BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, kemajuan teknologi yang pesat telah mendorong banyak orang untuk melakukan transaksi jual beli secara daring, bahkan hampir semua aktivitas dilakukan secara daring, termasuk belanja *online* di platform pasar digital. Platform pasar digital merupakan tempat di mana penjual dapat menjual barang atau jasa kepada pelanggan tanpa harus bertemu secara langsung. Layanan pasar digital saat ini sangat diminati oleh banyak orang karena memungkinkan kita untuk berbelanja secara *online* tanpa harus menunggu jam buka toko dan menghemat waktu serta tenaga untuk kegiatan lainnya.[1]

Shopee merupakan salah satu pasar daring yang sangat diminati oleh berbagai kalangan, baik remaja maupun dewasa, saat ini. *Shopee* merupakan aplikasi online sebagai wadah belanja *online* yang memudahkan konsumen mencari, berbelanja dan berjualan hanya dengan ponsel saja.[2] *Shopee* resmi hadir di Indonesia pada bulan Desember 2015, dioperasikan oleh PT *Shopee International* Indonesia. Sejak peluncurannya, *Shopee* menunjukkan pertumbuhan yang pesat. Pada tahun 2017, aplikasinya telah mencapai 50 juta kali unduhan aplikasi,

[1] Dafa Faturachman, "*Analisis Penggunaan Aplikasi Shopee Terhadap Minat Berbelanja Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam*" (Skripsi-UIN Raden Intan Lampung, Lampung 2022) h. 21.

[2] *Ibid*, h. 22.

hingga bulan September 2023 aplikasinya telah diunduh lebih dari 100 juta pengguna.[3]

Shopee sebagai platform pasar daring memiliki kebijakan perlindungan (garansi) bagi pembeli dengan menahan pembayaran sampai pembeli mengonfirmasi penerimaan barang yang sesuai dengan pesanan, sehingga memastikan penjual telah mengirimkan barang sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.[4] Akan tetapi pada *marketplace Shopee* hanya menyediakan layanan termasuk *Shopee* berfungsi sebagai platform dan kesempatan bagi penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual-beli barang. Oleh karena itu, kontrak penjualan sebenarnya terjadi secara langsung antara penjual dan pembeli, dan *Shopee* tidak menjadi pihak dalam kontrak tersebut, juga tidak bertanggung jawab atas transaksi antara pembeli dan penjual.[5]

Garansi yang terdapat pada deskripsi produk di berbagai toko di *Shopee* umumnya dapat diperoleh apabila barang/produk yang diterima rusak dalam pengiriman yaitu pembeli dapat mengajukan pengembalian barang/dana melalui aplikasi *Shopee* dengan menyertakan bukti berupa video *unboxing*.[6] Namun terdapat beberapa toko memberikan syarat dan

---

[3] Sri Hardianti, "*Pengaruh Iklan dan Word Of Mouth Terhadap Minat Berbelanja Online Melalui Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*", (Skripsi-Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Sumatera Utara, 2019) h. 23.

[4] *Ibid*, h. 23.

[5] Seller Shopee, *Pusat Edukasi Penjual Shopee*, dalam https://seller.shopee.co.id/edu/home diakses pada 30 Januari 2024.

[6] Kizaru, "*spesifikasi dan deskripsi produk*" dalam shopee.co.id/kizaruworld diakses pada 30 Januari 2024.

ketentuan wajib memberi penilaian bintang lima kepada *seller* (penjual) agar pembeli mendapat garansi barang tersebut.

Seller (penjual) memberikan syarat dan ketentuan berupa deskripsi di setiap produk yang dijual dengan menuliskan pentingnya *rate* bintang lima kepada pelapak, detail produk mulai dari (material, warna, dan *packaging)*, operasional jam kerja dan ketentuan garansi barang. Pada deskripsi diuraikan beberapa syarat apabila pembeli ingin meng-klaim garansi produk maka pembeli harus mematuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pelapak yaitu memberikan *rate* bintang lima dan ulasan positif meskipun barang yang diterima tidak sesuai berupa salah *size* dan salah warna.[7]

Rate/rating adalah akumulasi evaluasi yang diberikan oleh konsumen kepada penjual terkait produk yang tersedia di toko *seller* (penjual).[8] Untuk memberikan penilaian, seseorang harus melakukan pembelian produk terlebih dahulu. Dengan demikian, rating tersebut menjadi sangat penting untuk mencerminkan kualitas dan reputasi toko secara akurat. Seperti halnya pada praktik pemberian ulasan oleh pembeli dalam melakukan penilaian terhadap toko dengan *rate* terbaik diharuskan bintang lima agar dapat memenuhi ketentuan dari penjual berupa garansi produk pesanan yang diterima.

---

[7] *Ibid*.

[8] Izzatul Islami Harli, dkk., "Pengaruh Online Customer Review dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Kesehatan pada E-Marketplace Shopee Selama Masa Pandemi COVID-19," *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 04, No. 04 (2021): 562.

Pada toko @Kizaru World Official @ Paulmay Official Shop @ Moonsite @Mellisa Busana dan @Shasminaku Official beberapa *seller* (penjual) tersebut menetapkan syarat dan ketentuan di setiap produknya berupa deskripsi dengan menuliskan "wajib memberi penilaian terbaik sebelum pengajuan garansi atau retur barang".[9] Pada deskripsi diuraikan beberapa syarat agar pembeli dapat meng-klaim garansi tersebut yaitu Ketika pembeli ingin mendapatkan garansi barang pesanan maka wajib memberi *rate* bintang lima dan ulasan positif terlebih dahulu dan apabila barang yang diterima rusak maka wajib mencantumkan video *unboxing*.[10] Sehingga dengan adanya syarat dan ketentuan tersebut dalam mewajibkan memberi rating bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak agar mendapat garansi atau retur barang, yang mana dalam hal ini tidak sejalan dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam.

Etika Bisnis Islam merujuk pada sistem yang mengatur tindakan bisnis sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam. Ini mencakup elemen-elemen seperti kesatuan (*tauhid*), keseimbangan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), dan kebenaran (kebijakan atau kejujuran).[11] Dalam konsep etika bisnis Islam seorang pebisnis sangat ditekankan berdagang dengan prinsip-prinsip etika bisnis, dalam hal ini syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh penjual

[9] *Ibid*.
[10] *Ibid*.
[11] Neli Purwanti Dan Ajeng Pujawati, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada Penjual Pengguna Media Sosial Instagram)", *Jurnal Ilmu-Ilmu Agama* No. 1 Vol. 3 (Januari-Juli 2021), Hal 62.

yang diperdagangkan masih bertentangan dengan prinsip tanggung jawab.[12] Meskipun individu memiliki kehendak bebas untuk menjalankan bisnis mereka, mereka diharapkan untuk bertindak dengan penuh tanggung jawab dan mempertimbangkan dampak dari tindakan mereka terhadap lingkungan sosial dan ekonomi. Dengan demikian, perilaku seseorang dalam Etika Bisnis Islam dijalankan dengan kesadaran moral dan bertanggung jawab sesuai dengan prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam.

Berdasarkan dari latar belakang diatas *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak sebagai syarat mendapat garansi terdapat indikasi adanya syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh penjual dan ketidaksesuaian prinsip tanggung jawab dalam Etika Bisnis Islam. Temuan ini dikaji dan diteliti sebatas menuliskan wajib memberi penilaian terbaik sebelum pengajuan proses retur barang/garansi pada deskripsi produk di *marketplace* Shopee yang bermaksud sebagai syarat dan ketentuan mendapat garansi perspektif Etika Bisnis Islam. Dari permasalahan inilah penulis mengambil judul skripsi: ***Rate* Bintang Lima dan Ulasan Positif Kepada Pelapak di *Marketplace Shopee* Sebagai Syarat Mendapat Garansi Perspektif Etika Bisnis Islam.**

UNUGIRI

[12] *Ibid*.

B. Definisi Operasional

Agar pemahaman konsep dari penulis dapat tercapai dengan baik dan untuk mencegah agar pembaca tidak salah paham, penulis perlu memberikan definisi untuk istilah-istilah beriku:

1. *Rate* (rating) adalah sebuah penilaian bagi konsumen dengan bentuk bintang, untuk memberikan *review* kepada penjual. Rating juga digunakan untuk menyajikan pendapat konsumen dalam produk tertentu. Semakin banyak bintang yang diberikan kepada penjual menunjukkan reputasi yang baik, demikian juga sebaliknya, semakin rendah jumlah bintang yang diberikan menandakan reputasi yang kurang baik.[13]
2. Bintang lima adalah penilaian produk penjual yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen atas pembelian mereka. Penilaian produk berkisar dari 1 hingga 5 bintang, di mana lima bintang menandakan penilaian yang paling baik.[14]
3. Ulasan Positif (dari pembeli) adalah ungkapan atas penilaian produk dari konsumen setelah barang diterima dengan baik dan sesuai. Ulasan yang baik digunakan sebagai bentuk apresiasi pembeli agar meningkatkan kepuasan konsumen.[15]
4. Pelapak adalah setiap pihak yang terdaftar sebagai penjual pada platform *Shopee*. Pelapak juga merupakan Super *seller* yang terdaftar

[13] Ahmad Farki, dkk, "Pengaruh Online Customer Review dan Rating Terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace Di Indonesia," *Jurnal Teknis ITS 5, no. 2 (2016): 615*.

[14] *Ibid,*.

[15] *Ibid.*

memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam menjual produk mereka di Bukalapak (*Shopee*).[16]

5. *Marketplace* adalah situs *online* yang menerapkan konsep pasar tradisional dengan sistem daring. *Marketplace* menjadi pihak ketiga yang berperan sebagai jembatan antara penjual dan pembeli dengan memberikan fasilitas tempat berjualan dan layanan pembayaran.[17]
6. Shopee adalah sebuah platform *e-commerce* yang digunakan untuk berbelanja dan menjual berbagai merk produk yang sudah dikenal maupun menemukan toko dan penjual baru secara *online*.[18]
7. Syarat adalah suatu permintaan atau tuntutan yang harus dipenuhi.[19] Syarat merupakan ketetapan yang harus dilakukan untuk suatu perjanjian.[20]
8. Garansi adalah sebagai pengganti produk misalnya ketika barang yang diterima rusak atau tidak sesuai, maka toko tidak memperbaikinya namun memberikan ganti rugi dalam bentuk barang baru bagi pelanggan.[21]

---

[16]M.bukalapak.com, "*cara menggunakan multi voucher di bukalapak*" dalam https://m.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/voucher-promo/multi-voucher-di-bukalapak diakses pada 15 Desember 2023.

[17] Crewdible. "*Apa itu marketplace? Pengertian, jenis, manfaat dan contohnya*", dalam https://Id.m.wikipedia.org.com di akses pada 15 Desember 2023.

[18] *Help.shopee.co.id*, "*definisi shopee*", dalam https://help.shopee.co.id diakses pada 15 Desember 2023.

[19] Ebta Setiawan, "*arti kata syarat"*, dalam https://kbbi.web.id/syarat.html diakses pada 15 Desember 2023.

[20] Hamzah Ahmad Dan Nanda Santoso, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Fajar Mulya) H. 359.

[21] Trans Media, "*apa itu garansi, syarat, tujuan dan jenisnya*" dalam https://www.cnnindonesia.com diakses pada 15 Desember 2023.

9. Etika bisnis Islam meliputi prinsip-prinsip dan norma-norma yang didasarkan pada al-Qur'an dan Hadits sebagai panduan dalam menjalankan perdagangan, baik itu dalam skala besar maupun kecil.[22]

C. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan judul dan konteks penelitian yang telah dipaparkan di atas, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

a. Adanya syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh penjual apabila pembeli ingin mendapat garansi atau retur barang wajib memberi *rate* bintang lima dan ulasan positif.
b. Ketidaksesuaian antara rating dan ulasan positif yang diberikan oleh pembeli dengan kondisi real barang yang diterima dari *marketplace shopee*.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mempersempit fokus pembahasan atas permasalahan tersebut agar tidak terlalu meluas menjadi:

1. Mekanisme/praktik syarat dan ketentuan mendapat garansi melalui penilaian bintang lima kepada pelapak di *marketplace Shopee*.
2. Analisis perspektif Etika Bisnis Islam terhadap syarat dan ketentuan mendapat garansi melalui penilaian bintang lima kepada pelapak di *marketplace Shopee*.

[22] Ahmad Hulaimi, Sahrui dan Moh. Huzaini. *Etika bisnis islam dan dampaknya terhadap kesejahteraan pedagang sapi*. (2017) hal 21.

D. Rumusan Masalah

Untuk menyederhanakan dan memfasilitasi proses penelitian, penjabaran beberapa perumusan masalah utama dari identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dijadikan acuan diperlukan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik/mekanisme *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *markerplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi?
2. Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap praktik *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hasil akhir yang diinginkan dari sebuah studi dan berfungsi sebagai panduan untuk memastikan penelitian tetap fokus dan sesuai hingga mencapai hasil yang diharapkan. Tujuan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi.
2. Untuk mengetahui analisis praktik etika bisnis Islam terhadap *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi.

F. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat dalam dua aspek utama, yaitu dari segi teori dan praktik:

1. Segi Teoretis

   Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang hukum ekonomi syariah, dengan tujuan untuk membangun, memperkuat, dan menyempurnakan teori yang sudah ada. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan tentang etika bisnis, terutama dalam konteks penggunaan media sosial Shopee sesuai dengan prinsip-prinsip bisnis Islam.

2. Segi Praktis

   Diharapkan, temuan penelitian ini dapat diterapkan langsung dalam berbagai situasi praktis, antara lain:

   a. Bagi Akademisi

      1) Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai etika bisnis yang sesuai dengan etika bisnis Islam.
      2) Sebagai panduan untuk penggunaan media sosial Shopee secara etis dan bijak.
      3) Memperkuat fungsi perguruan tinggi sebagai pusat riset dan pengembangan.

UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SUNAN GIRI
UNUGIRI

b. Bagi penulis

temuan dari penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman baik dalam praktik maupun teori yang bermanfaat untuk mengevaluasi, menganalisis, dan menarik kesimpulan tentang praktik ketentuan dan syarat berupa garansi produk di aplikasi *Shopee*.

c. Bagi pelaku usaha bisnis

1) Memberikan saran kepada pelaku bisnis untuk selalu mengelola bisnis mereka dengan integritas dan kejujuran, serta tidak hanya memperhatikan keuntungan pribadi.
2) Menyediakan pemahaman kepada pelaku bisnis tentang pentingnya menjalankan usaha mereka sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam.

d. Bagi masyarakat:

1) Menambah pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang prinsip-prinsip etika dalam menggunakan media sosial sebagai platform bisnis.
2) Memberikan arahan kepada masyarakat dalam mempromosikan produk atau layanan di *Shopee* dengan lebih bertanggung jawab.
3) Menjadi sumber rujukan bagi masyarakat dalam menjalankan bisnis dengan prinsip-prinsip yang sehat.

G. Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu terkait penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Table 1.1 penelitian terdahulu

No	Penulis, Judul, Fakultas, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	M. Mayangsari dan S Aminah, Pengaruh Penilaian Produk, Promosi Dan Layanan COD (Bayar Di Tempat) Terhadap Keputusan Pembeliaan Pada *marketplace Shopee* di Sidoarjo, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Batanghari Jambi, 2022.[23]	Hasil penelitian dari jurnal ini adalah bahwa penilaian positif menjadi acuan konsumen sebelum melaksanakan transaksi jual beli di *marketplace Shopee*. Meskipun pada sisi lain terdapat pelaku usaha yang melakukan aktivitas kecurangan agar lebih unggul dari pesaing.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah dengan sama-sama membahas tentang penilaian positif pada *marketplace Shopee*.	Penelitian terdahulu fokus membahas tentang pengaruh penilaian positif terhadap produk di *marketplace Shopee* sebagai acuan pembelian konsumen, dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi perspektif Etika Bisnis Islam.
2.	Naili Nur Chanifah, Pandangan	Hasil penelitian dari skripsi ini adalah *marketplace online*	Persamaan penelitian ini dengan penelitian	perbedaan dari keduanya adalah penelitian

[23] M. Mayangsari dan S Aminah, "Pengaruh Penilaian Produk, Promosi dan Layanan COD (Bayar di Tempat) Terhadap Keputusan Pembeliaan Pada *Marketplace Shopee* di Sidoarjo", (Jambi: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Batanghari Jambi) September 2022.

	Ekonomi Islam Terhadap Jual Beli Melalui *Marketplace Online Shopee*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021.[24]	*Shopee* mampu memberi pelayanan baik bagi penggunanya dengan menawarkan berbagai fitur yang bermanfaat. Walaupun masih terdapat implementasi transaksi jual beli dalam *marketplace Shopee* yang belum sesuai dengan aksioma kejujuran.	yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang implementasi *marketplace Shopee* perspektif Etika Bisnis Islam.	terdahulu fokus membahas tentang pandangan ekonomi Islam terhadap transaksi jual beli melalui *marketplace online Shopee*, dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi perspektif Etika Bisnis Islam.
3	Herlina, Etika Penjualan Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Di *Shopee* Ditinjau Dari Perspektif Islam, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah,	Hasil penelitian ini yaitu berfokus pada etika penjualan ditinjau dari perspektif Islam yang mana para penjual hampir semua menerapkan prinsip penjualan meskipun belum semuanya.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah membahas tentang transaksi seseorang dalam melaksanakan	Penelitian terdahulu mengkaji mengenai etika dalam berbisnis secara *online* di *marketplace Shopee* perspektif Islam, sedangkan penelitian yang akan dilakukan

[24] Naili Nur Chanifah, "Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Jual Beli Melalui *Marketplace Online Shopee*", (Skripsi – UIN Walisongo Semarang, Semarang, 2021).

	Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2023[25]		usaha bisnis di *marketplace Shopee*.	oleh penulis adalah pemberian garansi atau retur kepada pembeli dengan syarat berupa penilaian Bintang lima dan ulasan positif
4	Rena Yolanda Firdausa Dan Akhmad Yusup, Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Jual Beli *Rejected* Bumbu Mie Instant, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, 2021.[26]	Hasil penelitian ini yaitu praktik jual beli *rejected* bumbu mie instant yang dilakukan melalui perorangan di RW 02 Padalarang ditinjau dari prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam belum sepenuhnya sesuai, seperti masih terdapat penjual yang tidak jujur dengan kualitas, mencapurkan kualitas dari rejected bumbu mie instant Dimana itu bertentangan dengan prinsip keseimbangan, kehendak bebas dan tanggung jawab.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah membahas tentang perilaku atau etika seseorang dalam berdagang dengan memperhatikan prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam.	Perbedaan dari keduanya adalah penelitian terdahulu membahas tentang praktik jual beli *rejected* bumbu mie instant di RW 02 desa Cipeundeuy, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu praktik *rate* Bintang lima dan ulasan positif sebagai syarat mendapat garansi di *marketplace Shopee*.

[25] Herlina, "Etika Penjualan Dalam Transaksi Jual Beli *Online* di *Shopee* Ditinjau dari Perspektif Islam", Skripsi-UIN Antasari Banjarmasin, Banjarmasin 2023.

[26] Rena Yolanda Firdausa Dan Akhmad Yusup, "Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Jual Beli Rejected Bumbu Mie Instant", *Journal Riset Ekonomi Syariah*, No. 2 Vol. 1 (Tahun 2021), h. 89.

5	Miftakhul Kharima, Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu Di Aplikasi *Shopee* Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomis Syariah, Fakultas Syariah, Institute Agama Islam Negeri Metro, 2020[27]	Hasil penelitian ini yaitu dengan adanya fitur serba 10 ribu di aplikasi *Shopee* menjadi tolak ukur agar Masyarakat dalam melakukan sebuah transaksi terhindar dari unsur penipuan dan kedzaliman. *Shopee* 10 ribu termasuk system undian salah satu perikatan bersyarat diperkuat dengan KUHPerdata pasal 1253.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah membahas tentang transaksi dengan ketentuan/syarat yang diajukan oleh pihak *Shopee* dan penjual kepada konsumen di aplikasi *Shopee*.	Perbedaan dari keduanya adalah penelitian terdahulu berfokus pada transaksi jual beli dengan fitur serba 10 ribu di aplikasi *Shopee* perspektif Hukum Ekonomi Syariah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu pemberian Bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak sebagai syarat mendapat garansi di *marketplace Shopee* perspektif Etika Bisnis Islam.

H. Kerangka Teori

Etika bisnis Islam merupakan praktik bisnis yang dilakukan oleh seseorang dengan mengikuti prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh Tuhan dalam rangka ibadah, dengan tujuan untuk senantiasa mengingat Allah SWT setiap langkahnya, serta menghasilkan manfaat Baik untuk diri sendiri

[27] Miftakhul Karima, "Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu Di Aplikasi *Shopee* Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah" (Skripsi-IAIN Metro Timur Lampung, 2020).

maupun orang lain, etika bisnis Islam juga menjadi pedoman oleh siapapun dalam aktivitas bisnis berbasis al-Qur'an. Dengan kata lain seperti halnya etika bisnis modern harus menerapkan etika bisnis dengan pedoman kitab suci dan sunnah Rasulullah SAW.[28]

Pelaku bisnis diharapkan menerapkan Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam yang menjadi landasan dalam menjalankan bisnis mencakup: Kesatuan (*tauhid*), Keseimbangan atau keadilan (*equilibrium*), Kehendak bebas (*free will*), Tanggung jawab, dan Kebajikan/kejujuran. Dengan mengutamakan nilai-nilai syariah, para pelaku bisnis dapat bertindak secara etis dalam semua aspek kegiatan mereka. Perilaku yang dianggap etis adalah perilaku yang mentaati perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Pelaku bisnis yang mengabaikan hal ini secara etika atau ceroboh saat berbisnis dapat mengancam hubungan sosial antara pembeli dan penjual serta dapat merugikan konsumen ataupun diri sendiri.

I. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang dipilih secara spesifik untuk memecahkan masalah yang diperlukan dalam suatu penelitian.[29] Penelitian yang baik dibutuhkan data dan informasi yang akurat agar dapat dipertanggungjawabkan, guna menguraikan permasalahan mengenai *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee*

[28] Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam*. (Malang: Uin Malang press: 2008).

[29] Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Harfa Creatif, 2023) h. 32.

sebagai syarat mendapat garansi perspektif Etika Bisnis Islam, Oleh karena itu, metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

   Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, yang menitikberatkan pada analisis data atau fenomena dengan memanfaatkan teori yang ada sebagai dasar penjelasan. Berdasarkan jenis penelitian tersebut, pendekatannya adalah dengan melakukan penelitian lapangan, yang melibatkan paparan dan deskripsi fenomena serta situasi yang terjadi secara lebih detail.[30] Dalam hal ini penulis melakukan penelitian lapangan berupa pengumpulan data dari toko yang menerapkan pemberian *rate/*rating bintang lima dan ulasan positif yang dilakukan pembeli kepada *seller* (penjual) sebagai syarat mendapat garansi di *marketplace Shopee*.

2. Lokasi Penelitian

   Objek penelitian ini pada toko @Mellisa Busana di aplikasi *Shopee* yang menerapkan syarat dan ketentuan pada deskripsi setiap produknya berupa wajib memberikan penilaian bintang lima dan ulasan positif ketika ingin mengajukan retur/mendapat garansi.

3. Sumber data

   Sumber data merujuk pada segala hal yang memberikan informasi tentang data. Data adalah hasil yang terkumpul selama melakukan penelitian, dan terbagi menjadi dua jenis berdasarkan cara

[30] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 19.

perolehannya: data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, penulis mengklarifikasi dua sumber data yang digunakan:

a. Data primer

Data primer adalah informasi utama yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian atau sumber terkait. Data ini bersifat autentik, obyektif, dan dapat diandalkan karena menjadi dasar penyelesaian permasalahan yang dihadapi. Dalam konteks ini, penulis memperoleh data primer dari hasil wawancara dengan pihak yang memberikan ketentuan tentang rating bintang lima dan ulasan positif sebagai syarat untuk mendapatkan garansi di *marketplace Shopee*.

b. Data sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang berasal dari sumber-sumber lain selain dari data utama atau subjek penelitian yang telah digunakan. Biasanya data ini diperoleh dari buku, jurnal, karya tulis, skripsi, tesis, internet serta berita yang dipublikasikan.

4. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi adalah proses mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan.[31] Teknik observasi digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang peristiwa yang sedang berlangsung, dengan cara mencatat dan merekam keadaan serta peristiwa yang terjadi pada subjek penelitian. Metode ini

[31] *Ibid*, h. 12.

dipergunakan untuk memperoleh informasi tentang rating bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden.[32] Dalam konteks ini, proses wawancara dilakukan dalam bentuk tanya jawab satu arah, di mana pertanyaan Pertanyaan diajukan oleh peneliti atau pihak yang melakukan wawancara, sedangkan jawaban diberikan oleh pihak yang diwawancarai. Untuk mendapatkan data, penulis melakukan proses wawancara kepada pihak yang memberikan rating bintang lima dan ulasan positif di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara untuk mengumpulkan informasi mengenai catatan, transkrip, buku, dan foto-foto yang berkaitan dengan penelitian, guna melengkapkan data dari observasi dan wawancara. Dalam situasi ini, penulis mengumpulkan data yang telah diberikan terhadap *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi.

[32] *Ibid*, h. 14.

5. Analisis data

   Analisis data merupakan langkah penyusunan Informasi dan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, observasi, dan dokumentasi diorganisir secara sistematis. Proses ini melibatkan pengelompokan data menjadi unit-unit penting yang akan dipelajari, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang dapat dipahami dengan jelas oleh peneliti dan pihak lainnya.[33]

J. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan, penulisan ini terdiri dari lima bab yang masing-masing dilengkapi dengan sub-bab. Rinciannya adalah sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, yang mencakup: Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Teori, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II: Kerangka Teoretis, yang membahas dasar teori terkait dengan sudut pandang etika bisnis Islam. Bab ini menjelaskan definisi, dasar hukum, aktivitas, dan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Di sub-bab yang membahas prinsip-prinsip etika bisnis Islam, terdapat lima teori yang digunakan peneliti untuk menjawab permasalahan, yaitu kesatuan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebajikan.

Bab III Deskripsi Lapangan, memberikan penjelasan rinci tentang gambaran umum mengenai *Shopee* dan praktik *rate* bintang lima dan ulasan

[33] Sugiono, *Metodologi Penelitian*, 2020 h. 131

positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi.

Bab IV Temuan dan Analisa, memuat tentang penjelasan dan mendeskripsikan informasi data guna menjawab masalah penelitian, menganalisis temuan penelitian dengan teori yang ada terhadap *rate* bintang lima dan ulasan positif kepada pelapak di *marketplace Shopee* sebagai syarat mendapat garansi perspektif Etika Bisnis Islam.

Bab V Penutup, meliputi rangkuman dan rekomendasi berdasarkan semua pemaparan yang terdapat dalam bab-bab sebelumnya.

UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SUNAN GIRI
UNUGIRI

UNUGIRI