ada untuk perjanjian tersebut digunakan untuk mengantisipasi adanya hal yang tidak diinginkan. Akad yang dilakukan antara kasar dengan *supplier* di sini menggunakan sistem pemesanan atau *pre order* yang dilakukan oleh seorang konsumen kepada seorang *reseller* untuk perjanjiannya antara *reseller* dan *supplier* tentu harus saling menguntungkan agar jalinan kerja sama dapat terus dilangsungkan demi sebuah pekerjaan. Jika terjadi komplain penyelesaiannya bisa dilakukan melalui kesepakatan bersama apakah bisa di *retur* atau tidak.<sup>67</sup>

Menurut Arif, Perjanjian saat akan bergabung atau menjadi *reseller* dari seorang *supplier* pastinya ada mulai dari perjanjian jual beli perjanjian jika ada ketidaksesuaian dan perjanjian menangani komplain akad yang digunakan adalah saling percaya mempercayai antara produsen dan *reseller*

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Citra Listiyani, selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

<sup>67</sup> Wawancara dengan Maria Ulfah, selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

dan harus saling bertanggung jawab. *Reseller* membeli barang terlebih dahulu dari seorang *supplier* baru menjualnya kembali kepada seorang konsumen dalam transaksi antara *supplier* dan *reseller* terdapat perjanjian kerja sama yang saling menguntungkan karena harus sama-sama untung baik *supplier* maupun *reseller* agar transaksi jual beli dapat terus berjalan jika terjadi komplain untuk penyelesaiannya yaitu peninjauan kembali terhadap barang yang dikomplain apakah bentuk komplainnya jelas dan dapat dipahami karena barang yang kita yang sudah dijual pasnya sudah melalui pengecekan.<sup>68</sup>

Beberapa informasi dari penelitian dapat diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan para konsumen yang melakukan akad jual beli melalui *reseller* di Desa Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal, dengan informasi sebagai berikut :

Menurut Fasikhatusun jual beli melalui *reseller* dianggap lebih mudah karena pemilihan produk bisa dilihat dari media sosial tanpa harus mengunjungi *store* langsung. Akad yang digunakan hanya sebatas jual beli dengan sistem pembayaran diawal saat memesan barang atau dikenal dengan sistem *pre order*. Ketidaksesuaian produk dalam transaksi melalui *reseller* sering terjadi, seperti halnya pembelian suatu produk namun yang datang merk walaupun fungsi dan kegunaannya sama. Akan tetapi hal tersebut dianggap sebagai bentuk kesalahan karena kebiasaan menggunakan suatu produk sudah memiliki kecocokan. Jika diganti begitu saja nantinya

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Citra Listiyani, selaku *Reseller*, pada tanggal 1 April 2024

bisa mengakibatkan hal-hal yang diinginkan hanya karena berbeda merk produk. Bentuk penyelesaiannya biasanya dengan penggantian barang yang tidak sesuai melalui kesepakatan bersama. meskipun barang sudah diganti atau sudah terjadinya sebuah pertukaran dengan catatan tidak melebihi waktu kesepakatan berakad, Hal tersebut biasanya menjadikan konsumen kurang puas karena bisa menambah waktu menjadi lebih lama.<sup>69</sup>

Menurut Puji Astuti, transaksi melalui *reseller* menggunakan akad suka sama suka dengan kesepakatan bersama untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli setelah memilih barang melalui katalog. Pembayaran dilakukan diawal pada saat memesan barang. Penyerahan barang akan dilakukan ketika barang yang dipesan sudah *ready*. Ketidaksesuaian sering ditemukan ketika melakukan transaksi melalui *reseller* karena konsumen tidak bisa melihat secara langsung produk yang akan dibeli. Contohnya seperti pembelian barang berupa pakaian yang salah ukuran. Hal tersebut sering terjadi karena pembelian dilakukan hanya melalui media *online* sehingga konsumen tidak dapat mengecek kondisi barang secara langsung. Walaupun *reseller* menjelaskan ukuran baju tetapi masih memiliki keterbatasan karena ukuran setiap konsumen berbeda sesuai ciri khas tubuhnya. Jika terdapat ketidaksesuaian dalam jual beli tersebut konsumen bisa mengajukan komplain untuk mendapatkan hak yang selayaknya. Namun respon dari para *reseller* biasanya berbeda-beda. Ada yang dapat dikomplain dan ada yang tidak dapat dikomplain. Harapan dari

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Sherly, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

seorang konsumen barang bisa diganti sesuai dengan keinginan konsumen. Berdasarkan pengalaman yang terjadi *reseller* tidak mengganti rugi barang karena dengan alasan kesalahan konsumen sendiri saat melakukan jual beli kurang teliti dalam memahami ukuran baju yang dibelinya. Sebetulnya dengan hal ini konsumen masih merasa kurang puas pada hasil dari penyelesaian komplain yang diajukan.<sup>70</sup>

Menurut Umi, jual beli melalui *reseller* sering ditemui ketidaksesuaian produk karena banyak dijumpai perbedaan antara foto katalog dengan batang yang nantinya akan *ready*. Namun jual beli melalui *reseller* masih dilakukan karena dianggap menghemat waktu dan praktis dilakukan. Dalam kasus yang pernah dialami yaitu pada pemesanan sebuah kipas angin portable dimana saat barang sampai ternyata kipas tersebut tidak bisa digunakan. Jika konsumen mengajukan konplain, *reseller* biasanya mengganti barang yang tidak sesuai tersebut dengan catatan ada bukti ketidaksesuaian dan bisa diselesaikan bersama tanpa merugikan salah satu pihak. Karena dari segi pengalaman mengajukan komplain konsumen mendapat ganti rugi, maka dalam kasus ini konsumen merasa puas dengan hasil komplain walaupun menambah waktu transaksi karena harus menunggu lagi barang yang di *retur* sampai.<sup>71</sup>

Menurut Zaki, jual beli melalui *reseller* lebih memudahkan transaksi jual beli terutama pada saat pemilihan barang dan lebih mudah cara

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Puji Astuti, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

<sup>71</sup> Wawancara dengan Umi, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

ordernya. Akad yang digunakan yaitu akad jual beli dengan sistem pemesanan, harga barang dibayarkan diawal sedangkan barang datang dikemudian hari dimana sistem tersebut dikenal sebagai sistem *pre order*. Dari kasus yang dialami, Zaki melakukan transaksi pembelian sebuah jaket melalui *reseller*, akan tetapi terdapat ketidaksesuaian dalam pesanan tersebut karena barang yang sampai kualitasnya berbeda dengan barang yang diiklankan. Ketidaksesuaian barang memang umum terjadi karena keterbatasan saat melakukan transaksi. Saat mengajukan komplain kepada *reseller* responnya hanya memberi pengertian mengenai kekurangan berbelanja di *reseller*, bahwa memang sering kali terdapat ketidaksesuaian barang yang terdapat pada iklan dan aslinya karena dari segi harga yang lebih rendah. Dari cara tersebut konsumen merasa kurang puas dengan *reseller* ketika terdapat ketidak sesuaian yang belum ada solusi yang saling menguntungkan.<sup>72</sup>

Menurut Kresna Bayu, transaksi jual beli melalui *reseller* lebih mudah dibanding jual beli secara offline. Karena jual beli online lebih mudah mendapatkan informasi mengenai barang dan sistem jual belinya lebih mudah. Akad yang digunakan menggunakan akad pemesanan barang dan membayarnya saat barang sudah *ready*. Barang yang dijual oleh *reseller* terkadang tidak sesuai dengan gambar yang diiklankan. Bayu memiliki pengalaman membeli sebuah tas gunung pada *reseller* namun terdapat ketidaksesuaian pada ukuran, tidak seperti apa yang terlihat pada gambar.

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Zaki, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

Dengan ketidaksesuaian barang yang diterima, maka selaku konsumen mengajukan komplain kepada *reseller* untuk mendapatkan produk yang benar sesuai apa yang diiklankan sebelumnya. Namun *reseller* kurang mengindahkan sebuah komplain konsumen tersebut. *Reseller* hanya memberi pengertian kekurangan dan resiko berbelanja online, sehingga konsumen merasa kecewa pada saat komplain tidak dapat diselesaikan secara baik baik.<sup>73</sup>

### C. Tinjauan KHES Mengenai Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Komplain Konsumen di Desa Bumijawa, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal

Dalam hukum ekonomi, jual beli dianggap sebagai usaha yang signifikan. Islam telah meletakkan prinsip dasar dan niat baik untuk kejujuran, yang berfungsi sebagai prinsip panduan untuk melakukan transaksi dengan integritas, kepercayaan, dan ketulusan. Prinsip jual beli sudah tertuang dalam Al-Qur'an dan sunnah, seperti menciptakan itikat baik dalam transaksi bisnis dan larangan melakukan sumpah palsu dan memberikan takaran yang tidak benar. Hal tersebut tertuang dalam Al-Qur'an Quran surat Annisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ

تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha

---

<sup>73</sup>Wawancara dengan Kresna Bayu, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

Penyayang kepadamu.”<sup>74</sup>

Ayat di atas menjelaskan mengenai apabila seseorang melakukan jual beli maka semestinya harus saling suka sama suka kak tidak ada pihak yang dirugikan salah satu jual beli yang dapat mendatangkan kerugian baik penjual maupun pembeli adalah dengan jual beli yang mengandung gharar.

Islam memandang konsep jual beli yang dilakukan untuk tolong menolong antara umat manusia, transaksi jual beli sendiri bukan hanya mencari keuntungan tetapi juga sebagai sarana membantu orang lain. Maka dalam Islam mengatur bagaimana cara jual beli yang benar agar tidak terjadi kerugian dari pihak satu dengan pihak yang lainnya.

Berdasarkan penelitian mengenai komplain konsumen terhadap jual beli dengan *reseller* yang terjadi di desa Bumijawa Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal akan dianalisis secara objektif dan sistematis. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa terjadinya praktik komplain konsumen terhadap *reseller* di desa Bumijawa Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal. Ketidaksesuaian biasanya kerap terjadi lantaran pihak *reseller* tidak mau mengambil resiko dengan hal komplain dari konsumen yang kerap diberikan dengan berbagai jenis. Padahal bentuk pemenuhan tanggungjawab dari komplain konsumen sudah seharusnya dipenuhi oleh *reseller* karena hal tersebut termasuk dalam

---

<sup>74</sup> Al-Qur'an Surat An-Nisa' ayat 29, Yayasan Penyelenggaraan Penerjemah dan Penafsir Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014), hlm. 83

resiko dari pekerjaan *reseller*. Sehingga jual beli tersebut tidak merugikan.

Untuk mengetahui sah atau tidaknya jual beli maka harus terpenuhi rukun dan syarat jual beli, apabila rukun dan syarat jual beli terpenuhi maka jual beli tersebut sah secara *syara'*.

Dalam sistem jual beli melalui *reseller* yang dilakukan oleh masyarakat desa Bumijawa Kecamatan Bumijawa yang rata-rata menerapkan sistem pesanan *pre order*. Proses pemesanan barang yang dilakukan dengan jual beli melalui *reseller* menggunakan bukti tertulis melalui pesan di media sosial. Dalam bukti pesanan tersebut terdapat bukti hari pemesanan, hari pengambilan dan barang yang akan dipesan. Serta terdapat juga perjanjian transaksi pembayaran.

Menurut Ahmad Azhar Basyir syarat yang terkait dengan pembayaran atau harga menerangkan bahwa alat bayar harus diketahui dengan jelas jumlah dan jenisnya oleh pihak yang terlibat dalam transaksi. Ketentuan tersebut dimaksud untuk menghilangkan ketidakjelasan dalam transaksi yang akhirnya dikhawatirkan dapat menimbulkan perselisihan di kemudian hari.<sup>75</sup>

Setelah perjanjian transaksi melalui *reseller* disepakati antara kedua belah pihak maka *reseller* berkewajiban untuk menyiapkan barang yang dipesan dan menjamin barang tersebut akan datang sesuai dengan

---

<sup>75</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 31

waktu yang sudah ditentukan, mengenai waktu penyerahan barang dapat saja ditentukan tanggal dan harinya tetapi tidak semua jenis barang dapat ditentukan demikian.<sup>76</sup>

Khiyar adalah pilihan untuk melanjutkan jual beli atau membatalkan jual beli. Karena terdapat cacat terhadap barang yang dijual atau ada perjanjian pada waktu akad atau karena sebab yang lain. Tujuan diadakannya khiyar adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua belah pihak sehingga tidak ada rasa menyesal setelah akad selesai karena mereka sama-sama rela atau setuju terhadap barang yang diperjanjikan.<sup>77</sup>

Setelah peneliti memperoleh informasi dari para narasumber melalui wawancara, diketahui bahwa setiap pembeli dan penjual yang melakukan transaksi jual beli pesanan melalui *reseller* mempunyai hak khiyar.

Seperti yang dialami pada objek penelitian seorang konsumen bernama Fasikhatun yang melakukan transaksi dengan *reseller* namun barang yang dipesan tidak sesuai karena perbedaan merk suatu produk yang dianggap harus dikomplain dan diganti rugi. Jika ditinjau dari kasusnya, Fasikhatun melakukan jual beli dengan *reseller* menggunakan akad salam. Yaitu akad pemesanan barang dimana pembayaran barang dilakukan diawal.

Jika ditinjau dari segi KHES dalam kasus tersebut termuat dalam

---

<sup>76</sup> Adiwarmarman Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm 93.

<sup>77</sup> Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 408

bab X tentang khiyar. Hak khiyar yang digunakan adalah khiyar *syart* yang membahas mengenai hak penjual dan pembeli mengenai kondisi yang memungkinkan kedua belah pihak memiliki hak untuk melanjutkan atau membatalkan akad berdasarkan waktu yang ditentukan yaitu selama 3 hari 3 malam. Karena dalam kasus tersebut konsumen merasa dirugikan walaupun barang sudah diganti rugi karena akan tetap memakan waktu yang lebih lama. Maka dari itu konsumen dan *reseller* sama-sama memiliki hak khiyar yang tertuang dalam pasal 272 yang berbunyi “Apabila masa khiyar telah lewat, sedangkan para pihak yang mempunyai hak khiyar tidak menyatakan membatalkan atau melanjutkan akad jual beli, maka akad jual beli berlaku secara sempurna”. Dengan demikian transaksi jual beli masih bisa dilanjutkan meskipun masa khiyar sudah lewat.<sup>78</sup>

Permasalahan selanjutnya terdapat pada konsumen yang bernama Puji Astuti, yang melakukan transaksi melalui *reseller* namun terdapat ketidaksesuaian pada barang yang dipesan karena kesalahan ukuran. Dalam kasus tersebut *reseller* tidak mau mengganti barang yang dikomplain karena dianggap kesalahan dari konsumen itu sendiri. Dalam pakteknya, akad jual beli yang dilakukan oleh Puji Astuti tersebut menggunakan akad salam. Yaitu akad pemesanan barang dengan membayar harga barang diawal dan menerima barang dikemudian hari.

---

<sup>78</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 80-81

Jika ditinjau dari segi KHES dalam kasus tersebut termuat dalam bab X tentang khiyar. Hak khiyar yang bisa digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah khiyar *ghabn* dan *taghrib* yang termuat dalam pasal 287 yang berbunyi “Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad karena penjual memberi keterangan yang salah mengenai kualitas benda yang dijual nya”. Selanjutnya Pasal 288 ayat (1) “Pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangan” (2) “Pembeli dapat mengajukan ke pengadilan untuk menetapkan agar pemberi keterangan palsu untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangan atau didenda”.<sup>79</sup>

Dengan demikian seharusnya *reseller* mengganti rugi barang yang dibeli konsumen karena kesalahan ukuran dimana letak kesalahannya tidak hanya pada konsumen itu sendiri melainkan juga pada *reseller* karena sudah menjadi hak dan kewajiban *reseller* dalam menjual barang harus jelas deskripsinya.

Permasalahan yang dialami konsumen bernama Umi, yaitu ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui *reseller* saat membeli kipas angin portable namun saat pesanan sampai ternyata kipas tersebut rusak. Jika ditinjau dari segi KHES dalam kasus tersebut termuat dalam bab X tentang khiyar. Hak khiyar yang bisa digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah *aib*, yaitu dimana kedua belah pihak

---

<sup>79</sup>Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana,2009), hlm 84-86

memiliki hak untuk melanjutkan atau membatalkan perjanjian berdasarkan penemuan cacat atau kekurangan pada salah satu objek yang diperjualbelikan yang tidak diketahui oleh pemiliknya pada saat perjanjian jual beli dilakukan.

Penyelesaian khiyar *aib* termuat dalam pasal 279 yang berbunyi “Benda yang diperjual belikan harus terbebas dari *aib* kecuali sudah dijelaskan sebelumnya” kemudian pasal 280 “Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang objeknya *aib* tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual”.<sup>80</sup>

Dengan demikian dari kasus Umi yang melakukan komplain dan bentuk pertanggungjawaban *reseller* dengan mengganti barang yang *aib* tersebut sudah benar. Meskipun konsumen mengeluhkan waktu khiyar yang lebih lama karena harus menunggu barang yang di *retur* namun jual beli tersebut masih sah dilakukan karena sudah melalui kesepakatan bersama, seperti halnya dijelaskan dalam khiyar *syart* pasal 271 ayat 2 yang berbunyi “Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad.

Menurut Zaki dan Bayu, sebagai seorang konsumen yang pernah melakukan jual beli melalui *reseller* yang mendapati barang tidak sesuai karena terdapat perbedaan antara gambar yang diiklankan dengan barang yang datang. Dalam kasus tersebut mereka menggunakan akad jual beli

---

<sup>80</sup> Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 82-84

salam, yaitu akad pemesanan barang dengan sistem *pre order*. Namun dalam transaksinya terjadi ketidaksesuaian yang jika ditinjau dari segi khiyar, maka dalam kasus tersebut dikatakan sebagai khiyar *ghabn* dan *taghrib*.

Jika ditinjau dari segi KHES dalam kasus tersebut termuat dalam bab X tentang khiyar. Hak khiyar yang bisa digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah khiyar *ghabn* dan *taghrib* yang termuat dalam pasal 287 yang berbunyi “Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad karena penjual memberi keterangan yang salah mengenai kualitas benda yang dijual nya”. Selanjutnya Pasal 288 ayat (1) “Pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangan” (2) “Pembeli dapat mengajukan ke pengadilan untuk menetapkan agar pemberi keterangan palsu untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangan atau didenda”.<sup>81</sup>

Seharusnya mereka dapat memberi keputusan untuk membatalkan jual beli tersebut karena memang terdapat peraturan yang sah yang mengatur hak khiyar dalam jual beli. Akan tetapi mereka lebih memilih meneruskan jual beli tersebut walaupun penyelesaian dari *reseller* dianggap tidak memuaskan. Namun jika akhirnya sama sama rela maka akad jual beli tersebut tetap sah.

Permasalahan yang terjadi pada konsumen saat melakukan

---

<sup>81</sup>Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana,2009), hlm 84-86

transaksi jual beli melalui *reseller* di Bumijawa, menunjukkan bahwa konsumen mengeluhkan mengenai pertanggungjawaban *reseller* ketika mendapat sebuah komplain mengenai barang yang dijualnya. Seperti *sample* yang sudah diwawancarai mengatakan bahwa jika membeli melalui *reseller* sering terdapat ketidaksesuaian barang. Walaupun hal tersebut bisa terjadi karena beberapa faktor seperti terbatasnya akses konsumen dalam memilah barang baik dari segi bentuk maupun kualitas, namun diamping itu masih termasuk tanggung jawab dari *reseller* karena mereka mencantumkan foto katalog sebagai alat bukti perdagangan.

Informasi yang didapat dari hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam pemenuhan komplain yang dilakukan oleh konsumen kepada *reseller* yang menjadi objek penelitian bahwa pembeli maupun penjual memiliki hak khiyar dan kedua belah pihak sudah menggunakan hak khiyarnya baik meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli yang mereka jalankan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Pemenuhan hak komplain akan ditinjau dari perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam proses pemenuhan hak komplain *reseller* terhadap konsumen ditinjau dengan perspektif KHES menunjukkan dalam pemenuhan keluhan yang dilakukan oleh *reseller* yang menjadi objek penelitian bahwa dalam melakukan pemenuhan hak-hak konsumen dapat menerima dan melayani komplain dengan benar dan jujur serta tidak ada unsur paksaan dan penjual memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada pelanggan mereka. Namun penyelesaian masalah dalam penelitian ini masih belum sesuai dengan ketentuan hukum jual beli yang termuat dalam KHES. Masih terdapat beberapa pihak yang tidak memenuhi tanggungjawab dikarenakan tidak mau mengambil resiko kerugian, adapun pihak lain yang bertanggungjawab dengan tujuan pemenuhan hak jual beli.
2. Berdasarkan tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab Khiyar menunjukkan bahwa dalam pemenuhan komplain yang diajukan oleh konsumen dan pemenuhan tanggungjawab yang dilakukan *reseller* yang menjadi objek penelitian, pembeli maupun penjual memiliki hak khiyar dan kedua belah pihak sudah menggunakan hak khiyarnya baik meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli yang mereka lakukan

## B. Saran

Berdasarkan penelitian dan pengamatan penulis yang terdeskripsikan dalam skripsi yang berjudul “Tanggungjawab *Reseller* Terhadap Komplain Konsumen Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah” ini, maka penulis memberikan saran kepada pihak-pihak yang disebutkan, dengan mempertimbangkan temuan-temuan tersebut diatas.

1. Kepada *reseller* meskipun dalam pelaksanaan pemenuhan tanggungjawab yang diberikan kepada konsumen sebaiknya sebagai penjual mengetahui hak dan kewajiban yang sesuai dengan peraturan yang ada yaitu Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) sehingga penjual dapat memberikan pertanggungjawaban secara baik dan benar sesuai peraturan yang ada.
2. Bagi para konsumen sebaiknya juga memahami dan mengetahui tentang hak dan kewajiban konsumen yang berlaku yakni pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah guna menciptakan karakter konsumen yang mandiri dalam menuntut hak-hak konsumen jika merasa dirugikan.
3. Kepada peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian lebih mendalam terutama pada *reseller* dan *supplier* terkait penyelesaian permasalahan terhadap komplain konsumen yang terjadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Fattah, Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023)
- Abdulkadir, Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004)
- Abdullah ,Dr. Amin bin, *Anjuran dan Keutamaan Berdagang*. (Jakarta: Darul Haq, 2021)
- Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras,2009)
- Ahmad, Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2013)
- al-jaziri, Abdurrahman. *Kitab Fiqh “Ala Mazahib al-Arba’ah* (Mesir al:Maktabah at-Tijariyah al-Kubra,t.t), II:160
- Al-Qur’an Surat An-Nisa’ ayat 29, Yayasan Penyelenggaraan Penerjemah dan Penafsir Al-Qur’an dan Terjemahannya, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014)
- Al-Zuhaili, W. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*. (Depok: Gema Insani, 2018)
- Aswar Karim, Adiwarman *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001)
- Azhar Basyir, Ahmad, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000)
- Azka. Hidayatul “Jual Beli Dalam Perspektif Hukum Islam” *Al-Rasyad: Jurnal Hukum dan Etika Bisnis Syariah*, Vol. 1, Januari 2022, hlm. 95. ([jurnalaihnpwpancor.ac.id/index.php /alrasyad/article/view/534](http://jurnalaihnpwpancor.ac.id/index.php/alrasyad/article/view/534)), diakses pada tanggal 17 Mei 2024.
- Damayanti, Amalia Analisis Mekanisme *Reseller Dan Dropshipper* Dalam Bisnis *Online* Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah)*, Vol. 07. No. 02, hlm, 74-97, ([ejournal.staim-tulungagung.ac.id](http://ejournal.staim-tulungagung.ac.id)). Diakses pada tanggal 29 Februari 2024
- Desma Liana Framanika, Intan. “Akad Reseller Toko Online Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”, *Skripsi*. (Lampung : UIN Raden Inta Lampung, 2022)

- Dias P, dan Citra L, (*Reseller*) Wawancara pada 14 Maret 2023, Pukul 16.00
- Dimas Febrian Syahputra, dkk, *Perlindungan Hukum Transaksi E-Commerce*, (Jakarta : 07 Januari-Juni 2015)
- Dr. H. Saiful Jazil, M. Ag, *Fiqh Muamalah*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press 2014)
- Dyah Prayekti, Retno, Elida Herwiyanti, Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'I. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. Vol, 20, No. 02, hlm 43, ([journal.bungabangsacirebon.ac.id /index.php.ecopreneur/article/download/131/129](http://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/ecopreneur/article/download/131/129)). Diakses pada tanggal 22 Desember 2023
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010)
- Farida, Umrotul “Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Karakteristik Sosial Ekonomi Masyarakat Pedesaan Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal”. ([researchgate.net/ publication/298726744](https://researchgate.net/publication/298726744)). Diakses pada tanggal 1 Juni 2024.
- Ghazaly, Abdul Rahman. *Fiqh Muamalah*. (Prenada Media Group, 2018)
- Hamzah Ya'qub, Kode Etik Dagang Menurut Islam (Pola Pembinaan Hidup dalam Hani, Umi. *Fiqh Muamalah*, (Banjarmasin: Adhyaksa Kayutangi, 2021)
- Hardilawati, Wan Laura “Media Pemasaran Masa Kini”. *Jurnal Endorsment*. Vol 7 No.1 2019, hlm. 2 ([ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jim/article/view/920](http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jim/article/view/920)), Diakses pada 26 Mei 2023
- Haroen, Nasrun. *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Gaya Media Pratama,2007)
- Hasan, Akhmad Farroh, M.SI, *Fiqh Muamalah dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori dan Praktik)*, (Malang: UIN-Maliki Malang Press, 2018), 2017
- Huda, Qomarul, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Teras, 2011)
- Isnawati, *Jual Beli Online Sesuai Syariah*. Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2018.
- Jamaluddin, Jamaluddin. “Implementasi Khiyar Majelis Dalam Akad Transaksi Jual Beli Perspektif Ekonomi Syariah.” *El-Fata: Journal Of Sharia Economics*

- and Islamic Education*, Vol.2, No.2. 2023, Oktober, hlm. 218. ([jurnal.ucm-si.ac.id](http://jurnal.ucm-si.ac.id)) Diakses pada tanggal 18 Mei 2024
- Kahf. Monzer, *Ayat dan Hadits Tentang Ekonomi*, (Jakarta: KNEKS, 2022), hlm. 528
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim*, (Jakarta: Halim, 2013)
- Kezia Prasetya, *Pengertian Reseller, Cara Kerja dan Syarat Menjalakan Sistemnya*. (Jakarta: Fimela.com. 2023)
- Khulwah. Juhrotul, "Jual Beli *Dropship* Dalam Perspektif Hukum Islam". *Al-Maslahah: Jurnal Hukum Fan Pranata Sosial Islam*. Vol.07, no.1, 2019, hlm.107. ([jurnal. Staialhidayahbogor.ac.id](http://jurnal.Staialhidayahbogor.ac.id)), Diakses pada 19 Mei 2024.
- Kitab Sahih Muslim karangan Imam Abi Zakaria bin Sarif An-Nabawi Juz 10
- Labib Nubahai, "Implementasi dan Eksistensi Khiyar". *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol. 6 No. 1, 2023, hlm 110. ([journal.iainkudus.ac.id](http://journal.iainkudus.ac.id)), Diakses pada 7 Mei 2024
- Lubaba Paturrohman. "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Mekanisme Dropshipping dalam Jual Beli Online dengan Menggunakan Konsep Ba'I As-Salam. *Ecopreneur: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.2, No.2, hlm. 191. ([doi.org.10.47453/ecopreneur.v2i2.459](https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v2i2.459)) Diakses Pada 20 Mei 2024
- Lubaba, Patuttohman & Khoriah. "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Mekanisme Dropshipping Dalam Jual Beli Online Dengan Menggunakan Konsep Ba'I As-Salam". *Ecopreneur: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 02, No.2, hlm. 191, 2021. ([doi.org.1047453/ecopreneur.v2i2.459](https://doi.org/1047453/ecopreneur.v2i2.459)). Diakses pada 22 Mei 2024
- Muhajidin, Ahmad, *Kewenangan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia* (Bogor, Ghalia Indonesia,2015)
- Muhammad Madjy Amirudin, "Khiyar Dalam Transaksi Online: Studi Komparasi antara Lazada dan Blibli". *Falah Jurnal Ejkonomi Syariah*, Vol.1, No. 1. 2016.
- Muttaqin, Azhar. *Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam* (Malang: Lembaga Penelitian Universitas Muhammadiyah, 2009)

- Nubahai, L. *Konsep Jual Beli Model Dropshipping Perspektif Ekonomi Islam*. Misykat: Universitas Indonesia, 2019.
- Nurul Agustina, “Agen Jual Beli (Simsar) dan Menimbun (ikhtikar)”. *Jurnal Hukum Ekonomi*. Vol 8 No.1 2020, hlm 14. ([idideshare.net/mobile/nurulagustin6](http://idideshare.net/mobile/nurulagustin6)). Diakses Pada 9 Mei 2024.
- Orin Oktasari, “Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online,” *Jurnal Aghnia Stiesnu Bengkulu*, Vol 4, 2021. ([nadiajannatulm20.ac.id](http://nadiajannatulm20.ac.id)). Diakses Pada Tanggal 9 Mei 2024
- Pernando, Yolanda Pertanggungjawaban Penjual dan Reseller Terkait Kerusakan Barang Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Jurnal Notarius Kenotariatan Pascasarjana UMSU*. Vol. 1, No, 2, hlm, 296, ([jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/download/13951/8734](http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/download/13951/8734)). Diakses pada tanggal 28 Februari 2024
- Pitri, A., Hasan, U., dan Syuti, A. T. “Perlindungan Hak Reseller Online Shop Terkait Perbuatan Melawan Hukum dengan Cara Pembatalan Sepihak yang Dilakukan Oleh Konsumen”. *Zaaken : Journal Of Civil and Bussiness Law*. Vol.3, No.2, hlm.266-284. 2022
- Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009)
- Putra Setyawan. Aldila “Tanggung Jawab Terhadap Produk Cacat Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. *Skripsi*. (Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim: 2020)
- Qurnain Rahmatullah, Syafrizal. “Pemenuhan Hak Komplain Pembeli Terhadap Barang Pesanan di Toko Online” (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.86.
- Rifa’I Abu Bakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press, 2021)
- Rohman, H. *Hukum Jual Beli Online (Pendekatan Fiqh Muamalah, Kaidah Fiqh, Usul Fiqh, Maqasid al-Syariah, Hasil Bahsul Masa’il NU, dan Fatwa DSN-MUI)*. Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020.
- Rulita Haryanti, “Penerapan sistem reseller perspektif hukum ekonomi Syariah”. *Skripsi*, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) metro, 2020)

- Sahrani, S., & Abdullah, R. *Fikih Muamalah*. (Depok: Ghalia Indonesia, 2011).
- Sarwat, A. *Fiqh Jual Beli*. Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2018.
- Shimp, *Promosi Periklanan dan Aspek Komunikasi Pemasaran*, (Jakarta: 2010, hlm 188)
- SIDesa Jawa Tengah, “Indeks Desa Membangun (IDM) Informasi Kabupaten, ”, [https:// sidesa.jatengprov.go.id/pemkab/kabupaten/33.28](https://sidesa.jatengprov.go.id/pemkab/kabupaten/33.28). Diakses Pada 6 Juni 2024
- Soekanto, Soerjono *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Pers, 2001)
- Soemitra, A, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer*. (Jakarta: Prenada media Group, 2019), hlm. 65
- Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 408
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Susi I, dan Selvy M, “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Pada Transaksi Antar Mahasiswa Bandar Lampung”, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2, No.1, hlm 4. ([jurnal.darmajaya.ac.id](http://jurnal.darmajaya.ac.id)), Diakses pada tanggal 30 Mei 2023
- Susi I, dan Selvy M, Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Pada Transaksi Antar Mahasiswa Bandar Lampung, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2, No.1, hlm 4. ([jurnal.darmajaya.ac.id/index.php /JurnalBisnis/article/view/615](http://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/view/615)), Diakses pada tanggal 30 Mei 2023
- Syafi’i, *Step by Step Bisnis Dropshipping dan Reseller*. Jakarta: PT Elex Media Kompitindo
- Tegal Website, “Statistik Desa Bumijawa”. <https://bumijawa.tegal.website/>, Diakses pada tanggal 26 Mei 2024
- Tim Penerjemah Al-Qur’an Kemenag RI. *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Jakarta : Diponegoro 2014)
- Tim Penerjemah Al-Qur’an Kemenag RI. *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Diponegoro 2014)
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran Edisi II*, (Yogyakarta: Andi, 2020)
- Tunuri, Miska (*Reseller*) Wawancara pada 31 Desember 2022, Pukul 15.30

Ulfah, Maria, (*Reseller*) Wawancara pada 21 Maret 2023, Pukul 09.00

Wikipedia, “Bumijawa, Tegal, Geografi Bumijawa Tegal-Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas”. [https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Bumijawa, Tegal&veaction=edit &section=4](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Bumijawa,_Tegal&veaction=edit&section=4). Diakses pada 26 Mei 2024

Wikipedia, “Bumijawa, Tegal, Tegal-Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas”. [wikipedia.org/w/index.php?title=Bumijawa, Tegal&veaction=edit &section=4](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Bumijawa,_Tegal&veaction=edit&section=4). Diakses pada 26 Mei 2024

### **Wawancara**

Wawancara dengan Citra Listiyani, selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

Wawancara dengan Fasikhatun, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

Wawancara dengan Ibu Susi selaku *Supplier*, pada tanggal 1 April 2024

Wawancara dengan Isyani Bakhah, selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

Wawancara dengan Arif Rakhman, selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

Wawancara dengan Kresna Bayu, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

Wawancara dengan Laelatul Atiqoh, selaku *Supplier*, pada tanggal 1 April 2024

Wawancara dengan Maria Ulfah, selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

Wawancara dengan Miska Tunuri selaku *Resellerr*, pada tanggal 1 April 2024

Wawancara dengan Nur Khikmah, selaku *Supplier*, pada tanggal 1 April 2024

Wawancara dengan Puji Astuti, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

Wawancara dengan Umi, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024

Wawancara dengan Zaki, selaku Konsumen, pada tanggal 14 April 2024



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## PEDOMAN WAWANCARA

Dalam usulan penelitian ini, peneliti hanya mengemukakan rencana wawancara secara garis besar yang akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap informan sehingga diharapkan akan memperoleh informasi yang lengkap, actual dan akurat.

### **Kriteria Informan :**

- 1) Merupakan warga Desa Bumijawa Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal
- 2) Merupakan seseorang yang berperan sebagai produsen, *supplier*, *reseller*, maupun konsumen
- 3) Melakukan transaksi jual beli yang berkaitan dengan *reseller*

### **Informan: Produsen dan *Supplier* Yang Memasok Barang Kepada *Reseller* Desa Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal**

- 1) Sejak kapan menjalani profesi sebagai produsen/*supplier* penjual tangan pertama?
- 2) Bagaimana cara bekerja sama dengan *reseller*?
- 3) Bagaimana praktek penjualan kepada *reseller*?
- 4) Bagaimana akad yang dilangsungkan saat melakukan transaksi dengan *reseller*?
- 5) Apakah pernah terdapat pengajuan komplain dari pihak *reseller*?
- 6) Bagaimanakah prosedur apabila terdapat komplain dari *reseller*?

### **Informan : *Reseller* Yanga Menjual Barang Kepada Konsumen Desa Bumijawa Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal**

- 1) Apakah yang menjadi alasan saudara untuk memilih profesi sebagai *reseller*?

- 2) Darimanakah saudara memperoleh informasi mengenai tempat produsen yang bisa dijadikan tempat untuk berbelanja *reseller*
- 3) Apakah terdapat sebuah perjanjian saat akan bergabung menjadi *reseller* dari produsen tersebut?
- 4) Bagaimana akad yang dilangsungkan antara *reseller* dengan produsen?
- 5) Apakah dalam transaksi antara produsen dan *reseller* terdapat perjanjian kerja sama yang saling menguntungkan?
- 6) Jika terjadi komplain apakah sudah jelas bentuk penyelesaiannya?

**Informan : Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Melalui *Reseller*  
Desa Bumijawa Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal**

- 1) Apakah anda mengetahui perbedaan *reseller* dengan produsen/ penjual tangan pertama?
- 2) Apa yang menjadi alasan anda melakukan transaksi jual beli melalui *reseller*?
- 3) Bagaimana akad yang digunakan antara anda dengan *reseller* saat melakukan jual beli?
- 4) Apakah anda sudah mengetahui resiko apa yang akan dihadapi jika melakukan jual beli melalui *reseller*?
- 5) Apakah anda pernah mendapati barang yang tidak sesuai pada saat membeli melalui *reseller*?
- 6) Apakah anda pernah mengajukan komplain kepada *reseller*?
- 7) Bagaimana bentuk pertanggung jawaban *reseller* saat dikomplain?
- 8) Apakah anda merasa puas dengan penyelesaian yang dilakukan oleh *reseller* terhadap komplain yang diajukan?

Lampiran 2 Hasil Wawancara

**HASIL WAWANCARA PRODUSEN DAN SUPPLIER YANG BEKERJA  
SAMA DENGAN RESELLER DI DESA BUMIJAWA KECAMATAN  
BUMIJAWA KABUPATEN TEGAL**

4. Nama : Nur Khikmah

Alamat : Desa Cempaka, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal

Tanggal Wawancara : 1 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sejak kapan menjalani profesi sebagai produsen / <i>supplier</i> penjual tangan pertama?	Sejak duduk dibangku sekolah. Saat itu ingin memiliki pekerjaan sampingan jadi mencoba untuk berjualan. Awal mulanya menjadi <i>reseller</i> dulu, tapi seiring berjalannya waktu dengan melalui modal yang cukup akhirnya memutuskan untuk membuka toko yang lebih besar dan membuka jasa <i>reseller</i> untuk orang yang ingin belajar berjualan
5.	Bagaimana cara bekerja sama dengan <i>reseller</i> ?	Melalui sebuah perjanjian kerjasama namun tidak terstruktur. Biasanya hanya kesepakatan jual beli melalui alat komunikasi
6.	Bagaimana praktek penjualan kepada <i>reseller</i> ?	Dengan membuka toko yang menyediakan berbagai keperluan <i>online shop</i> secara lengkap, sehingga dapat melakukan penjualan terhadap <i>reseller</i>
7.	Bagaimana akad yang dilangsungkan saat melakukan transaksi dengan <i>reseller</i> ?	Dengan akad jual beli sesuai dengan kesepakatan bersama untuk melangsungkan jual beli tersebut

8.	Apakah pernah terdapat pengajuan komplain dari pihak <i>reseller</i> ?	Pernah, bahkan kerap beberapa kali seorang <i>reseller</i> mengajukan komplain seperti barang tidak sesuai misalnya warna dan bentuk barang, tetapi pengajuan komplain masih dalam batas wajar
9.	Bagaimanakah prosedur apabila terdapat komplain dari <i>reseller</i> ?	Seorang <i>reseller</i> menghubungi dan menyampaikan keluhan komplain terhadap barang yang dibelinya, kemudian <i>supplier</i> menanggapi dengan merespon dan mengecek barang yang dikomplain <i>reseller</i> untuk selanjutnya ditindaklanjuti untuk penyelesaian yang sesuai.

2. Nama : Laelatul Atiqoh

Alamat : Balapulang, Kecamatan Balapulang, Kabupaten Tegal

Tanggal Wawancara : 1 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sejak kapan menjalani profesi sebagai produsen / <i>supplier</i> penjual tangan pertama?	Menjadi <i>supplier</i> sejak beranjak dewasa, karena mencari pekerjaan pada waktu itu susah, akhirnya mencoba memulai sebuah usaha yaitu berjualan awalnya offline shop namun seiring berkembangnya zaman akhirnya mencoba berjualan online. Jika dihitung sampai sekarang kiranya sudah 15 tahunan
2.	Bagaimana cara bekerja sama dengan <i>reseller</i> ?	Seiring berjalannya waktu, dengan sering mengiklankan usaha berjualan di media sosial, kemudian ada beberapa orang yang mengajak bekerja sama dalam berjualan ini, dimana orang tersebut ikut mempromosikan barang dagangan kemudian menjualnya kepada orang

		lain dan mereka mengambil keuntungan dari sistem penjualan tersebut.
3.	Bagaimana praktek penjualan kepada <i>reseller</i> ?	Dengan cara memposting barang dagangan, kemudian <i>reseller</i> turut memposting barang dagangan dan jika ada yang membeli maka <i>reseller</i> akan mengambil barang dagangan kemudian menyerahkan barangnya kepada konsumen.
4.	Bagaimana akad yang dilangsungkan saat melakukan transaksi dengan <i>reseller</i> ?	Menggunakan akad jual beli melalui kesepakatan bersama, biasanya <i>reseller</i> mengambil barang dahulu lalu setelah melakukan transaksi dengan konsumen baru selanjutnya membayarnya secara kontan
5.	Apakah pernah terdapat pengajuan komplain dari pihak <i>reseller</i> ?	Pernah, bentuk komplain nya mengenai barang yang tidak sesuai menurut konsumen
6.	Bagaimanakah prosedur apabila terdapat komplain dari <i>reseller</i> ?	<i>Reseller</i> datang untuk menyampaikan komplain dari konsumen dengan menyertakan bukti untuk kemudian ditindaklanjuti dengan menyelesaikan permasalahan secara kesepakatan bersama antara <i>supplier</i> dan <i>reseller</i>

3. Nama : Susi

Alamat : Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal

Tanggal Wawancara : 2 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sejak kapan menjalani profesi sebagai produsen /	Sejak 2008, kira-kira sudah 16 tahun, awal mulanya memang berencana membuka toko sendiri dan berjualan, karena toko mulai update

	<i>supplier</i> penjual tangan pertama?	maka mulai pula lah bentuk kerjasama untuk penjual perantara, karena dirasa pasarannya bisa lebih luas
4.	Bagaimana cara bekerja sama dengan <i>reseller</i> ?	Dengan menyiapkan iklan produk dan barang mulai dari foto hingga video, kemudian dikirimkan kepada <i>reseller</i> untuk dijual melalui media sosial. Jika ada yang membeli, mereka melakukan transaksi dulu antara <i>reseller</i> dan konsumen, selanjutnya <i>reseller</i> mengambil barang yang sudah dipesan konsumen sekaligus menyerahkan uangnya.
5.	Bagaimana praktek penjualan kepada <i>reseller</i> ?	Dengan menyediakan katalog barang yang diperjual belikan untuk selanjutnya dipergunakan <i>reseller</i> untuk mengiklankannya hingga ada yang membeli barang-barang tersebut
6.	Bagaimana akad yang dilangsungkan saat melakukan transaksi dengan <i>reseller</i> ?	Dengan akad jual beli sesuai kesepakatan bersama, antara konsumen dengan <i>reseller</i> menggunakan sistem PO, sedangkan antara <i>reseller</i> dengan <i>supplier</i> menggunakan sistem kontan, ada uang ada barang
7.	Apakah pernah terdapat pengajuan komplain dari pihak <i>reseller</i> ?	Pernah, biasanya dikomplain mengenai ukuran dan warna barang yang kurang sesuai karena keterbatasan sistem pengiklanan
6.	Bagaimanakah prosedur apabila terdapat komplain dari <i>reseller</i> ?	Menerima komplain dari <i>reseller</i> kemudian melakukan diskusi bersama untuk mencari penyelesaian yang tepat untuk komplain tersebut dengan catatan tidak melebihi waktu 3 hari dari barang yang sudah dijual

**HASIL WAWANCARA *RESELLER* DI DESA BUMIJAWA KECAMATAN  
BUMIJAWA KABUPATEN TEGAL**

1. Nama : Miska Tunuri

Alamat : Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal

Tanggal Wawancara : 11 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi alasan saudara untuk memilih profesi sebagai <i>reseller</i> ?	Awalnya tertarik untuk mencoba berjualan dengan sistem <i>Reseller</i> karena dirasa tidak memerlukan banyak modal untuk memulai pekerjaan itu, juga masih bisa dikerjakan sambil bersekolah dan lainnya
2.	Darimanakah saudara memperoleh informasi mengenai tempat produsen yang bisa dijadikan tempat untuk berbelanja <i>reseller</i> ?	Dari media sosial tentunya, mengikuti trend berjualan dengan mudah, ada juga dengan cara mencari tahu sendiri dimana toko yang bisa dijadikan sebagai tempat berbelanja <i>reseller</i>
3.	Apakah terdapat sebuah perjanjian saat akan bergabung menjadi <i>reseller</i> dari produsen tersebut?	Tidak ada, hanya melalui transaksi jual beli seperti biasa, namun dengan kesepakatan nantinya harga untuk <i>reseller</i> akan dikurangi
4.	Bagaimana akad yang dilangsungkan antara <i>reseller</i> dengan produsen?	Tidak ada akad secara resmi, seperti akad jual beli seperti biasanya saja, atau mungkin memang belum tahu bagaimana jenis-jenis akad jual beli, pada intinya saat jual beli tersebut hanya membeli produk dan menjualnya kembali kepada konsumen
5.	Apakah dalam transaksi antara produsen dan <i>reseller</i> terdapat perjanjian	Tentu ada, karena nantinya akad jual beli dilakukan dengan cara kesepakatan bersama dan saling suka sama suka

	kerja sama yang saling menguntungkan?	
6.	Jika terjadi komplain apakah sudah jelas bentuk penyelesaiannya?	Jelas, biasanya <i>reseller</i> meneruskan bentuk komplain kepada <i>supplier</i> dengan menyampaikan alasan dan bukti dengan jelas untuk selanjutnya dicari alur penyelesaian yang tepat

2. Nama : Isyani Barkhah Qonnintan  
 Alamat : Bawangan, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal  
 Tanggal Wawancara : 11 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi alasan saudara untuk memilih profesi sebagai <i>reseller</i> ?	Pekerjaan menjadi <i>reseller</i> dirasa minim modal dan tentunya hemat waktu serta tenaga. Selain itu juga biaya stok rendah, tidak perlu menyediakan barang dagangan dengan jumlah banyak
2.	Darimanakah saudara memperoleh informasi mengenai tempat produsen yang bisa dijadikan tempat untuk berbelanja <i>reseller</i> ?	Dari teman dekat, dari sosial media juga. Ada pula beberapa orang penjual yang menawarkan untuk dijadikan <i>supplier</i> untuk <i>reseller</i> yang nantinya bisa mengambil keuntungan dari bentuk kerja sama tersebut
3.	Apakah terdapat sebuah perjanjian saat akan bergabung menjadi <i>reseller</i> dari produsen tersebut?	Iya terdapat sebuah perjanjian, dimana sistemnya penjualan melalui iklan produk kemudian <i>reseller</i> bisa mengambil keuntungan dari harga yang dipatokan
4.	Bagaimana akad yang dilangsungkan antara <i>reseller</i> dengan produsen?	Baik <i>reseller</i> maupun <i>supplier</i> saling bertanggung jawab dan amanah dalam melakukan akad jual beli. Sepertinya akadnya yaitu akad jual beli dengan kesepakatan bersama

		menggunakan sistem pembayaran ketika barang sudah <i>ready</i>
5.	Apakah dalam transaksi antara produsen dan <i>reseller</i> terdapat perjanjian kerja sama yang saling menguntungkan?	Iya terdapat perjanjian yang saling menguntungkan. Seperti perjanjian pembagian keuntungan ketika <i>reseller</i> berhasil menjual produk dan perjanjian apabila ada suatu komplain bagaimana menyelesaikannya. Dalam catatan komplain bisa di terima secara logis
6.	Jika terjadi komplain apakah sudah jelas bentuk penyelesaiannya?	Sudah, biasanya bentuk penyelesaiannya ganti rugi barang jika benar-benar layak untuk dikomplain setelah secara bersama dinilai bentuk komplain dan buktinya

3. Nama : Citra Listiyani

Alamat : Sumbaga, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal

Tanggal Wawancara : 11 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi alasan saudara untuk memilih profesi sebagai <i>reseller</i> ?	Dengan bekerja sebagai <i>reseller</i> sepertinya berpeluang untuk belajar berbisnis diusia muda dengan cara yang mudah simple dan praktis
2.	Darimanakah saudara memperoleh informasi mengenai tempat produsen yang bisa dijadikan tempat untuk berbelanja <i>reseller</i> ?	Dari teman, awalnya hal tersebut merupakan bentuk tugas sekolah untuk bekerja sama dengan para penjual untuk menjual kembali barang dagangannya. Namun seiring berjalannya waktu hal tersebut menjadi sebuah hal yang biasa dilakukan dan dianggap menguntungkan selain dari tujuan hanya untuk memenuhi tugas. Akhirnya mulai mencari tahu dimana saja tempat yang bisa dijadikan sebagai bentuk

		kerja sama antara <i>supplier</i> dengan <i>reseller</i>
3.	Apakah terdapat sebuah perjanjian saat akan bergabung menjadi <i>reseller</i> dari produsen tersebut?	Iya tentunya terdapat sebuah perjanjian, karena dalam jual beli online tentunya terdapat berbagai resiko
4.	Bagaimana akad yang dilangsungkan antara <i>reseller</i> dengan produsen?	Akad yang dilangsungkan yaitu akad kerja sama dalam sistem jual beli. <i>Reseller</i> membeli barang yang sudah dipesan dan dibayar oleh konsumen. Kemudian <i>supplier</i> melayani pembelian dari <i>reseller</i> tersebut dengan kesepakatan bersama
5.	Apakah dalam transaksi antara produsen dan <i>reseller</i> terdapat perjanjian kerja sama yang saling menguntungkan?	Iya, antara <i>reseller</i> dengan <i>supplier</i> tentunya saling bekerja sama dalam melakukan jual beli tersebut agar sama sama untung
6.	Jika terjadi komplain apakah sudah jelas bentuk penyelesaiannya?	Sudah jelas, contohnya seperti barang yang bisa ditukar namun dalam catatan jangka waktu dan ketentuan lain seperti bukti yang jelas

4. Nama : Maria Ulfah  
 Alamat : Dukuh Benda, Kec. Bumijawa, Kab. Tegal  
 Tanggal Wawancara : 11 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi alasan saudara untuk memilih profesi sebagai <i>reseller</i> ?	Untuk menjadikan pekerjaan sampingan karena <i>worthit</i> menghemat waktu dan biaya, serta mudah dilakukan

2.	Darimanakah saudara memperoleh informasi mengenai tempat produsen yang bisa dijadikan tempat untuk berbelanja <i>reseller</i> ?	Dari media sosial, dan melalui seminar digital marketing yang memotivasi saya untuk melakukan praktek usaha berjualan
3.	Apakah terdapat sebuah perjanjian saat akan bergabung menjadi <i>reseller</i> dari produsen tersebut?	Iya ada, perjanjian tersebut nantinya digunakan untuk mengantisipasi adanya hal-hal yang tidak diinginkan dan juga perjanjian penyelesaian masalah secara bersama
4.	Bagaimana akad yang dilangsungkan antara <i>reseller</i> dengan produsen?	Dengan menggunakan akad kerjasama, transaksi jual beli yang dilakukan konsumen dengan <i>reseller</i> yaitu dengan sistem PO
5.	Apakah dalam transaksi antara produsen dan <i>reseller</i> terdapat perjanjian kerja sama yang saling menguntungkan?	Perjanjian antara <i>reseller</i> dan produsen tentu harus saling menguntungkan, agar jalinan kerja sama dapat terus dilangsungkan demi sebuah pekerjaan
6.	Jika terjadi komplain apakah sudah jelas bentuk penyelesaiannya?	Sudah, penyelesaiannya biasa dilakukan melalui kesepakatan bersama, apakah bisa di <i>retur</i> atau tidak

5. Nama : Arif Rakhman Hakim  
 Alamat : Tuwel, Kec. Bojong, Kab. Tegal  
 Tanggal Wawancara : 11 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi alasan saudara untuk memilih profesi sebagai <i>reseller</i> ?	Karena bisa dilakukan menjadi pekerjaan kedua diantara pekerjaan pertama, bisa dianggap sebagai pekerjaan sampingan yang tidak merepotkan

2.	Darimanakah saudara memperoleh informasi mengenai tempat produsen yang bisa dijadikan tempat untuk berbelanja <i>reseller</i> ?	Dari sosial media, karena zaman sekarang apa saja bisa didapatkan dari sosial media
3.	Apakah terdapat sebuah perjanjian saat akan bergabung menjadi <i>reseller</i> dari produsen tersebut?	Ya, pastinya ada. Mulai dari perjanjian jual beli, perjanjian jika ada ketidaksesuaian dan perjanjian menangani komplain
4.	Bagaimana akad yang dilangsungkan antara <i>reseller</i> dengan produsen?	Akadnya saling mempercayai antara produsen dan <i>reseller</i> dan harus saling bertanggung jawab. <i>Reseller</i> membeli barang terlebih dahulu dari seorang <i>supplier</i>
5.	Apakah dalam transaksi antara produsen dan <i>reseller</i> terdapat perjanjian kerja sama yang saling menguntungkan?	Pastinya ada, karena harus sama-sama untung, baik <i>supplier</i> maupun <i>reseller</i> agar transaksi jual beli dapat terus berjalan.
6.	Jika terjadi komplain apakah sudah jelas bentuk penyelesaiannya?	Jelas, asalkan bentuk komplain harus jelas, dan dengan alasan yang dapat dipahami, karena barang yang kita jual pastinya sudah melalui pengecekan

**HASIL WAWANCARA KONSUMEN *RESELLER* DI DESA BUMIJAWA  
KECAMATAN BUMIJAWA KABUPATEN TEGAL**

1. Nama : Fasikhatun

Alamat : Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal

Tanggal Wawancara : 14 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda mengetahui perbedaan <i>reseller</i> dengan produsen/ penjual tangan pertama?	Tau, <i>reseller</i> adalah penjual perantara sedangkan produsen penjual tangan pertama
2.	Apa yang menjadi alasan anda melakukan transaksi jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Transaksi melalui <i>reseller</i> lebih mudah karena pengiklanan produk dapat dilihat dengan mudah dimedia sosial
3.	Bagaimana akad yang digunakan antara anda dengan <i>reseller</i> saat melakukan jual beli?	Akad yang digunakan adalah akad perjanjian jual beli dengan sistem pemesanan biasanya PO
4.	Apakah anda sudah mengetahui resiko apa yang akan dihadapi jika melakukan jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Iya sudah, resiko yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian barang yang iklankan dengan barang yang sampai, tetapi menurut saya itu bukan kesalahan <i>reseller</i> , karena ada harga ada kualitas
5.	Apakah anda pernah mendapati barang yang tidak sesuai pada saat membeli melalui <i>reseller</i> ?	Iya pernah, salah satunya seperti membeli produk tetapi yang datang merk nya berbeda walaupun fungsinya sama
6.	Apakah anda pernah mengajukan komplain kepada <i>reseller</i> ?	Pernah, tujuannya adalah mendapatkan barang yang seperti kita inginkan

7.	Bagaimana bentuk pertanggung jawaban <i>reseller</i> saat dikomplain?	<i>Reseller</i> bertanggung jawab dengan mengganti barang selagi komplain jelas dan jujur, namun penggantian barang tersebut memerlukan waktu yang lebih lama
8.	Apakah anda merasa puas dengan penyelesaian yang dilakukan oleh <i>reseller</i> terhadap komplain yang diajukan?	Sebetulnya kurang merasa puas, karena jual beli melalui online memang mudah tapi beresiko tidak sesuai karena hanya bisa melihat melalui media sosial, dan juga jika mengajukan komplain memerlukan waktu lagi untuk mendapatkan hak komplain

2. Nama : Puji Astuti

Alamat : Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal

Tanggal Wawancara : 14 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda mengetahui perbedaan <i>reseller</i> dengan produsen/ penjual tangan pertama?	Iya tau, <i>reseller</i> biasanya menjual kembali barang yang disediakan oleh <i>supplier</i>
2.	Apa yang menjadi alasan anda melakukan transaksi jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Karena dianggap lebih mudah dan cepat, tanpa harus mengunjungi store pembelian melalui <i>reseller</i> lebih mudah hanya memilih melalui layar HP
3.	Bagaimana akad yang digunakan antara anda dengan <i>reseller</i> saat melakukan jual beli?	Akad jual beli suka sama suka, kesepakatan bersama, dan biasanya melalui akad pemesanan dengan membayar terlebih dahulu
4.	Apakah anda sudah mengetahui resiko apa yang akan dihadapi jika	Kurang lebihnya tau berdasarkan pengalaman, karena keterbatasan mengecek barang yang bisa menimbulkan ketidaksesuaian dengan

	melakukan jual beli melalui <i>reseller</i> ?	ekspektasi
5.	Apakah anda pernah mendapati barang yang tidak sesuai pada saat membeli melalui <i>reseller</i> ?	Pernah, biasanya barang kurang sesuai dengan apa yang diiklankan, seperti hal nya membeli sebuah pakaian namun salah ukuran
6.	Apakah anda pernah mengajukan komplain kepada <i>reseller</i> ?	Pernah, mengajukan komplain untuk barang yang tidak sesuai dengan barang pada saat diiklankan
7.	Bagaimana bentuk pertanggung jawaban <i>reseller</i> saat dikomplain?	<i>Reseller</i> menerima komplain dan selanjutnya memberi keputusan bahwa barang yang dikomplain tidak dapat dikembalikan karena kesalahan bukan hanya pada <i>reseller</i>
8.	Apakah anda merasa puas dengan penyelesaian yang dilakukan oleh <i>reseller</i> terhadap komplain yang diajukan?	Berbeda-beda tingkat kepuasan karena menjumpai <i>reseller</i> yang berbeda juga, tapi dalam kasus ini tidak puas dengan bentuk pertanggungjawaban <i>reseller</i>

3. Nama : Umi Lutfiatul Afifah  
 Alamat : Bumijawa, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal  
 Tanggal Wawancara : 14 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda mengetahui perbedaan <i>reseller</i> dengan produsen/ penjual tangan pertama?	Iya, <i>reseller</i> adalah orang yang berdagang dengan sistem pemesanan melalui media sosial dengan memasang iklan produk yang dijual. Sedangkan <i>supplier</i> adalah orang yang menyediakan barang untuk <i>reseller</i>

2.	Apa yang menjadi alasan anda melakukan transaksi jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Pembelian melalui <i>reseller</i> lebih mudah karena bisa memilih dan melihat katalog dengan mudah di media sosial
3.	Bagaimana akad yang digunakan antara anda dengan <i>reseller</i> saat melakukan jual beli?	Akad jual beli pada umumnya, sistemnya pemesanan barang dengan membayar uang dulu atau sering dianal dengan sistem <i>pre order</i>
4.	Apakah anda sudah mengetahui resiko apa yang akan dihadapi jika melakukan jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Sudah, resiko yang sering ditemui adalah barang tidak sesuai dengan ekspektasi, berbanding terbalik dengan foto yang diiklankan
5.	Apakah anda pernah mendapati barang yang tidak sesuai pada saat membeli melalui <i>reseller</i> ?	Pernah, membeli barang namun barangnya rusak dan tidak berfungsi
6.	Apakah anda pernah mengajukan komplain kepada <i>reseller</i> ?	Pernah, dengan tujuan agar barang yang dibeli benar dan layak digunakan sebagaimana mestinya
7.	Bagaimana bentuk pertanggung jawaban <i>reseller</i> saat dikomplain?	<i>Reseller</i> menerima komplain dan mengganti barang tersebut
8.	Apakah anda merasa puas dengan penyelesaian yang dilakukan oleh <i>reseller</i> terhadap komplain yang diajukan?	Kurang puas dengan alur penyelesaiannya, karena lebih lama dan ribet

4. Nama : Khaerul Muzaki

Alamat : Bandarsari, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal

Tanggal Wawancara : 14 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda mengetahui perbedaan <i>reseller</i> dengan produsen/ penjual tangan pertama?	Iya mengetahui, <i>reseller</i> merupakan penyalur perdagangan online sedangkan <i>supplier</i> merupakan penyedia barang dagangan online
2.	Apa yang menjadi alasan anda melakukan transaksi jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Karena lebih memudahkan transaksi jual belinya, lebih mudah pemilihan barang, lebih mudah cara ordernya juga
3.	Bagaimana akad yang digunakan antara anda dengan <i>reseller</i> saat melakukan jual beli?	Akad yang digunakan adalah akad jual beli dengan sistem pemesanan, harga barang dibayarkan diawal sedangkan barang datang dikemudian hari, sistemnya biasanya dikenal dengan <i>pre order</i>
4.	Apakah anda sudah mengetahui resiko apa yang akan dihadapi jika melakukan jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Sudah, resiko barang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan
5.	Apakah anda pernah mendapati barang yang tidak sesuai pada saat membeli melalui <i>reseller</i> ?	Pernah, barangnya tidak sesuai dengan apa yang diiklankan sebelumnya
6.	Apakah anda pernah mengajukan komplain kepada <i>reseller</i> ?	Pernah, pengajuan komplain mengenai barang yang tidak sesuai
7.	Bagaimana bentuk pertanggung jawaban <i>reseller</i> saat dikomplain?	<i>Reseller</i> memberi pengertian bahwa barangnya memang seperti itu dan iklan hanyalah sebuah trik untuk menarik minat konsumen
8.	Apakah anda merasa puas dengan penyelesaian yang	Tidak puas, karena seharusnya <i>reseller</i> bertanggungjawab penuh atas barang yang

	dilakukan oleh <i>reseller</i> terhadap komplain yang diajukan?	dijualnya. Apalagi ini sistemnya pemesanan online yang tidak bisa dilihat secara langsung oleh konsumen
--	---	---

5. Nama : Kresna Bayu Triyadi

Alamat : Bandarsari, Kecamatan Bumijawa, Kabupaten Tegal

Tanggal Wawancara : 14 April 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda mengetahui perbedaan <i>reseller</i> dengan produsen/ penjual tangan pertama?	<i>Reseller</i> adalah tangan kedua atau orang yang membeli/mengambil produk dari tangan pertama(produsen) untuk kemudian di jual kembali.
2.	Apa yang menjadi alasan anda melakukan transaksi jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Transaksi yang lebih mudah serta informasi mengenai barang dan sistem jual belinya lebih mudah
3.	Bagaimana akad yang digunakan antara anda dengan <i>reseller</i> saat melakukan jual beli?	Akadnya pemesanan barang dan membayarnya kemudian barang datang diwaktu lain
4.	Apakah anda sudah mengetahui resiko apa yang akan dihadapi jika melakukan jual beli melalui <i>reseller</i> ?	Resikonya salah satunya adalah si <i>reseller</i> menaikkan harga tinggi agar si reseller mendapat keuntungan lebih. Barang yang di beli asli/palsu(ORI/fake) yang sering membuat tidak sesuai
5.	Apakah anda pernah mendapati barang yang tidak sesuai pada saat membeli melalui <i>reseller</i> ?	Pernah, biasanya barang yang datang tidak sesuai dengan produk yang diiklankan seperti kesalahan ukuran yang pernah ditemui pada salah satu transaksi melalui <i>reseller</i>

6.	Apakah anda pernah mengajukan komplain kepada <i>reseller</i> ?	Pernah, pengajuan komplain dengan tujuan agar mendapat hak yang sesuai dalam jual beli
7.	Bagaimana bentuk pertanggung jawaban <i>reseller</i> saat dikomplain?	<i>Reseller</i> tidak bertanggungjawab terhadap barang yang tidak sesuai karena kelalaian konsumen dalam meneliti produk yang diiklankan, juga mengenai perbandingan kualitas dan harga
8.	Apakah anda merasa puas dengan penyelesaian yang dilakukan oleh <i>reseller</i> terhadap komplain yang diajukan?	Kurang puas, karena <i>reseller</i> seperti kurang mengindahkan konsumen



## DOKUMENTASI WAWANCARA



Gambar 1 : Wawancara dengan produsen dan *supplier* yang bekerja sama dengan *reseller*, Nur Khikmah, pada hari Senin, 1 April 2024



Gambar 2 : Wawancara dengan produsen dan *supplier* yang bekerja sama dengan *reseller*, Susi, pada hari Selasa, 1 April 2024



Gambar 3: Wawancara dengan pekerja *reseller*, Isyani Barkhah Qonnintan, pada hari Kamis, 1 April 2024



Gambar 4 : Wawancara dengan pekerja *reseller*, Citra Listiyani, pada hari Kamis, 11 April 2024



Gambar 5: Wawancara dengan pekerja *reseller*, Arif Rakhman Hakim, pada hari Minggu, 14 April 2024



Gambar 6: Wawancara dengan konsumen yang melakukan transaksi melalui *reseller*, Fasikhatun, pada hari Minggu, 14 April 2024



Gambar 7 : Wawancara dengan konsumen yang melakukan transaksi melalui *reseller*, Puji Astuti, pada hari Minggu, 14 April 2024



Gambar 8 : Wawancara dengan konsumen yang melakukan transaksi melalui *reseller*, Umi Lutfiyatul Afifah, pada hari Minggu, 14 April 2024



Gambar 9: Wawancara dengan konsumen yang melakukan transaksi melalui *reseller*, Khaerul Muzaki, pada hari Minggu, 14 April 2024



Gambar 10: Wawancara dengan konsumen yang melakukan transaksi melalui *reseller*, Kresna Bayu Triyadi, pada hari Minggu, 14 April 2024



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Nunung Dwi Setiani
2. NIM : 2017301086
3. Tempat/Tanggal Lahir : Tegal, 31 Januari 2002
4. Alamat Rumah : Jl. Pesanggrahan RT 04 RW 02,  
Desa Bumijawa, Kecamatan Bumijawa,  
Kabupaten Tegal
5. Nama Ayah : Wahyono (alm)
6. Nama Ibu : Parichati

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Fomal
  - a. TK : TK Tunas Rimba Bumijawa
  - b. SD/MI : SD Negeri 02 Bumijawa
  - c. SMP/MTS : SMP Negeri 01 Bumijawa
  - d. SMA/MA : SMK Negeri 01 Bumijawa
  - e. S1 : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Pendidikan Non Formal
  - a. Pondok Pesantren El- Furqon Purwokerto Utara
  - b.

Purwokerto, 4 Juli 2024



**Nunung Dwi Setiani**

NIM. 2017301086