



Identifikasi Etika Bisnis Islam dalam Jual Beli Online dengan Sistem Reseller

Nur Afifah*

Prodi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 4/4/2022

Revised : 6/7/2022

Published : 9/7/2022



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 2

No. : 1

Halaman : 51 - 58

Terbitan : Juli 2022

ABSTRAK

Pada era ini, banyak perkembangan teknologi yang bisa dimanfaatkan oleh penjual, seperti transaksi penjualan secara online. Pelaku usaha perlu ditinjau dan dianalisa dalam praktik jual-beli online dengan sistem reseller sudah benar dan penerapan etika bisnis Islam dalam jual-beli online dengan sistem reseller di Indonesia sudah diterapkan dengan baik dan benar. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuisisioner yang disebarkan ke 10 orang dimana responden pernah terjun dalam sistem penjualan reseller online. Hasil dari tanggapan kuisisioner ini akan dikumpulkan untuk diobservasi dan dianalisa secara lebih detail dan mendalam. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, dari 10 informan jual beli online dengan sistem reseller sedikitnya masih ada yang belum menerapkan etika bisnis Islam. Hal ini dilihat dari penjelasan jam operasional toko dan pengiriman barang, tanggung jawab atas produk yang dijual dan komplain dari konsumen, dan jujur dalam berjualan tidak menampilkan gambar yang bukan dari produk sendiri. Para pelaku usaha harus mengerti, memahami dan menerapkan etika bisnis Islam agar terciptanya rasa keadilan dan terlindunginya hak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online. Etika bisnis Islam meliputi empat aspek, jujur dan amanah, disiplin, bertanggung jawab dan syukur.

Kata Kunci : Etika bisnis Islam; Jual beli online; sistem reseller.

ABSTRACT

In this era, many technological developments that can be utilized by sellers, such as online sales transactions. Business actors need to be reviewed and analyzed in the practice of buying and selling online with the reseller system is correct and the application of Islamic Business Ethics in buying and selling online with the reseller system in Indonesia has been implemented properly and correctly. In this study, the data was collected through questionnaires distributed to 10 people where respondents had been involved in the online reseller sales system. The results of the questionnaire responses will be collected to be observed and analyzed in more detail and depth. The results of this study showed that, from 10 informants selling and buying online with reseller system at least there are still those who have not applied Islamic Business Ethics. This is seen from the explanation of the store's operating hours and delivery of goods, responsibility for the products sold and complaints from consumers, and being honest in selling does not display images that are not from the product itself. Business actors must understand, understand and apply Islamic Business Ethics in order to create a sense of justice and protected consumer rights in conducting online buying and selling transactions. Islamic business ethics includes four aspects, honest and trustworthy, discipline, responsibility and gratitude.

Keywords : Islamic business ethics; online buying and selling; reseller system.

@ 2022 Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis Unisba Press. All rights reserved.

A. Pendahuluan

Di zaman dahulu transaksi jual beli dilakukan secara langsung dengan bertemunya kedua belah pihak. Namun, sesuai dengan perkembangan teknologi komunikasi, maka sistem jual beli pun sudah mengalami berbagai perubahan yang sudah tidak terbatas pada satu ruang saja dan waktu. Salah satu sistem jual beli yang berkembang pesat saat ini ialah kegiatan jual beli secara online, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli online ini semakin baik dan beragam (Agustina et al., 2019; Sholihah et al., 2021). Jual beli secara online dilakukan melalui media sosial seperti whatsapp, Facebook, Instagram dan sebagainya yang dapat diakses dengan mudah menggunakan handphone.

Jual beli secara online ini sudah berkembang hampir di seluruh negara di dunia, termasuk di Indonesia. Hingga saat ini sudah terdapat berbagai jenis bisnis online seperti *took online*, bisnis web hosting, e-commerce dan lain-lain (Herawati, 2020). Berbagai jenis transaksi jual beli online tersebut telah melibatkan banyak kegiatan bisnis mulai pebisnis kecil, sampai ibu-ibu rumah tangga yang berjualan secara online melalui media sosial. Jual beli secara online memang sangat potensial karena tidak dibatasi ruang dan waktu, dan dapat dilakukan setiap saat dan dapat menjangkau calon konsumen yang luas hingga seluruh dunia (Subkhy, 2017). Namun, dalam sistem jual beli online ini produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak (Subkhy, 2017).

Perkembangan bisnis jual beli online ini juga disertai pula dengan pengembangan strategi pemasaran online yang dilakukan oleh pengusaha untuk menarik minat calon konsumen dalam membeli produk. Seiring perkembangan sistem pemasaran online, beberapa model bisnis juga bermunculan di Indonesia di antaranya adalah bisnis reseller yang menjambatani penjual dan pembeli. Reseller memiliki keunggulan khusus dari agen atau makelar, keunggulannya adalah reseller tidak mendapatkan pengganti dari yang menerima upah melalui supplier khusus yang diterapkan untuk reseller, sehingga reseller akan mendapatkan upah dengan harga lebih rendah dari harga pasaran. Maka supplier dan reseller mendapatkan keuntungan yang sama, walaupun tidak ada ikatan resmi yang ada dari kedua belah pihak (Haryanti, 2018)

Berdasarkan hasil kajian-kajian sebelumnya, dapat dilihat bahwa jual beli menggunakan sistem reseller sangat membantu seseorang dalam melakukan bisnis tanpa menghabiskan banyak waktu dan tidak membutuhkan gudang penyimpanan barang maupun modal banyak. Data Badan Pusat Statistik dengan judul "Statistik E-Commerce 2020 menyebutkan bahwa sebanyak 1,52% pelaku usaha E-Commerce berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli atau dikenal sebagai *dropshipper* pada 2019. Sementara yang berperan sebagai penjual akhir atau *seller* sebanyak 82,51%. Adapun yang menjadi reseller atau penjual kembali sebanyak 15,97%. Dalam penerapan sistem reseller sudah memenuhi rukunnya jual beli, tetapi sistemnya dalam hukum Islam belum sesuai.

Hukum Ekonomi Syariah memberikan penjelasan bahwa perilaku bisnis yang sesuai dengan Al-Qur'an harus memenuhi kriteria-kriteria diantaranya yang dapat bermanfaat bagi kemaslahatan umat manusia dan mendatangkan berkah dan rezeki bagi semua pihak. Selain itu dalam Islam jual beli dapat dianggap sah apabila memenuhi rukun dan syarat- syarat baik terkait dengan orang yang melakukan akad, maupun mengenai objek yang akan diperjual belikan.

Semakin maraknya jual beli secara online dengan sistem pemesanan reseller, perlu diperhatikan secara lebih mendalam terutama dalam perspektif etika bisnis Islam. Hal ini penting, karena beberapa kajian sebelumnya telah membuktikan beberapa pertentangan jual beli online dengan etika bisnis Islam, seperti penelitian (Destyana, 2018) menyebutkan bahwa jual beli online merupakan jual beli yang disebutkan sifat-sifat barangnya. Kemudian jika dilihat dari segi prinsip-prinsip etika bisnis Islam sudah memenuhi kriteria dalam etika bisnis Islam, terutama dalam segi tauhid dan keadilan. Tetapi dalam prinsip jujur dan tanggungjawab masih kurang diaplikasikan dalam transaksinya. Sementara itu kajian (Misna, 2020) menyebutkan bahwa sistem reseller dalam jual beli online ditinjau dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah masih perlu ditekankan prinsip tanggungjawab. Sedangkan prinsip jujur, dan adil sudah cukup diaplikasikan dalam transaksi jual beli di *Hijrah Olshop*.

Adanya prinsip ekonomi Islam yang belum dilaksanakan oleh pelaku jual beli online ini tentu dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pemahaman akan etika bisnis dalam Islam itu sendiri (Qardhawi,

2001). Jika melihat kedua kajian sebelumnya tersebut, maka sangat penting dilakukan kajian lebih lanjut terhadap sistem jual beli online secara reseller pada berbagai transaksi produk lainnya berdasarkan Etika bisnis Islam. Hal ini dikarenakan etika bisnis Islam memberikan ketentuan bahwa pelaku bisnis harus memahami, mengetahui dan menjalankan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Sedangkan untuk pembeli harus lebih berhati-hati dan lebih banyak bertanya sebelum membeli, agar tidak merasa kecewa dan merasa dirugikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Bagaimana praktik jual beli online dengan sistem reseller di Indonesia; (2) Bagaimana penerapan etika bisnis Islam dalam jual beli online dengan sistem reseller di Indonesia.

B. Metode Penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Bodgan dan Taylor dalam (Basrowi & Suwandi, 2008), mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif ialah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut (Moleong, 2006) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan peneliti memanfaatkan data dari hasil kajian literatur baik yang bersumber dari buku, jurnal dan sumber yang diperoleh dari media internet.

Penelitian ini merupakan jenis riset kepustakaan (library research). Apa yang disebut dengan riset kepustakaan atau sering juga disebut studi pustaka, ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2008). Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode deskriptif yaitu sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya (Narwawi, 2007). Berdasarkan pendapat di atas, maka penelitian deskriptif ialah tipe penelitian yang mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan data dan fakta, serta menganalisisnya melalui konsep-konsep yang telah dikembangkan sebelumnya, dengan peneliti sebagai instrumen dalam memecahkan permasalahannya (Sugiyono, 2016). Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti data diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian dengan mewawancarai informan yang memiliki hubungan dengan objek penelitian ini khususnya tentang gambaran mengenai etika bisnis Islam yang terdapat dalam jual beli online dengan sistem reseller di Indonesia. Dengan teknik pengambilan data wawancara Mendalam: Wawancara (Koentjaraningrat, 2008), mengemukakan bahwa metode wawancara mencakup cara yang dipergunakan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari seseorang responden, dengan bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang itu. Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini berbentuk wawancara terbuka, dimana para responden diberikan kebebasan dalam menjawab pertanyaan yang penulis ajukan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang pedagang jual beli online dengan sistem reseller. Agar wawancara berjalan dengan baik, maka penulis terlebih dahulu menyiapkan daftar pertanyaan wawancara dan agar hasilnya terekam dengan baik maka perlu pula disiapkan alat perekam suara berupa *recorder*.

C. Hasil dan Pembahasan

Penerapan oleh Pelaku Bisnis dalam Etika Bisnis Islam Sistem Reseller

Etika bisnis islam sangatlah penting untuk dimengerti, dipahami, dan diterapkan bagi para penjual khususnya yang beragama islam. Islam mengajarkan terhadap etika bagaimana memulai dan menjalankan bisnis agar bisnis yang diterapkan tidak melanggar ketentuan-ketentuan islam serta dapat merugikan konsumen sehingga dapat menciptakan rasa kejujuran dan keadilan bagi konsumen. Selain itu, etika bisnis islam yang diterapkan oleh penjual dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan perlindungan hak konsumen dalam proses transaksi jual beli.

Penerapan prinsip Jujur dan Amanah dalam etika bisnis Islam oleh Pelaku Bisnis Online dengan Sistem Reseller

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menanyakan kepada informan mengenai sifat Jujur dan Amanah dalam penerapan etika bisnis Islam yang diterapkan oleh informan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 informan:

AS menerapkan sikap jujur dan amanah yaitu dengan memberikan keterangan barang yang sesuai antara yang ditampilkan di Instagram dan Shopee dengan barang yang dibeli oleh konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Produk yang ditampilkan digambar sudah sesuai dengan barang aslinya, keterangan barang yang ditampilkan juga sama dengan barang yang dijual”

Demikian AF menerapkan sikap jujur dan amanah yaitu dengan menjelaskan deskripsi produk sesuai dengan kondisi barang yang dijual dan melakukan pelayanan terbaik kepada konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Menulis deskripsi produk sesuai keasliannya tanpa ada pengurangan dan kelebihan dan melayani konsumen dengan cepat tanggap”

FDH sudah menerapkan sikap jujur dan amanah adalah dengan menjual produk yang original bukan barang palsu dengan bukti barang sudah bersertifikasi BPOM. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Barang yang dijual adalah barang orginial dengan kualitas bagus, dan sudah bersertifikasi BPOM.”

MI menerapkan sikap jujur dan amanah yaitu dengan menjual kepada konsumen barang yang berkualitas dari bahan kulit asli. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Menjual tas dan dompet bahan kulit asli, tidak ada barang tipuan maupun palsu”

NA menerapkan sikap jujur dan amanah yaitu dengan memberikan barang yang berkualitas dan memberikan harga sesuai kepada konsumen agar menghindari penilaian buruk dari konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Barang yang dijual adalah barang yang berkualitas, harga pun sudah sesuai dengan kualitas barang yang dijual agar tidak ada kekecewaan dari konsumen”

NW menerapkan sikap jujur dan amanah yaitu dengan memberikan harga yang sesuai kepada konsumen pada kualitas barang dengan bahan yang bervariasi. Hal ini dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

“Menjual barang dengan kualitas mulai dari yang standart hingga premium, dengan harga jual yang ditetapkan sesuai dengan bahan produk”

RR menerapkan sikap jujur dan amanah yaitu dengan memberi deskripsi barang yang sesuai antara barang yang ditampilkan di Facebook dengan barang yang diserahkan kepada konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Memberikan deskripsi produk sesuai dengan keaslian barang tanpa ada penambahan deskripsi, mendisplay foto yang sesuai dengan deskripsi produk memberikan terms and conditions yang mudah dibaca dan dipahami oleh konsumen”

SA menerapkan sikap jujur dan amanah yaitu dengan menampilkan gambar produk yang sesuai dan memberi bahan yang berkualitas kepada konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Memberikan kualitas produk mulai dari bahan yang bagus, jahitan yang rapih. dan yang pasti gambar pada foto dengan produk aslinya yang dijual sama.”

TRM belum menerapkan sikap jujur dan amanah karena produk yang ditampilkan di Lazada dan Shopee bukan gambar asli dari produk yang dijual, tetapi mengambil dari gambar orang lain. Tetapi, barang yang dijual merupakan barang yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Barang yang dijual adalah barang dengan kualitas bagus, tetapi gambar yang didisplay bukan barang dari keaslian produk melainkan mengambil dari gambar orang dengan model yang sama”

Sesuai dengan teori (Fauzia, 2019), Mengatakan dan berbuat yang benar, menjunjung tinggi kebenaran. Masalah kejujuran tidak hanya merupakan kunci sukses seorang pelaku bisnis menurut islam. Tetapi etika bisnis modern juga sangat menekankan pada prinsip kejujuran. Dalam bisnis untuk membangun kerangka kepercayaan seorang pedagang harus mampu berbuat jujur atau adil, baik terhadap dirinya maupun orang lain. Kejujuran ini harus direalisasikan antara lain dalam praktik penggunaan timbangan yang tidak membedakan

antara kepentingan diri sendiri (penjual) maupun orang lain (pembeli). Dengan sikap jujur itu kepercayaan pembeli kepada penjual akan tercipta dengan sendirinya. Yang dimaksud memenuhi janji Allah itu adalah agar seluruh manusia memenuhi (mentaati) segala ajaran-ajaran-Nya. Sebagai contoh, dalam urusan bisnis, penjual dilarang mencuri timbangan yang bisa merugikan, sekaligus berbuat tidak adil dan tidak jujur kepada orang lain.

Demikian hasil wawancara kepada informan mengenai prinsip jujur dan amanah, dari 10 informan yang diwawancarai ada sembilan informan yang menerapkan prinsip Jujur dan Amanah dalam etika bisnis Islam dan ada satu informan yang masih belum menerapkan prinsip etika bisnis Islam.

Penerapan Prinsip Disiplin dalam etika bisnis Islam oleh Pelaku Bisnis Online dengan Sistem Reseller

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menanyakan kepada informan mengenai sifat Disiplin dalam penerapan etika bisnis Islam yang diterapkan oleh informan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 informan:

AS menerapkan sikap disiplin yaitu dengan konsisten setiap harinya memulai jam operasional toko dan jadwal pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Jam operasional toko senin-minggu di jam 08.00 pagi sampai jam 09.00 malam.. Untuk pengirimannya batas orderan jam 16.00 akan dikirim dihari yang sama. selalu seperti itu.”

AF sudah menerapkan sikap disiplin yaitu dengan memberikan informasi sistem po yang terjadwal dan melakukan pengiriman barang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

”Buka dengan sistem po di hari selasa dan kamis dari jam 08.00 -18.00, dan jam pengiriman barang esok harinya mulai pukul 10.00 pagi.”

AZ menerapkan sikap disiplin yaitu dengan memberikan informasi dan konsisten setiap harinya memulai jam operasional toko dan jadwal pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Toko buka senin-minggu mulai dari jam 08.00 sampai jam 05.00 sore. pengiriman di utamakan yang melakukan transaksi batas jam 15.00, selebihnya ikut pengiriman hari berikutnya.”

FDH menerapkan sikap disiplin yaitu dengan konsisten setiap harinya memulai jam operasional toko dan jadwal pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Jam buka toko senin-minggu jam 7.00 pagi sampai jam 10.00 malam untuk pelayanan. untuk pengiriman barang batas transfer jam 14.00 maka barang akan dikirim hari itu juga. tapi lebih dari jam itu kita akan kirim hari besoknya.”

MI menerapkan sikap disiplin yaitu dengan memberikan informasi dan konsisten setiap harinya memulai jam operasional toko dan jadwal pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Pelayanan dimulai dari jam 09.00 sampai jam 19.00 setiap hari untuk menjaga kepercayaan toko. barang dikirim dihari yang sama jika transaksi konsumen dilakukan sebelum jam 14.00 siang”

NA menerapkan sikap disiplin yaitu dengan memberikan informasi dan konsisten setiap harinya memulai jam operasional toko dan jadwal pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Toko buka mulai jam 07.00 pagi sampai jam 09.00 malam setiap hari. pengiriman barang batas jam 16.00 sore transaksi kita akan kirim pada hari yang sama”

NW menerapkan sikap disiplin yaitu dengan memberikan informasi dan konsisten setiap harinya memulai jam operasional toko dan jadwal pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Pengiriman barang dikirim secepat mungkin sesuai dari pembayaran konsumen.. pengiriman setiap hari dengan transaksi sebelum jam 15.00. jam buka toko pukul 07.00 sampai 22.00 setiap hari”

RR menerapkan sikap disiplin yaitu dengan konsisten setiap harinya memulai jam operasional toko dan jadwal pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“proses barang di hari senin-jumat jam 09.00-14.00, dan pengiriman barang jam 16.00, diluar jam tersebutakan diproses pada hari kerja berikutnya”

SA menerapkan sikap disiplin yaitu dengan memberikan informasi dan konsisten setiap harinya memulai jam operasional toko dan jadwal pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Jam operasional toko mulai dari jam 08.00 pagi sampai 20.00 malam setiap hari. untuk pengiriman barang dilakukan maksimal 2 hari kerja”

TRM belum menerapkan sikap disiplin karena jam operasional toko tidak terjadwal pada hari libur tertentu dan ia mengatakan pengiriman barang dilakukan dihari yang sama apabila toko sempat untuk mengirim barang. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Pelayanan dimulai dari jam 08.00 pagi sampai jam 10.00 sore. Tetapi kalau hari libur jam pelayanan bisa berbeda. Pengiriman dilakukan dihari yang sama apabila toko sempat mengirim”

Dari hasil wawancara dengan TRM, jadwal operasional hari libur bisa berubah dengan hari biasanya. Dalam menjalankan bisnis ini informan belum menerapkan prinsip disiplin dalam etika bisnis Islam.

Sesuai dengan teori Ika (Fauzia, 2019), Disiplin yaitu tanpa disuruh atau dipaksa oleh siapapun taat kepada sistem, peraturan, prosedur dan teknologi yang telah ditetapkan.

Demikian hasil wawancara kepada informan mengenai prinsip disiplin, dari 10 informan yang diwawancara ada sembilan informan yang menerapkan prinsip Disiplin dalam etika bisnis Islam dan ada satu informan yang masih belum menerapkan prinsip etika bisnis Islam.

Penerapan Prinsip Bertanggung Jawab dalam etika bisnis Islam oleh Pelaku Bisnis Online dengan Sistem Reseller

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menanyakan kepada informan mengenai sifat Bertanggung Jawab dalam penerapan etika bisnis Islam yang diterapkan oleh informan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 informan:

AS menerapkan sikap bertanggung jawab yaitu dengan menerima penukaran barang apabila barang yang diterima oleh konsumen mengalami kerusakan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Barang akan ditukar dengan syarat penjual meminta gambar bukti dari kerusakan yang diterima oleh konsumen”

AF menerapkan sikap bertanggung jawab adalah dengan menerima komplain dari konsumen apabila adanya kerusakan barang dengan menukar barang yang rusak dan meningkatkan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

”Toko akan menukar produk yang rusak sesuai dengan komplain dari konsumen, dan akan meningkatkan pelayanan”

AZ menerapkan sikap bertanggung jawab yaitu dengan memberikan ketentuan kepada konsumen ketika barang sampai untuk mengambil video ketika kemasan dibuka agar barang yang mengalami kerusakan dari pihak toko akan segera langung diproses dan ditukar. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Barang akan ditukar dengan syarat ketika barang sampai harus divideokan mulai dari buka kemasan untuk melihat asli kerusakan dari toko”

FDH belum menerapkan sikap bertanggung jawab karena ketika ada konsumen yang mengalami kerusakan barang dari apa yang diserahkan oleh penjual tidak dapat ditukar maupun dikembalikan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Ketentuan dari toko yaitu ketika ada kerusakan barang yang diterima konsumen tidak bisa dikembalikan maupun ditukar”

Dari sini dilihat tidak diterapkannya prinsip bertanggung jawab sesuai dalam etika bisnis Islam, tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang yang dijual.

MI menerapkan sikap tanggung jawab yaitu dengan memberi tanggung jawab penuh apabila barang yang diterima oleh konsumen mengalami kerusakan dengan menukar dengan barang yang baru. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Akan dilakukan tanggung jawab penuh dengan cara menukar barang yang rusak dengan yang baru”

NA belum menerapkan sikap bertanggung jawab karena apabila barang yang diterima oleh konsumen mengalami kerusakan tidak dapat ditukar dengan alasan kerusakan yang dialami bisa saja terjadi akibat dari pengiriman. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Apabila barang yang diterima terjadi kerusakan, barang tidak bisa dikembalikan maupun ditukar dengan alasan barang belum tentu rusak dari toko, bisa saja terjadi selama pengiriman”

Hasil yang didapat dari wawancara, prinsip bertanggung jawab dalam etika bisnis Islam belum diterapkan karena tidak adanya tanggung jawab toko dalam kerusakan barang yang diterima oleh konsumen.

NW menerapkan sikap bertanggung jawab yaitu dengan memberi tanggung jawab apabila konsumen menerima barang yang rusak, akan segera diproses kembali dengan menukar barang yang baru. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Ketika barang yang diterima mengalami kerusakan dan kesalahan dari toko, toko akan bertanggung jawab dengan barang akan segera ditukar sesuai komplain konsumen”

RR menerapkan sikap bertanggung jawab yaitu dengan menggantikan barang yang baru apabila menerima komplain kerusakan barang yang diterima oleh konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Jika barang yang diterima rusak atau ada kesalahan dari pihak toko maka barang akan diganti dengan mengirim barang yang baru”

SA menerapkan sikap bertanggung jawab adalah dengan bertanggung jawab atas segala kerusakan barang yang diterima oleh konsumen akan ditukar dengan yang baru. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

“Kerusakan barang merupakan tanggung jawab toko, barang akan ditukar kembali dengan barang yang baru”

TRM menerapkan sikap bertanggung jawab yaitu dengan memberi waktu kepada konsumen selama 3x24 jam ketika barang sampai apabila ada komplain kerusakan barang maka akan diproses untuk penukaran barang. Hal ini dapat dilihat dari hasil kutipan wawancara berikut:

“Ketika barang sampai terjadi kerusakan, akan diproses penukaran selama 3x24 jam setelah barang sampai, selebihnya toko tidak bertanggung jawab”.

Apabila seorang melakukan kebebasan yang tidak terbatas adalah sebuah absurditas. Untuk memenuhi konsep keadilan dan kesatuan seperti yang sama-sama dapat dilihat pada semua ciptaan Allah SWT, seorang manusia dituntut untuk mempunyai tanggung jawab terhadap segala sesuatu yang telah dilakukan. Islam adalah agama yang adil. Di dalam konsep tanggung jawab Islam membedakan antara tanggung jawab yang bersifat fardhu`ain dan tanggung jawab yang bersifat fardhu kifayah. Didalam konsep kontemporer, konsep yang berkaitan dengan sistem etika tanggung jawab adalah konsep hak. Di dalam pandangan ini, pendekatan hak terhadap etika lebih ditekankan kepada sebuah nilai yaitu suatu kebebasan. Pandangan ini disebut etis apabila keputusan-keputusan dan tindakan harus didasarkan pada hak-hak individu yang menjamin tentang suatu hak pribadi seseorang.

D. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan hal-hal berikut, prinsip jujur dan amanah merupakan sikap yang begitu penting ditanam dalam diri agar bisnis online mereka mendapatkan kepercayaan dan rekomendasi oleh para konsumen. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisa terhadap 10 informan dimana 9 informan sudah menerapkan jujur dan amanah dalam melakukan bisnis jual beli online sistem reseller. Hanya 1 informan yang tidak memegang prinsip ini dimana penjual hanya menampilkan produk gambar dimana sumbernya bukan berasal foto gambar asil sehingga akan memunculkan rasa kekhawatiran oleh konsumen dalam membeli barang.

Disiplin dalam berbisnis sangat diperlukan untuk menunjang kinerja baik dari sisi produsen, reseller maupun konsumen. Dalam Penelitian ini, Peneliti dapat memberikan analisa bahwa hanya 8 informan memiliki kedisiplinan yang tinggi dimana mereka memiliki prosedur standar operasional untuk menjalankan bisnisnya. Selanjutnya, hanya ada 2 informan kurang memiliki etika disiplin dikarenakan jadwal operasional penjualan yang tidak terlalu pasti dan jadwal kapan toko tersebut beroperasi dan berapa lama proses pengirimannya.

Bertanggung jawab sebagai salah satu indikator etika bisnis islam yang menjunjung tinggi keadilan dimana sudah diterapkan oleh 8 informan penelitian ini. Disamping itu, 2 informan berpendapat bahwa jika barang yang rusak bukan berasal dari kelalaian oleh dari pihak pengiriman maupun konsumen, maka informan tidak mau bertanggung jawab dan hal ini

Syukur merupakan salah satu indikator etika bisnis islam yang sudah diterapkan oleh 10 informan penelitian ini. Para informan ini pun sangat bersyukur terhadap hasil penjualan bisnis mereka walau mengalami naik turunnya omset dan kuantitas penjualan.

Daftar Pustaka

- Agustina, M., Tholok, F. W., & Handry, H. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Jual Beli Tokopedia (Studi Kasus Wilayah Tangerang). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(3), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i3.184>
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Destyana. (2018). *Jual Beli Online Menggunakan Sistem Dropshipping Dalam. Perspektif Etika Bisnis Islam* (Vol. 7, Issue 2). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Fauzia, I. Y. (2019). *Etika Bisnis dalam Islam*. Kencana Prenada Media Grup.
- Haryanti, R. (2018). *Penerapan Sistem Reseller Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Koentjaraningrat. (2008). *Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia.
- Misna. (2020). *Sistem Reseller Dalam Praktik Jual Beli Online Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Pada Hijrah Olshop Palopo)*. 1–61.
- Moleong. (2006). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Remaj Rosda Karya.
- Narwawi. (2007). *Metode Penelitian Bidang Sosial*.
- Qardhawi, Y. (2001). *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Sholihah, N. N., Aan Julia, & Westi Riani. (2021). Analisis Kesejahteraan Ekonomi Keluarga Pelaku Usaha Mikro Kota Bandung di Masa Pandemi. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 48–54. <https://doi.org/10.29313/jrieb.v1i1.173>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*.
- Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor.