

**KEPASTIAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DI ERA
DIGITAL PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE
(Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Almiftahul Ramadhan

NIM. 160102182

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022M/1443 H**

**KEPASTIAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DI ERA
DIGITAL PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE
(Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Oleh :

Almiftahul Ramadhan

NIM . 160102182

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I, **A R - R A N I R Y**

Pembimbing II,


Arifin Abdullah, S.HI., M.HI.

NIP. 198203212009120091210005


Riadhus Sholihin, S.Sy., M.HI.

NIP. 199311012019031014

**KEPASTIAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DI ERA
DIGITAL PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE
(Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)**

SKRIPSI

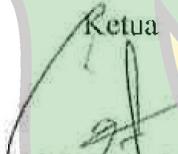
Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum
Ekonomi Syari'ah

Pada Hari/Tanggal : Senin, 20 Juni 2022
20 Dzulqa'adah 1443

di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi :

Ketua

Sekretaris


Arifin Abdullah, S.H.I., M.H.
NIP. 198203212009121005


Riadhus Sholihin, M.H.
NIP. 199311012019031104

Penguji I

Penguji II


Syuhada, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197510052009121001


Aulil Amri, M.H.
NIP. 199005082019031016

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D
NIP. 197703032008011015



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Almiftahul Ramadhan
NIM : 160102182
Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.**
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Juni 2022

Menyatakan,



Almiftahul Ramadhan

ABSTRAK

Nama : Almiftahul Ramadhan
Nim : 160102182
Fakultas/prodi : Syari'ah dan Hukum/Hukum Ekonomi syari'ah
Judul : Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)
Tanggal Munaqasyah : 20 juni 2022
Tabel Skripsi : 61
Pembimbing I : Arifin Abdullah S.HI.,M.H.
Pembimbing II : Riadhus Sholihin, S.Sy., M.H.
Kata Kunci : Kepastian Hukum, Hak Konsumen, dan Transaksi Jual Beli Online.

Kepastian Hukum pada transaksi jual beli online menurut Undang-Undang dan tinjauan dari hukum islam terhadap Hak Konsumen pada transaksi jual beli online. Penelitian ini dilakukan di Onlineshop Hadia Collection. Pertanyaan dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana Bentuk Tanggung Jawab Penjual Terkait Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Di Era Digital pada *Online Shop Hadia Collection*, Bagaimana Pandangan Fiqh Muamalah Terhadap Tanggung Jawab Penjual Terkait Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Di Era Digital Pada Online Shop Hadia Collection, Data penelitian ini dihimpun melalui metode penelitian lapangan (*field research*), wawancara (*interview*) dan dokumentasi, selanjutnya dihimpun dari metode penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu memaparkan dan memberi penilaian apakah penerapannya tersebut sesuai dengan undang-undang dan dalam perspektif hukum islam. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa perundang-undangan yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan konsumen pada jual beli online menurut Undang-Undang diantaranya berupa kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha jual beli online, memberikan sanksi pidana kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen, dan melindungi hak dan kewajiban konsumen. Bentuk perlindungan hukum jual beli online menurut hukum Islam adalah berupa larangan dalam Al-Quran dan hadis tentang jual beli gharar, praktik penipuan dan larangan berbuat curang. Pembatalan jual beli online dan ganti rugi serta penerapan hak khiyar dalam jual beli online juga merupakan bentuk dari perlindungan konsumen jual beli online.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah yang telah melimpahkan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi tugas akhir, prodi Hukum Ekonomi Syari'ah fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry. Selanjutnya shalawat dan salam penulis panjatkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan. Adapun skripsi ini berjudul **“Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)** Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Bersamaan dengan terselesaikannya penulisan karya ilmiah ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, diantaranya :

1. Rektor UIN Ar-Raniry dan Wakil Rektor beserta stafnya.
2. Prof. Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry
3. Arifin Abdullah S.HI.,M.H sebagai pembimbing I dan bapak Riadhus Sholihin, S.Sy., M.H. sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan baik.
4. Arifin Abdullah S.HI., M.H selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry beserta jajaran staf prodi yang senantiasa membantu dan

memberikan pelayanan terbaik kepada kami para mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah.

5. Drs. Jamhuri, MA sebagai penasehat akademik penulis, yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan kuliah dengan cepat dan baik.
6. Bapak/ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah membekali kami dengan ilmu yang bermanfaat mulai dari awal semester hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan urusan perkuliahan dengan tepat.
7. Pemilik onlineshop hadiacollection yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan informasi maupun yang lainnya mengenai penelitian yang penulis lakukan terkait dengan skripsi ini.
8. Teristimewa kepada ayahanda tercinta M.Nasar, dan ibunda tercinta Jusmawati, dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa selalu mendoakan penulis dan selalu memberikan dukungan paling tulus, tak terhitung lagi pengorbanan yang ayah dan ibu lakukan dan tak akan terhenti walaupun penulis sudah menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa kepada sahabat seperjuangan Ajir, Santi, Rahmad, Febi, Rizki, Fazli beserta teman-teman yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membersamai penulis.

Kepada semua yang telah turut membantu penulis mengucapkan *syukran katsiran*, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mencapai kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

Banda Aceh, 5 Juni 2022

Penulis,

Almiftahul Ramadhan

NIM. 160102182

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	Ket	No	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilam Bangkan		١٦	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		١٧	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		١٨	ع	‘	
4	ث	ṡ	s dengan titik di atasnya	١٩	غ	G	
5	ج	J		٢٠	ف	F	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	٢١	ق	Q	
7	خ	Kh		٢٢	ك	K	
8	د	D		٢٣	ل	L	
9	ذ	Ẓ	z dengan titik di atasnya	٢٤	م	M	
10	ر	R		٢٥	ن	N	
11	ز	Z		٢٦	و	W	
12	س	S		٢٧	ه	H	
13	ش	Sy		٢٨	ء	’	

14	ص	ṣ	s dengan titik di bawahnya	٢٩	ي	Y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Konsonan

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dhammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ُ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa* هول : *haua*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasinya untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah*(ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah*(ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah*(ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-MadīnatulMunawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Penetapan Pembimbing Skripsi.....	54
Lampiran 2 Surat Permohonan Melakukan Penelitian	55
Lampiran 3 Surat Pernyataan Kesiediaan Melakukan Wawancara	56
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara	57
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	58
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	61



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR ISI	
BAB SATU PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Penjelasan Istilah.....	8
E. Kajian Pustaka.....	13
F. Metode Penelitian.....	17
G. Sistematika Pembahasan.....	21
BAB DUA PEMBAHASAN TEORI	23
A. Pengertian Jual Beli Online	23
B. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Jual Beli Online.....	24
C. Pengertian Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online Di Era Digital.....	31
D. Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online	
E. Menurut Undang-Undang.....	33
BAB TIGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE DI ERA DIGITAL	40
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	41
B. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	42
C. Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online.....	45
BAB EMPAT PENUTUP	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52

BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Muamalah adalah sendi kehidupan dimana setiap muslim akan di uji nilai keagamaan dan kehati-hatiannya,¹ serta konsistensinya dalam ajaran-ajaran Allah SWT. Sebagaimana diketahui harta adalah saudara kandung dari jiwa (roh), yang di dalamnya terdapat berbagai godaan dan rawan penyelewengan.² Sehingga wajar apabila seseorang yang lemah agamanya akan sulit untuk berbuat adil kepada orang lain dalam masalah meninggalkan harta yang bukan menjadi haknya, selagi ia mampu mendapatkannya walaupun dengan jalan tipu daya dan pemaksaan.

Para ulama mengatakan bahwa jual beli adalah mubah atau *jawaz* (boleh) apabila memenuhi syarat dan rukunnya.³

Dalam jual beli memiliki beberapa hal yang harus ada terlebih dahulu agar akadnya dianggap sah dan mengikat. Beberapa hal tersebut kemudian disebut rukun jual beli. Ia adalah penyangga bagi terjadinya jual beli.

Tentang banyaknya rukun jual beli.

Adapun syarat dan rukun jual beli adalah:

- a. Akad (ijab qobul)
- b. Orang yang berakad dua pihak yaitu bai'(penjual), mustari (pembeli).
- c. Ma'kud 'alaih (objek) untuk menjadi sahnya jual beli yaitu barang.
- d. Barang yang bernilai jual.⁴

¹ Enang Hidayat, *Fiqih Jual Beli* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 1.

² Ibid, hlm. 16.

³ Ibid, hlm. 16.

⁴ Rachat Syafei, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), Cet. Ke-4, hlm. 76.

Perkembangan teknologi informasi yang didukung dengan teknologi komputer yang semakin canggih saat ini menjadi penunjang bagi penyebaran informasi hampir keseluruhan dunia. Jaringan komunikasi global dengan fasilitas teknologi komputer tersebut dikenal sebagai internet. Pada saat ini teknologi sangat memengaruhi corak kegiatan perdagangan, salah satunya yaitu terciptanya perdagangan berbasis internet.

Di era digital seperti sekarang, semua transaksi menjadi lebih mudah, bahkan tidak perlu harus bertatap muka, hal ini sangat berbeda dengan pola transaksi konvensional.

Aktivitas bisnis dengan teknologi internet disebut sebagai *Electronik Commerce (e-commerce)*, dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah "perniagaan elektronik"⁵ Salah satu bentuk perniagaan elektronik ini adalah jual beli secara online atau jual beli yang menggunakan jaringan internet baik melalui komputer ataupun smartphone.

Jual beli melalui internet pada dasarnya tidak berbeda dengan perdagangan atau jual beli yang dilakukan menurut hukum perdata, dalam ajaran Islam jual beli dasar hukumnya boleh atau mubah selama perbuatan tersebut tidak dilarang oleh al-Quran dan sunnah.⁶ Transaksi jual beli online juga harus berasaskan sukarela antara kedua belah pihak yaitu tanpa adanya unsur paksaan dan dinyatakan sah secara hukum. Menurut hukum Islam, pelaksanaan transaksi jual beli online sama dengan transaksi bai' al-salam dalam hal pembayaran dan penyerahan barang. Maka untuk mengetahui apakah transaksi jual beli online sejalan dengan prinsip-prinsip hukum Islam dapat ditinjau kembali melalui rukun dan syarat-syarat sah bai' al-salam.

⁵ Gemala Dewi, dkk., *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana 2005), hlm. 20.

⁶ Ibid, hlm. 218.

Pelaksanaan bai' al-salam dalam islam yang terjadi biasanya antara pelaku transaksi jual beli saling bertemu, penyerahan uang dimuka, dan penyerahan barang ditangguhkan pada masa tertentu.

Namun, pada jual beli online pelaku transaksi jual beli tidak saling bertemu dan penyerahan barang dilakukan melalui jasa pengiriman barang seperti via JNE (Jalur Nugraha Ekakurir), J&T Express, TIKI, Ninja Express, Pos indonesia, Sicepat, Lion Parcel, dan Wahana Logistik. Selain dalam hukum Islam, undang-undang juga mengatur tentang transaksi elektronik ini.

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli online juga termasuk kepada salah satu transaksi elektronik, karena transaksi ini dilakukan dengan menggunakan jaringan komputer.⁷ Pada kegiatan ekonomi atau bisnis diperlukan adanya seperangkat aturan hukum untuk melindungi atau memberdayakan konsumen.⁸

Adapun yang dimaksud dengan konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.⁹

Oleh karena itu, diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut, maka telah disahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun

⁷ Herniwati Herniwati, 'Penerapan Pasal 1320 KUH Perdata Terhadap Jual Beli Secara Online (E-Commerce)' jurnal ipteks terapan (2015), hlm.176.

⁸ Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus* (Jakarta: Kencana 2005), hlm. 190.

⁹ Ibid., hlm. 191.

1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Namun, pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pada prinsipnya pelaku usaha dan konsumen saling membutuhkan dalam berbagai kegiatan bisnis yang dilakukan baik dalam transaksi jual beli secara langsung maupun secara online. Pelaku usaha dapat memperoleh keuntungan atau laba dari transaksi bisnis yang dilakukan dengan konsumen. Akan tetapi, konsumen memperoleh kepuasan terhadap barang atau jasa yang diperoleh dari pelaku usaha.

Dalam praktik sehari-hari konsumen menjadi korban kecurangan dari pelaku usaha yang tidak jujur dan hanya mementingkan keuntungan semata. Pada transaksi jual beli online masih banyak terjadi penipuan dan kelalaian baik dari konsumen maupun pelaku usaha itu sendiri.

Kecurangan yang terjadi banyak merugikan konsumen, kecurangan yang terjadi diantaranya tidak terpenuhi syarat-syarat sah jual beli, seperti barang yang diterima konsumen cacat, barang tidak sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang disebutkan, barang yang dipesan tidak dikirim dan penipuan. Terkait dengan masalah ini, konsumen tidak dapat mengembalikan barang yang rusak atau cacat setelah diterima sehingga sangat merugikan konsumen, padahal dalam hukum islam dikenal adanya hak khiyar. Jual beli online yang dilakukan di Indonesia masih banyak terjadinya penipuan dan pelanggaran hak-hak konsumen yang seharusnya dilindungi oleh negara.

Hal ini berbeda dengan jual beli online yang terjadi di luar negeri, di luar negeri jual beli online sudah sangat berkembang dan konsumen sangat

dilindungi oleh negara. Apabila ada perusahaan bisnis online yang terdapat penipuan, maka pemerintah akan bertindak langsung terhadap perusahaan tersebut. Penipuan yang dialami oleh konsumen misalnya, konsumen memesan barang pada salah satu online-shop yang belum dikenal melalui BBM (Blackberry Messenger).

Setelah sepakat ingin membeli barang lalu konsumen mengirimkan sejumlah uang ke rekening pelaku usaha sesuai dengan kesepakatan. Pada perjanjian awal, barang akan dikirim sehari setelah uang ditransfer ke rekening pelaku usaha. Namun, setelah tiga hari bahkan seminggu barang pesanan konsumen tidak kunjung sampai tujuan.

Konsumen tersebut mencoba menghubungi kembali pihak yang bersangkutan namun tidak ada kontak yang dapat dihubungi. Selain itu pada situs jual beli online yang terkenal di Indonesia seperti Kaskus.co.id, Bukalapak.com, Tokopedia.com, dan OLX.co.id, juga masih rentan terjadi penipuan.

Contoh penipuan yang terjadi pada OLX.co.id yang merugikan konsumen adalah banyaknya pelaku usaha yang tidak jujur dan tidak bertanggung jawab. Seperti kasus yang terjadi beberapa waktu lalu di sekitar Banda Aceh, seorang konsumen menggunakan jasa agen yang mengiklankan rumah sewa di OLX.

Setelah berkomunikasi dan melihat secara langsung rumah yang disewakan mereka telah sepakat melakukan transaksi, namun, setelah kesepakatan tersebut terjadi ternyata rumah yang disewakan harganya jauh dari harga dasar yang ditawarkan oleh pemilik rumah.

Kemudian agen tersebut juga meminta upah kepada pemilik rumah karena telah mengiklankan jasa penyewaan rumah, pada kasus ini terlihat jelas bahwa konsumen dirugikan akibat ulah pelaku usaha (dalam kasus ini

adalah agen) yang tidak bertanggung jawab dan hanya mementingkan keuntungan dari salah satu pihak saja.

Berdasarkan kasus tersebut membuktikan bahwa jual beli secara online yang biasa dilakukan sehari-hari sangat rentan terjadi resiko atau kerugian pada konsumen, hal ini disebabkan oleh tidak diterapkannya ketentuan-ketentuan syariat Islam yang harus dipenuhi dalam bertransaksi.

Seharusnya pada era globalisasi saat ini jual beli online menjadi sarana yang bermanfaat dan memudahkan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan, juga bisa terjadi akibat dari tidak adanya fasilitas khiyar yang disediakan pada transaksi jual beli online.

Khiyar adalah memilih apakah akan meneruskan jual beli atau akan membatalkannya.¹⁰ Padahal dalam hukum Islam diatur tentang hak khiyar tersebut untuk melindungi hak-hak yang ada pada konsumen.

Alasan mengapa orang ingin berbisnis online, karena kesempatan berbisnis online terbuka lebar bagi siapa saja yang memiliki modal kecil dan bahkan tidak memiliki modal sama sekali.

Pelaku usaha bisnis online lebih banyak melakukan penghematan biaya, dengan biaya Rp 150.000,00 rupiah pelaku bisnis online sudah bisa menyewa hosting dan domain untuk toko online selama satu tahun. Padahal jika berbisnis offline, untuk memiliki sebuah bangunan toko saja sudah membutuhkan dana yang sangat besar. Dengan memilih berbisnis online, pelaku usaha online bisa menghemat dana atau biaya untuk membangun toko atau menyewa ruko untuk berjualan.

Media sosial dijadikan tempat melakukan kegiatan jual beli karena media sosial memiliki fasilitas yang sangat mendukung dalam kegiatan jual beli tersebut. Kegiatan jual beli online di media sosial yang dilakukan

¹⁰ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Rajawali Pers 2013), hlm. 83.

masyarakat memperjual belikan berbagai macam barang seperti, busana, produk kesehatan, produk kecantikan, aksesoris gawai, hijab dan lain-lain.

Pada dasarnya jual beli online atau *E-commerce* (*perniagaan via elektronik*) adalah suatu aktifitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik dan langsung akan tetapi secara elektronik dan berkomunikasi melalui internet atau media sosial.

Observasi awal peneliti terhadap beberapa pelaku bisnis secara langsung seperti onlineshop Hadia Collection yang menjual barangnya secara daring hanya bermodalkan media sosial facebook.¹¹ Selain dari Hadia Collection juga ada olshop lain yang memanfaatkan media masa seperti yang saya temui pelaku laku usaha online sekarang ini.

Dari observasi peneliti bahwa ada beberapa pelaku usaha yang menerapkan prinsip hukum jual beli pada usaha yang ditekuni dan juga tidak menutup kemungkinan ada yang tidak menerapkan sesuai dengan prinsip hukum jual beli, pelaku usaha yang menerapkan prinsip yang sesuai dengan hukum jual beli berlaku jujur dalam menawarkan produk yang dijual dengan menjelaskan kelebihan dan kekurangan disetiap produk yang jual guna pembeli jelas bagaimana kondisi barang yang ingin dibelinya.

Disisi lain pola ini juga memiliki kekurangan yaitu hanya dengan mengatakan atau dengan menuliskan caption “barang seperti pada gambar”. Pola seperti tersebut juga menimbulkan masalah lain yaitu pada saat barang tiba di rumah bisa saja tidak sesuai dengan ekspektasi pembeli, seperti cacat barang dan lain sebagainya.

Berangkat dari persoalan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online”**

¹¹ Pemilik olshop tersebut adalah Marhadia Nengsy

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan beberapa pokok yang menjadi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Bentuk Tanggung Jawab Penjual Terkait Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Di Era Digital Pada Online Shop Hadia Collection?
2. Bagaimanakah Pandangan Fiqh Muamalah Terhadap Tanggung Jawab Penjual Terkait Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Di Era Digital Pada Online Shop Hadia Collection?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bentuk Tanggung Jawab Penjual Terkait Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Di Era Digital Pada OnlineShop Hadia Collection.
2. Untuk mengetahui Pandangan Fiqh Muamalah Terhadap Tanggung Jawab Penjual Terkait Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Di Era Digital Pada OnlineShop Hadia Collection.

D. Penjelasan Istilah

Untuk memudahkan peneliti dalam membahas karya ilmiah ini, penjelasan istilah sangat diperlukan guna membatasi ruang lingkup kajian dan penafsiran yang salah dalam penulisan skripsi nantinya. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

Syarat-syarat barang yang di perjualbelikan ialah barang yang suci atau mungkin di sucikan. Tidaklah sah menjual barang yang najis, seperti anjing, babi, dan lainnya. Tidaklah sah memperjualbelikan jangkrik, ular, semut, atau binatang buas. Harimau, buaya, dan ular boleh di jual kalau hendak di

samak, di jadikan sepatu dan lain-lain, namun tidak sah bila digunakan untuk permainan karena menurut shara" tidak ada manfaatnya Barangnya dapat diserahkan secara cepat atau lambat.¹²

Tidaklah sah menjual binatang-binatang yang sudah lari dan tidak dapat di tangkap lagi atau barang-barang yang hilang atau barang yang sulit di hasilkannya. Barang milik sendiri, tidaklah sah menjual barang orang lain tanpa seizin pemiliknya atau menjual barang yang hendak menjadi milik orang lain.

Barangnya dapat di ketahui banyak, berat, atau jenisnya. Tidaklah sah jual beli yang menimbulkan keraguan salah satu pihak.¹³

Era Digital adalah suatu kondisi zaman ataupun kehidupan yang mana seluruh kegiatan yang mendukung kehidupan sudah bisa dipermudah dengan adanya teknologi yang serba canggih. Selain itu, Era Digital juga hadir demi menggantikan beberapa teknologi masa lalu agar bisa lebih modern dan juga lebih praktis.

Masa tersebut biasanya disebut dengan revolusi digital yang dimulai sejak tahun 1990-an. Perkembangan Era Digital sendiri ditandai dengan aliran informasi melalui media-media komunikasi sudah bersifat jelas, akurat dan cepat.

Kegiatan jual beli pada umumnya dilakukan dengan bertemu langsung antara penjual dan pembeli di suatu tempat seperti pasar. Namun, saat ini kegiatan jual beli sudah dapat dilakukan dengan cara yang lebih mudah menggunakan sistem online dari gawai yang sudah terkoneksi dengan internet. Dengan memanfaatkan salah satu situs media sosial. Media sodial adalah salah satu sistem yang digunakan dalam transaksi jual beli melalui

¹² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 72.

¹³ Ibnu Mas'ud dan Zainal Abidin, *Fiqh Madhab Shafi'i (Muamalat, Munakahat, Jinayah)* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2007), hlm. 29-32.

WhatsApp, Instagram, Facebook, Line, Tiktok, dan Youtube saat ini. Jika berbicara mengenai bisnis online, seharusnya tidak hanya berbicara tentang pangsa pasar yang ada di Indonesia tetapi dunia, karena melalui internet semua orang yang ada di dunia bisa saling berhubungan dan berinteraksi dengan tidak mengenal waktu dan tempat.¹⁴

1. Kepastian Hukum

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif bukan sosiologi. Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara pasti dan logis.¹⁵

Kepastian adalah kata berasal dari pasti, yang artinya tentu; sudah tetap; tidak boleh tidak; suatu hal yang sudah tentu.¹⁶

Kepastian hukum yaitu Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil, pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar, hanya karena bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti hukum dapat menjalankan fungsinya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif bukan sosiologi.¹⁷

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis, Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multi tafsir) dan logis,

¹⁴ Rachmad Igen, *Strategi Sukses Berjualan Online*, (Jakarta: Mediakita, 2010), hlm. 1-2.

¹⁵ Cst Kansil, *Kamus istilah Hukum*, (Gramedia Pustaka, Jakarta, 2009), hlm. 385.

¹⁶ W.J.S. Poerwadarminta, 2006, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Balai Pustaka, hlm. 847.

¹⁷ Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm. 59.

dalam artian suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma.

Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif, kepastian dan keadilan bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan secara factual mencirikan hukum, suatu hukum yang tidak pasti dan tidak mau adil bukan sekedar hukum yang buruk.¹⁸

Seorang filsuf hukum Jerman yang bernama Gustav Radbruch mengajarkan adanya tiga ide dasar hukum, yang oleh sebagian besar pakar teori hukum dan filsafat hukum, juga identik sebagai tiga tujuan hukum, diantaranya keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.¹⁹

Asas kepastian hukum adalah suatu jaminan bahwa suatu hukum harus dijalankan dengan cara yang baik atau tepat. Kepastian pada intinya merupakan tujuan utama dari hukum, jika hukum tidak ada kepastian maka hukum akan kehilangan jati diri serta maknanya. Jika hukum tidak memiliki jati diri maka hukum tidak lagi digunakan sebagai pedoman perilaku setiap orang.

Munculnya hukum modern membuka pintu bagi masuknya permasalahan yang tidak ada sebelumnya yang sekarang kita kenal dengan nama kepastian hukum itu sendiri.²⁰

Kepastian hukum merupakan sesuatu yang baru, tetapi nilai nilai keadilan dan kemanfaatan secara tradisional sudah ada sebelum era hukum modern, bahkan dalam ajaran hukum islam, dalam hal ini aturan yang

¹⁸ Cst Kansil, Christine , S.T Kansil, Engelién R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta, 2009, hlm. 385.

¹⁹ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), hlm. 847.

²⁰ Ibid.,

dijadikan pedoman adalah Al-Qur'an dan hadist sebagai dasar utama, disisi lain masih ada ketentuan-ketentuan lainnya, misalnya, *ijma'*, *qiyas*, dsb.

Ali Fikri mengatakan bahwa fikih muamalah adalah ilmu yang mengatur pertukaran harta dengan harta atau manfaat dengan manfaat di antara manusia dengan cara transaksi atau hal yang mengikat.²¹

Ibnu Abidin menyatakan bahwa muamalah terbagi ke dalam lima bagian, yaitu: transaksi keuangan, pernikahan, pertikaian, amanah dan warisan.²²

Selaras dengan pembagian ini, Muhammad Ruwas Qal'ah Ji mengutarakan bahwa muamalah adalah perkara-perkara syariah yang berkaitan dengan perkara-perkara duniawi.²³ Dengan bahasa lain muamalah berarti hukum-hukum syara' yang mengatur hubungan antar manusia di dunia.

2. Hak Konsumen

Hak konsumen yaitu Hak adalah suatu kewenangan yang diberikan oleh hukum dan layak untuk diterima atau didapatkan oleh seseorang.²⁴

Adapun menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:

- a. Hak asas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

²¹ Ali Fikri, *Mu'amalah Al-Maddiyah wa Al-Adabiyah, Jilid 1* (Kairo: Muthafa Al-Bab Al-Halabi, 1998), hlm. 7.

²² Ibnu Abidin, *Radd Al-Muhtar „Ala Al-Darr Al-Mukhtar, Jilid 1*, (Beirut: Darul Fikr, 1992), hlm. 79.

²³ Muhammad Rawas Qal'ah Ji, *Mu'jam Lugah Al-Fuqaha' Li Qal'ah Ji*, (Beirut: Dar Al-Nafais, 1988), hlm. 438.

²⁴ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, PT. Daya Widya, Jakarta, 2000, hlm. 55.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
 - c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
 - d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
 - f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
 - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayanai secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²⁵
3. Jual Beli

Jual beli dalam istilah fiqih disebut dengan al-bay' yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sedangkan definisi jual beli menurut para ulama Hanafiah adalah “Tukar menukar sesuatu yang diinginkan dengan yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat”. Yang dimaksud dengan cara tertentu yaitu ijab dan qabūl, atau juga boleh melalui saling memberikan barang dan harga dari penjual dan pembeli, dengan catatan barang yang diperjualbelikan harus bermanfaat.²⁶

²⁵ Hak-hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK.

²⁶ Nasrun Haroen, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm.111.

E. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan ringkasan atau rangkuman yang diambil dari sumber bacaan atau penelitian-penelitian sebelumnya yang biasanya mempunyai kaitan dengan tema yang akan diteliti oleh penulis, kajian pustaka ini berfungsi sebagai pedoman yang dapat dijadikan pembeda oleh penulis di masa yang akan datang.

Sejauh ini penulis menemukan beberapa karya tulis ilmiah yang sama membahas mengenai jual beli online. Diantaranya karya tulis tersebut adalah skripsi yang ditulis oleh Reza Meylani dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi *E-commerce* Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif (studi kasus shopee)”.

Dari hasil penelitian ini adalah bahwa penyelesaian dalam perlindungan hukum pada konsumen masih terdapat permasalahan yang belum terselesaikan dengan baik, sehingga dalam hal ini membuat konsumen merasa kurang puas akan hal tersebut, jadi untuk sebagian pengguna sudah terpenuhi namun sebagian lagi belum terpenuhi.²⁷ Dalam hal ini maka hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas, jujur, dan benar terkait barang dan jasa yang tidak terealisasikan atau masih banyaknya yang mengalami kendala, namun semua ini bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak shopee semata, tetapi bisa saja permasalahan yang timbul akibat kelalaian dari penjual yang menjual barangnya di shopee.

Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Reza Meylani dan penulis adalah sama-sama meneliti mengenai perlindungan hukum pada jual beli online, Reza Meylani menitik beratkan fokus permasalahannya mengenai perlindungan hukum terhadap transaksi *e-commerce* menurut hukum islam dan hukum positif, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan adalah

²⁷ Reza Meylani, “perlindungan hukum terhadap transaksi *e-commerce* menurut hukum islam dan hukum positif (studi kasus shopee)” (Skripsi), Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2021, hlm, 18-19.

mengenai kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online.

Skripsi yang ditulis oleh Tasya Safiranita Ramli, dkk, dengan judul “Aspek Hukum Platform *E-commerce* Dalam Era Transformasi Digital”. Hasil penelitian menghadirkan upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang dilakukan secara preventif, represif, protektif, solutif, dan alternatif melalui penyelesaian sengketa, baik jalur litigasi maupun nonlitigasi sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen yang memanfaatkan platform *e-commerce* sebagai sarana alternatif dalam berbelanja online dapat terjamin dengan adanya upaya hukum dari pemanfaatan regulasi yang mengatur tentang perdagangan elektronik khususnya pada platform *e-commerce*.²⁸

Perbedaan penelitian Tasya Safiranita Ramli, dkk, dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah, penulis mengkaji masalah mengenai kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online. Sedangkan yang diteliti adalah mengenai aspek hukum platform *e-commerce* dalam era transformasi digital.

Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Adelia Yusufin, dalam skripsinya yang berjudul “Transaksi Jual Beli Melalui Jasa Go-Food Dalam Perspektif Hukum Islam”. Dalam skripsi ini, Annisa Adelia Yusufin tertarik mengkaji mengenai layanan Go-Food, karena adanya perbedaan pandangan ulama dalam perspektif hukum islam mengenai halal atau haramnya menggunakan layanan tersebut.

Hasil dari penelitian ini adalah syarat transaksi jual beli melalui jasa Go-Food dengan menginstal aplikasi Gojek dan mematuhi syarat dan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan.

²⁸ Tasya Safiranita Ramli, Ahmad M Ramli, Rika Ratna Permata, Ega Ramadayanti, Rizki Fauzi, “*aspek hukum platform e-commerce dalam era transformasi digital*”(skripsi), Universitas Padjadjaran Sumedang, Sumedang, 2020, hlm. 119.

Perspektif ulama yang menghalalkan transaksi jual beli melalui jasa Go-Food, hal ini didasarkan adanya dasar hukum dalam Al-Qur'an, surat al-Kahfi ayat 19 dan hadis Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan Bukhari yaitu memperbolehkan mewakili pembelian (wakālah bi al-ujrah) dan memandang pemanfaatan jasa pengemudi Go-Jek sebagai ijārah yang dibayar atas dasar keikhlasan.

Sedangkan perspektif ulama yang mengharamkan transaksi jual beli melalui jasa Go-Food didasarkan adanya dasar hukum dalam Al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 275 dan hadis Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan Bukhari yang mengharamkan riba dan memandang bahwa terjadi penggabungan akad yang hukumnya adalah haram.

Kesimpulan yang ditulis oleh Annisa Adelia Yusufin dalam karya ilmiah ini bahwasanya transaksi jual beli menggunakan jasa Go-Food adalah sah hukumnya, dengan ketentuan pesanan harus halal, harga dan upah jasa titip jelas diketahui dan disepakati sebelum bertransaksi.²⁹

Perbedaan penelitian Annisa Adelia Yusufin dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah, penulis mengkaji mengenai kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online, sedangkan penelitian yang dilakukan Annisa adalah mengenai sistem jasa titip pada aplikasi Go-Food berdasarkan akad wakālah bi al-ujrah.

Penelitian yang dilakukan oleh Stefani, dalam skripsinya yang berjudul “Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* Di Indonesia Secara Online”. Dari hasil penelitian yang didapat yaitu belum terdapat kepastian hukum terkait sistem online *dispute resolution* di Indonesia, sebab belum ada peraturan maupun peraturan pelaksana yang menjelaskan secara detail tentang ODR namun peraturan secara umum telah dimuat dalam Undang-

²⁹ Annisa Adelia Yusufin, “*Transaksi Jual Beli Melalui Jasa Go-Food Dalam Perspektif Hukum Islam*”, (Skripsi), Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2018, hlm.7.

Undang ITE dan Undang-Undang perdagangan, juga Undang-Undang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa sebagai pedoman ODR, ODR akan sangat bermanfaat bagi masyarakat di masa mendatang melihat dari perkembangan angka pengguna *e-commerce* di Indonesia, sehingga diperlukan payung hukum yang mampu melindungi masyarakat secara normatif agar Indonesia dapat bersaing dengan negara lain di dunia.³⁰

Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Stefani dan penulis adalah sama-sama meneliti mengenai kepastian hukum pada jual beli online, namun Stefani menitik beratkan fokus permasalahannya mengenai kepastian hukum penyelesaian sengketa *e-Commerce* di Indonesia secara online, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan adalah mengenai kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online.

F. Metode Penelitian

Keberhasilan dalam sebuah penelitian sangat dipengaruhi oleh metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan sempurna dari objek penelitian tersebut, data yang dihasilkan dari metode penelitian akan membantu peneliti dalam menghasilkan sebuah karya ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan, secara tegas dapat dinyatakan bahwa penggunaan metodologi penelitian akan sangat mempengaruhi kualitas sebuah penelitian yang dihasilkan. Penelitian dalam karya ini adalah suatu penelitian hukum nondoktrinal, dengan tujuan untuk menemukan kepastian hukum dan hak konsumen dari suatu praktik jual beli online di era digital.

Penelitian nondoktrinal adalah suatu penelitian hukum yang dikonsepsikan sebagai pranata riil yang dikaitkan dengan variabel-variabel sosial yang lain, objek hukum nondoktrinal adalah apa yang dilihat dan terjadi dalam masyarakat yang menimbulkan pergeseran antara hak dan

³⁰ Stefani, *kepastian hukum penyelesaian sengketa e-commerce di indonesia secara online*, (skripsi), universitas jember, jember,2021, hlm. 1235.

kewajiban suatu individu atau kelompok. Metode dalam karya ilmiah ini adalah termasuk dalam penelitian hukum sosiologis, yang mempelajari fenomena hukum dari sisi realitas hukum.³¹

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris, yaitu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam arti nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Kajian ilmu hukum empiris adalah fenomena hukum di masyarakat atau fakta sosial yang terdapat dalam masyarakat yang ditekankan pada segi observasinya.³²

Dalam penelitian ini data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara langsung dengan pemilik online shop, dalam hal ini penulis melakukan observasi tentang kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online.

1. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan observasi partisipan (*partisipatif*), yaitu pendekatan yang melibatkan penulis secara langsung dalam proses penelitian.

Observasi partisipatif adalah suatu metode penelitian dimana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang/objek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Pendekatan observasi dalam penelitian ini termasuk dalam golongan observasi partisipatif aktif, yaitu peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi tidak lengkap secara keseluruhan.³³

³¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2006), hlm.133.

³² Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian ilmu Hukum*, (Bandung: Bandar Maju, 2008), hlm. 81.

³³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.60.

Alasan penulis menggunakan pendekatan penelitian ini karena penulis pernah melakukan transaksi jual beli menggunakan layanan jasa online, sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online.

Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi dan mengamati fenomena-fenomena yang terjadi dalam kegiatan jual beli menggunakan sistem jasa online, data yang diperoleh berasal dari wawancara langsung dengan para pihak yang terkait, baik itu Penjual online maupun para konsumen.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada karya ilmiah ini adalah penelitian dengan studi kasus kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi.³⁴

3. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data pokok yang diperoleh dari para pihak yang terkait dengan praktik jual beli online, baik itu pelaku usaha online shop maupun para konsumen, data primer ini didapatkan melalui penelitian lapangan (*field research*).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi data yang diperoleh secara tidak langsung. Sumber-sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dapat berupa buku-buku, jurnal-jurnal, dokumen-dokumen, laporan serta berbagai

³⁴ Emzir, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali pers, 2014), hlm. 4.

sumber informasi dari internet yang berkaitan dengan sistem jual beli online. Data sekunder ini penulis dapatkan melalui penelitian pustaka (*library research*).

4. Teknik pengumpulan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*) dan data yang diperoleh melalui penelitian pustaka (*library research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan di lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan mendatangi responden.³⁵ Pada penelitian ini penulis mendatangi dan mewawancarai langsung para pihak yang melakukan penjualan online.

Penelitian kepustakaan adalah suatu penelitian untuk memperoleh data yang bersumber dari perpustakaan dengan mengeksplorasi informasi dari buku-buku, majalah-majalah serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan.³⁶

Disini penulis mengumpulkan data yang berisi informasi mengenai kepastian hukum dan hak konsumen dalam jual beli online baik itu dari jurnal-jurnal, penelitian terdahulu maupun dari buku-buku.

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan panca indera, bisa penglihatan, penciuman, dan pendengaran.

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara terjun langsung dan mengamati (melihat, mendengar, dan merasakan

³⁵ Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 32.

³⁶ Abdurrahman Fathoni, *Metodelogi Penelitian dan teknik penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 96.

secara langsung).³⁷ Teknik observasi ini digunakan oleh penulis senantiasa untuk mengamati praktik jual beli online yang terjadi pada era digital sekarang ini.

b. Wawancara (interview)

Wawancara adalah tanya jawab antara pewawancara dan narasumber untuk meminta keterangan atau pendapat tentang suatu hal yang berhubungan dengan masalah penelitian.³⁸ Tujuan penulis melakukan wawancara adalah untuk mengumpulkan data tentang praktik jual beli online antara pelaku usaha online shop dan konsumen.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang dilakukan yang dapat dijadikan suatu bukti. Dokumen yang digunakan oleh penulis yaitu berupa foto, dan data hasil wawancara dengan pemilik olshop serta dengan para konsumen.

5. Langkah analisis data

Langkah analisis data yang penulis tempuh dalam menganalisis objek kajian ini adalah mengumpulkan data mengenai bagaimana praktik jual beli online yang diterapkan di toko online Hadia Collection. Cara yang ditempuh adalah dengan menyajikan atau menggambarkan sejelas-jelasnya mengenai praktik jual beli melalui online secara sistematis dan akurat, data yang telah didapat dianalisis serta dibandingkan dengan teori-teori dan dasar hukum islam mengenai kepastian hukun dan hak konsumen pada jual beli online.

6. Pedoman penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis berpedoman kepada Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Edisi Revisi

³⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.211.

³⁸ Marzuki Abu Bakar, Metodologi Penelitian, (Banda Aceh, 2013), hlm. 57-58.

2019, serta Pedoman Transliterasi Arab-Latin Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.158 Tahun 1987 – No.0543 b/u/1987. Sedangkan terjemahan ayat Alquran, penulis kutip dari kitab Alquran dan terjemahannya yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2009.

G. Sistematika Pembahasan

Susunan sistematika pembahasan dalam penulisan tentang kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online, dapat peneliti uraikan sebagai berikut :

Bab satu merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian, langkah analisis data, serta sistematika pembahasan sesuai dengan judul skripsi.

Bab dua membahas tentang landasan teori yang berisi sub-sub sebagai berikut : Pengertian jual beli online, hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli online, tanggung jawab penjual dalam jual beli online.

Bab tiga merupakan pembahasan tentang hasil yang dilakukan penulis yaitu pengertian perlindungan konsumen, bentuk perlindungan konsumen dalam jual beli online, tinjauan hukum terhadap perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online.

Bab empat penutup dari keseluruhan kesimpulan dan usulan yang berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah dipaparkan, serta saran yang menyangkut dengan penelitian dan penyusunan karya ilmiah yang penulis perlu untuk kesempurnaan karya ilmiah.

BAB DUA

KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JUAL BELI ONLINE DI ERA DIGITAL

A. Pengertian Jual Beli Online

Jual beli online disebut juga *e-commerce*, *E-commerce* adalah satu set teknologi dinamis, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen serta komunitas tertentu melalui transaksi elektronik berupa perdagangan jasa maupun informasi yang dilakukan melalui media elektronik.³⁹

Transaksi jual beli didunia maya atau *e-commerce* merupakan salah satu produk internet yang merupakan sebuah jaringan komputer yang saling terhubung antara satu dengan yang lainnya, dalam satu jaringan tersebut terdapat satu rangkaian banyak terminal komputer yang bekerja dalam satu sistem komunikasi elektronik.⁴⁰

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya. Aktivitas bisnis dengan teknologi internet disebut sebagai *Electronic Commerce (e-commerce)*, dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah ”perniagaan elektronik”. *E-Commerce* adalah singkatan dari *Electronic Commerce* didefinisikan sebagai mekanisme transaksi jual dan beli dengan menggunakan fasilitas internet sebagai media komunikasi.⁴¹

³⁹ Onno w Purbo dan Anang Arief Wahyudi. *Mengenal e-Commerce* (Jakarta: Alex Media computendo, 2000). hlm. 13.

⁴⁰ Ibid. Imam Mustofa, 2014. hlm. 30.

⁴¹ ‘Www.Pengertianahli.Com, Pengertian e-Commerce, Diakses Pada Situs: [Http://Www.Pengertianahli. Com/2015/07/Pengertian-e-Commerce-Dan-Contoh-e.Html](http://Www.Pengertianahli.Com/2015/07/Pengertian-e-Commerce-Dan-Contoh-e.Html) , Tanggal 20 Desember 2016.

Pengertian lainnya, *e-commerce* adalah pembelian, penjualan, dan permasalahan barang serta jasa melalui sistem elektronik. *E-commerce* meliputi transfer dana secara elektronik, pertukaran dan pengumpulan data. Semua diatur didalam manajemen inventori otomatis.⁴²

E-Commerce ialah suatu proses yang dilakukan konsumen dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan.⁴³

Dalam bukunya Dadang Munandar yang berjudul *E-business* menjelaskan bahwa *e-commerce* lebih condong untuk menekankan pada proses membeli dan menjual ataupun bertukar produk, jasa atau informasi melalui komputer.⁴⁴

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa *e-commerce* adalah segala bentuk kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen dan produsen dengan menggunakan jaringan computer, smartphone yaitu melalui media internet. Ada yang menggunakan internet sebagai media kegiatan perdagangan mulai dari proses produksi, iklan, penjualan, pembayaran, pengiriman, dan pencatatan. Namun, ada juga yang hanya menggunakan internet sebagai media pada sebagian proses perdagangan.

B. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Jual Beli Online.

a. Hak dan kewajiban konsumen

Hak konsumen menurut kajian hukum umum, yang dimaksud dengan hak yaitu kepentingan hukum yang dilindungi adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kewajiban adalah tuntutan yang

⁴² Jony Wong. *Internet Marketing for the Beginer*. (Jakarta, Kompas Gramedia, 2010), hlm.23.

⁴³ Ibid.

⁴⁴ Elvira Yolanda, 'Perancangan Aplikasi E-Commerce Berbasis Web Pada Pempek Rendy' (Universitas Komputer Indonesia 2013), hlm. 45.

diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.⁴⁵

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal yaitu:

1. Dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah, sebagai makhluk ciptaan Allah, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hak hidup, kebebasan, dan hak lain yang berhubungan dengan sifat makhluk. Hak inilah yang disebut dengan hak asasi.

2. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara seperti hak untuk memberikan suara dalam pemilihan umum, hak untuk mendirikan bangunan, hak untuk mendapatkan pengakuan dalam status hukum keluarga (akte kelahiran, surat nikah) dan lainnya yang berhubungan dengan hukum, hak inilah yang disebut dengan hak hukum atau hak dalam artian yuridis.

3. Hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dengan orang lainnya melalui sebuah kontrak/ perjanjian, seperti seseorang meminjamkan mobilnya kepada orang lain, maka orang lain itu mempunyai hak pakai atas mobil tersebut. Meskipun hak ini berasal dari hubungan kontraktual, tetap mendapatkan perlindungan dari hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan hak itu sah menurut hukum, berdasarkan hal ini juga masuk kedalam kategori hak hukum.

Jadi hak hukum adalah hak yang bersumber, baik dari hukum maupun perjanjian itu dibedakan menjadi hak kebendaan dan hak perorangan. Adapun yang berkaitan dengan hak konsumen adalah hak konsumen sebagai manusia yaitu seorang makhluk yang berkaitan dengan hak hidup, hak

⁴⁵ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, hlm 56.

mendapatkan keamanan. Serta konsumen sebagai subjek hukum yang boleh melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian. Seorang konsumen jika melakukan perjanjian jual beli dengan pengusaha maka konsumen mempunyai hak untuk memilih produk yang dia kehendaki tanpa ada unsur paksaan, melakukan pemaksaan adalah perbuatan melanggar hukum.

Seorang yang bernama Jhon F. Kennedy dalam pidatonya mengemukakan hak hak konsumen secara umum dikenal menjadi empat hak dasar yaitu:

- Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
- Hak memilih (*the right to choose*)
- Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Keempat hak dasar ini diakui secara internasional, namun dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The Internasional Organization Of Costumer Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak seperti:

- Hak mendapatkan pendidikan konsumen
- Hak mendapatkan ganti kerugian
- Dan hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat⁴⁶

Adapun hak-hak konsumen juga diatur dalam pasal 4 Undang–Undang perlindungan konsumen yaitu adalah sebagai berikut:

Undang perlindungan konsumen yaitu adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ dan atau jasa;

⁴⁶ Celina Tri Siwi Krisyanti , hlm. 31.

- b) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa ;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak dan kewajiban akan selalu bersanding, hubungan keduanya harus seimbang jadi selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai keajiban. Hak harus dipenuhi sedangkan kewajiban harus dilaksanakan, adapun ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan oleh konsumen, ketika konsumen tidak melaksanakan kewajiban-kewajibannya, dan juga ketika kewajiban ini tidak dilaksanakan. Jika terjadi kerugian terhadap konsumen bukan menjadi tanggung jawab pelaku usaha selain itu pelaku usaha juga dapat menahan hak konsumen yang sebagaimana yang telah dijelaskan diatas.

Seorang pelaku usaha telah memberikan peringatan pada label produk “jauhkan dari jangkauan anak-anak” seorang konsumen ternyata berbuat kelalaian yaitu meletakkan produk tersebut sembarangan sehingga produk tersebut melukai anak-anak, jika hal ini terjadi maka seorang pelaku usaha dapat terbebas dari kesalahannya karena telah melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan peringatan pada setiap label produk.

Dengan adanya hak dan kewajiban konsumen, diharapkan seorang konsumen lebih cerdas dan bijak dalam mengkonsumsi suatu produk.

Kewajiban konsumen adalah beriktikad baik, hal ini tertuju pada transaksi pembelian barang dan/ atau jasa. Permasalahan ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha melalui jalur pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Selain beriktikad baik dalam bertransaksi konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah ditentukan dan konsumen harus beriktikad baik dalam menjalankan proses transaksi tersebut.

Kewajiban lain mengikuti penyelesaian sengketa secara patut dan tepat, sesuai dengan ketentuan aturan hukum penyelesaian sengketa konsumen.

- b. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam pasal 6 UUPK.

Hak pelaku usaha adalah:

- Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktad tidak baik;
- Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- Hak-Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Untuk hak pada point pertama ini pelaku usaha akan menerima pembayaran sesuai dengan ketentuan kesepakatan yang berlaku jika produksi yang dijual adalah produk yang bernilai bagus tidak cacat, namun dalam hal produk tersebut tidak memuaskan atau kualitasnya rendah maka tentu saja harga produk juga akan menjadi lebih murah, dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat menuntut konsumen untuk membayar lebih.

Sedangkan yang berkaitan dengan point kedua dan seterusnya merupakan hak-hak yang berhubungan dengan pihak pemerintah dan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak berlebihan hingga mengabaikan

hak-hak pelaku usaha. Sedangkan untuk point yang terakhir adalah peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 dan yang lainnya. Maka perlu diingat bahwa UUPK adalah payung hukum bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.⁴⁷

Kewajiban pelaku usaha yang diatur oleh UUPK yang lain adalah tentang penyampaian informasi yang benar dan jelas mengenai dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, di sebabkan karena informasi adalah hak konsumen juga karena juga suatu informasi suatu produk tidak ada maka hal ini menjadi salah satu yang menyebabkan cacat produk yang akan merugikan konsumen.

Penyampaian informasi produk adalah suatu hal yang penting agar konsumen tidak salah dalam menggunakan suatu produk, seperti mengkonsumsi obat maka penggunaan obat itu harus diterangkan dalam label produk, jika hal ini tidak dicantumkan maka konsumen bisa saja mengkonsumsi tanpa batas yang akan mengakibatkan kesehatannya menjadi lebih buruk lagi. Penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.

Informasi yang diperoleh konsumen dari hasil iklan atau brosur dapat dijadikan sebagai alat bukti yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen dengan tuntutan perbuatan melawan hukum sehingga antara pelaku usaha dengan konsumen tidak harus ada hubungan perjanjian, jadi UUPK telah memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Kewajiban seorang pelaku usaha pada dasarnya adalah untuk mencegah timbulnya kerugian yang akan diderita oleh konsumen, penyampaian informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur

⁴⁷ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, hlm 51.

pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi pelaku usaha demi kesempurnaan suatu produk sebaliknya konsumen harus membaca dan mengikuti semua petunjuk informasi yang sudah dicantumkan oleh pelaku usaha, demi kemanfaatan produk dan juga menjaga keamanan dan keselamatan para konsumen. yang dia inginkan. Kerugian ini disebabkan karena para konsumen.

C. Pengertian Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online Di Era Digital

Pengertian Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1 yang berbunyi.

Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.⁴⁸

Pengertian perlindungan konsumen dikemukakan oleh Az. Nasution, perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.⁴⁹

⁴⁸ Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Raja Grafindo Persada 2004), hlm. 1.

⁴⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen-Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm. 1.

Dalam buku Az. Nasution yang berjudul *Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (InggrisAmerika), atau *consument* (Belanda). Secara harfiah arti kata dari consumer itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.⁵⁰

Di dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat memuat suatu definisi tentang konsumen, yaitu “setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.”⁵¹

Sedangkan berdasarkan Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan (UUPK) yang dimaksud dengan pengertian konsumen yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Menurut penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK disebutkan bahwa di dalam kepastiaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara, konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Ada yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Az. Nasution, misalnya berpendapat bahwa : “Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian

⁵⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen-Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm. 3.

⁵¹ Shidarta, *Hukum Perjanjian Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm.2.

dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan Konsumen .”⁵²

Selain berpendapat seperti itu, Az. Nasution juga mengemukakan bahwa: hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Hukum konsumen adalah hukum yang bersifat komperhensif mencakup berbagai hal. Sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih merupakan bagian yang khusus mengatasi perlindungan Konsumen.⁵³

Dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia. Mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan digital dan bebas yang akan mendatang guna melindungi hak-hak konsumen yang sering diabaikan produsen yang hanya memikirkan keuntungan semata dan tidak terlepas untuk melindungi produsen yang jujur.

D. Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online Menurut Undang –Undang

Adapun bentuk perlindungan konsumen pada jual beli online menurut Undang-Undang sebagai berikut:

1. Memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha pada jual beli online.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memiliki jangkauan yurisdiksi (wilayah hukum) tidak semata-

⁵² Ibid, hlm. 9

⁵³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, hlm. 82

mata untuk perbuatan hukum yang berlaku di Indonesia, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan di luar yurisdiksi (wilayah hukum) Indonesia.⁵⁴ Hal ini mengingat bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan lintas wilayah Indonesia maupun antar negara.

Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap, jelas dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.⁵⁵

Dalam hal ini yang dimaksud dengan informasi yang lengkap dan benar meliputi:

- Pertama, informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara.
- Kedua, informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang atau jasa yang ditawarkan seperti nama, alamat dan deskripsi barang/jasa.

Bagi pelaku transaksi elektronik internasional memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi mereka. Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum untuk menyelesaikan sengketa yang timbul akibat transaksi elektronik internasional tersebut, hukum yang berlaku bagi mereka didasarkan pada asas hukum perdata internasional. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Penyelesaian sengketa

⁵⁴ Pasal 2 UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁵⁵ Pasal 9 UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

ini dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa.⁵⁶

Pada ketentuan PP Nomor 82 Tahun 2012 pada Bab IV tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik, pada Pasal 49 disebutkan bahwa:

- (1) Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.
 - (2) Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
 - (3) Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.
 - (4) Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
 - (5) Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.
2. Memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik diatur pada Pasal 21 ayat (2), namun ketentuan tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan terjadinya, keadaan memaksa, kesalahan, atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik (konsumen).

Adapun isi dari Pasal 21 ayat (2) adalah sebagai berikut:

- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi;

⁵⁶Perdana, Afrilian, Dahlan 'Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik' (2014) 2 Jurnal Ilmu Hukum, hlm. 12.

- b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa; atau
- c. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik
- d. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
- e. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan Pasal 45 butir (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yaitu, berupa pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

3. Melindungi Hak dan Kewajiban Konsumen

Bentuk perlindungan konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur pada Bab III mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, Bab IV mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, Bab VI mengenai tanggung jawab pelaku usaha, Bab X mengenai penyelesaian sengketa dan Bab IX mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*)

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to be choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Selain empat hak yang disebutkan di atas, *The International Organization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.⁵⁷

Adapun hak dan kewajiban konsumen yang diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, adalah berikut ini:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

⁵⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (PT Grasindo 2004), hlm. 20.

- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak yang telah disebutkan diatas, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dilakukan. Hal ini berguna sebagai bentuk kehati-hatian dalam melakukan transaksi supaya tidak mengakibatkan kerugian pada diri sendiri. Kewajiban tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁸

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. Tanggung Jawab Penjual Dalam Jual Beli Online.

Tanggung jawab dalam jual beli disini adalah utamanya untuk melindungi pembeli. Sebab pembeli mengirim uang terlebih dulu, sedangkan penjual hanya menunggu kiriman uang dari pembeli, maka yang lebih rawan mengalami kerugian disini adalah dari pihak pembeli, apalagi sangat jarang penjual yang memberikan jaminan ketika bertransaksi secara online. Termasuk peraturan baku yang dibuat oleh penjual lebih menguntungkan bagi penjual itu sendiri. Penjual atau pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet.

Tanggung jawab penjual adalah memberikan penjelasan atas produk yang di jualnya secara benar dan jujur kepada pembeli. Penjual diharuskan menjual produk-produk yang tidak dilarang oleh undang-undang, kemudian, apabila penjual memberikan potongan harga atau diskon, harus sesuai

⁵⁸ Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

dengan mutu atau kualitas barang yang dijual, barang harus dalam keadaan baik dan tidak mempunyai cacat yang tersembunyi, seperti yang diterangkan dalam pasal 9 ayat 1 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu:

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan atau jasa secara tidak benar, dan seolah-olah :
 - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, *standart* mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu, kemudian tanggung jawab penjual yang lain, setelah memberikan keterangan yang jelas mengenai produk yang dijual adalah penjual memiliki tanggung jawab dalam kegiatan pengiriman barang yang sudah di bayar oleh pembeli.

Tanggung jawab dalam jual beli menurut KUH Perdata adalah dilihat menurut keadaan barang pada saat jual beli. Jika kebendaan yang dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang ini sejak saat pembelian adalah atas tanggungan sipembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan penjual berhak menuntut harganya (Pasal 1460).

Jika barang-barang tidak dijual menurut tumpukan, tetapi menurut berat, jumlah atau ukuran, maka barang-barang itu tetap atas tanggungan sipenjual hingga barang-barang ditimbang, dihitung atau diukur (Pasal 1461). Selanjutnya dalam Pasal 1462 jika sebaliknya barang-barang dijual menurut tumpukan, maka barang-barang itu adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun belum ditimbang, dihitung atau diukur.

BAB TIGA

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE DI ERA DIGITAL

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Seiring berkembangnya zaman maka perkembangan teknologi juga mengikuti peradaban dunia dan juga manusianya. Keinginan manusia untuk menciptakan berbagai macam teknologi yang dapat meringankan atau memudahkan segala keperluan dalam hidup, mulai diciptakan salah satu bentuk pasar melalui dunia maya atau yang biasa disebut dengan pasar online. Pasar online sendiri merupakan salah satu cara mudah produsen dan konsumen dalam melakukan aktifitas bisnis hanya dengan melihat barang melalui media sosial, website atau aplikasi (*market place*) tanpa harus bertemu atau mendatangi toko yang menyediakan keperluan yang akan dibeli. Segala macam keperluan yang diinginkan dapat ditemui di pasar online ini. Yaitu salah satunya toko olshop Hadia Collection yang menjual berbagai macam pakaian fashion.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan pemilik Toko olshop Hadia collection, bahwa Hadia sebagai pelaku usaha pemilik akun olshop menjelaskan enam tahun yang lalu tepatnya 2016 hadia memulai usahanya ini dengan nama Hadia collection, toko olshop ini diambil dari kata namanya sendiri sebagai *owner* dari Hadia collection, awal mula hadia menjalankan bisnis online, karena menurutnya bisnis jual beli online sangat menguntungkan karena tidak harus mengeluarkan modal yang banyak, serta sangat mudah dijalankan, waktu dan tempat yang fleksibel, dan juga menjadi sarana yang paling mudah dijalankan karena media yang digunakan hanya smartphone dan media sosial yang saat ini hampir semua orang Indonesia memakai media sosial. Dengan tidak membuka toko dengan modal yang besar untuk menyewa sebuah toko dan membeli perlengkapan toko seperti tempat rak, lemari kaca, untuk tempat meletakkan produk atau barang-

barang yang ingin di jual, berawal dari itu maka hadia memutuskan dan mencoba memasarkan produk fashion seperti Gamis dewasa, anak-anak, Tas, Mukena, produk-produk yang berkenaan dengan fashion tersebut yang hendak dijual dengan mula memposting di akun pribadinya terlebih dahulu dengan niat untuk memasarkan kepada teman-teman terdekat di akun sosmednya, promosi atau pemasaran dilakukan pada status WA kemudian juga promosi di Facebook dan yang paling utama melakukan siaran langsung di Facebook guna mereview barang-barang yang dijual secara rinci. Pada saat siaran langsung dilakukan, adanya interaksi yang terjadi antar penjual dan pembeli yang diperantarai oleh media sosial Facebook, tidak hanya itu kemudian pada live facebook juga ada sistem tawar menawar dan kita sebagai penjual memperlihatkan dan menginformasikan barang secara rinci dan bisa dilihat langsung oleh calon pembeli.

Setelah mendapat pesanan dari calon pembeli, calon pembeli dan barang yang diinginkan sudah sesuai dan telah disepakati, transaksi dilakukan bentuk pembayarannya sama dengan olshop lainnya dengan sistem pembayaran via Transfer dan juga COD, kemudian dilakukan proses packing barang, menghubungi kurir melalui ekspedisi JNT dan Pos karena Hadia Collection sudah berkerjasama dengan ekspedisi ini dan barang siap untuk dikirim ke alamat pembeli.⁵⁹

B. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Aspek hukum dalam proses jual beli secara online di Hadia collection, Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, diatur khusus dalam BAB VI, Mulai dari Pasal 19 adalah:

⁵⁹ Wawancara dengan pemilik olshop hadia collection pada 28 februari 2022 di Banda Aceh.

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen mengonsumsi barang/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan pasal diatas maka pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen kecuali pelaku usaha ini mampu membuktikan bahwa kesalahan itu bukan berasal dari produknya atau barang dan jasa yang dihasilkan. Akan tetapi kesalahan itu berasal dari konsumen.

Hal ganti rugi ini merupakan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada pasal 4 huruf h yaitu:

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Pasal ini menunjukkan bahwa setiap konsumen mempunyai hak untuk mendapat ganti rugi apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Begitu juga pada masalah produk *fashion* yang dipasarkan melalui online, jika konsumen mendapat kerugian yang diakibatkan oleh cacat produk *fashion*, maka pelaku usaha olshop harus memberikan hak ganti rugi terhadap konsumen tersebut.

Pada kajian hukum perlindungan konsumen juga memberikan solusi yaitu dengan tanggung jawab resiko hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kewajiban menanggung kerugian dipandang sebagai resiko yang harus dipikul sendiri karena tidak ada pihak lain yang dapat dipersalahkan. Prinsip ini bukanlah hal baru sebab negara-negara maju telah lama mempraktekkannya khususnya pada kasus-kasus yang berkaitan dengan resiko lingkungan.

Sehubungan dengan hal yang diatas, dengan memakai prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) sebagai dasar pertanggung jawaban maka konsumen sebagai penggugat tidak diwajibkan lagi membuktikan kesalahan pelaku usaha sebagai tergugat. Sebab menurut prinsip ini dasar pertanggung jawaban bukan lagi kesalahan, melainkan pelaku usaha tergugat langsung bertanggung jawab sebagai resiko dari usahanya. Di lain pihak pelaku usaha yang harus membuktikan bahwa dia tidak bersalah, yaitu bahwa dia telah melakukan proses produksi sesuai dengan ketentuan berlaku, dengan memegang teguh prinsip kehati-hatian dalam berproduksi.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemlik olshop Hadia Collection, pihak konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atau complain semisal tertukar dengan barang orang lain, atau didapati barang yang dikirim rijket atau rusak, salah ukuran, barang cacat atau tidak sesuai yang diterima oleh konsumen, konsumen dapat melakukan complain dengan

menghubungi pihak pemilik *olshop*. Adapun yang terjadi kerugian yang tidak terduga-duga, karena adanya gangguan yang dilakukan dengan tidak sengaja dari pihak kurir pada saat pengiriman, ataupun kesalahan dari faktor konsumen sendiri, maka solusi yang ditempuh mengambil kesepakatan antara kedua belah pihak.⁶⁰ Bentuk tanggung jawab dari toko *olshop* Hadia collection sebagai tanggung jawab penjual atau pelaku usaha, memberikan garansi atas barang yang dijual jika tidak sesuai uang kembali, pembeli bisa return barang dengan biaya ditanggung oleh hadia collection kemudian pengiriman kembali dengan barang yang baru, juga memberikan discount pada barang cacat yang masih di terima konsumen tanpa harus mengembalikannya. pilihan ini bisa dipilih oleh pembeli, tergantung kesepakatan kedua belah pihak antara pembeli dan pelaku usaha.⁶¹

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 UUPK, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan 7 UUPK. Dalam pasal-pasal tersebut diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan.

Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam UUPK diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/jasa yang diperdagangkan melalui e-commerce melanggar ketentuan ini. Dalam transaksi-commerce, aspek

⁶⁰ Wawancara dengan pemilik *olshop* hadia collection pada 28 Februari 2022 di Banda Aceh.

⁶¹ Wawancara dengan pemilik *olshop* hadia collection pada 29 Februari 2022 di Banda Aceh.

tanggung jawab juga berlaku untuk pelaku usaha, dalam hal ini *merchant*, apabila konsumen menemui barang dan/atau jasa yang dibelinya tidak sesuai perjanjian. Aspek tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

C. Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online

Berdasarkan landasan hukum islam dalam jual beli online maka perlindungan konsumen pada jual beli online dapat dibagi kepada beberapa bagian. Berikut perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online dalam hukum Islam:

Hak khiyar merupakan hak yang diberikan Islam dalam Jual beli secara online yang biasa dilakukan sehari-hari sangat rentan terjadi resiko atau kerugian pada konsumen. Hal ini disebabkan oleh tidak diterapkannya ketentuan-ketentuan syari'at Islam yang harus dipenuhi dalam bertransaksi.

Seharusnya pada era globalisasi saat ini jual beli online menjadi sarana yang bermanfaat dan memudahkan konsumen dalam kegiatan perdagangan. Hal ini juga bisa terjadi akibat dari tidak ada fasilitas khiyar yang disediakan pada transaksi jual beli online. Padahal dalam hukum Islam sudah diatur tentang hak khiyar tersebut untuk melindungi hak-hak yang ada pada konsumen.

Menurut hukum Islam dalam jual beli dibolehkan memilih, apakah akan meneruskan jual beli atau akan membatalkannya.⁶² Namun, apabila dalam jual beli terjadi perselisihan maka yang dibenarkan adalah kata-kata yang punya barang (penjual) bila keduanya tidak ada saksi dan bukti lainnya.

Rasulullah SAW bersabda:

⁶² Ibid., hlm. 83.

عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: (إِذَا اِخْتَلَفَ الْمُتَبَايِعَانِ لَيْسَ بَيْنَهُمَا بَيِّنَةٌ، فَأَلْقُوا مَا يَقُولُ رَبُّ السِّلْعَةِ أَوْ يَتَتَارَكَانِ) رَوَاهُ الْخَمْسَةُ، وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ

Artinya: Ibnu Mas'ud R.A berkata: “aku mendengar Rasulullah SAW bersabda, “Apabila dua orang yang berjual-beli berselisih, sedang diantara mereka tidak ada keterangan yang jelas, maka perkataan yang benar ialah apa yang dikatakan oleh pemilik barang atau mereka membatalkan transaksi.” (HR. Imam Lima Hadits, ini shahih menurut al-Hakim).

Apabila hak *khiyar* ini diterapkan dalam jual beli online tentu akan dapat melindungi hak-hak subjek (pelaku usaha dan konsumen) dalam transaksi tersebut. Hanya saja pada jual beli online tidak ada hak khiyar, tetapi konsumen dapat meminta ganti rugi apabila barang yang dipesan cacat ataupun tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada awal akad.⁶³

Adapun *khiyar* dibagi kepada tiga macam, yaitu:

1. *Khiyar Majelis* Apabila pembeli dan penjual sudah selesai melakukan ijab dan qabul yang berarti transaksi sudah sempurna, keduanya masih memiliki hak untuk meneruskan akad atau membatalkannya selama mereka masih berada di tempat transaksi dan belum berpisah, atau selama mereka tidak bersepakat menggugurkan hak khiyar mereka.⁶⁴

Pada jual beli online tidak berlaku hak khiyar ini, karena keduanya tidak berada pada satu majelis (tempat). Jual beli online menggunakan media internet, baik melalui komputer maupun alat elektronik lainnya.

2. *Khiyar Syarath*

Khiyar syarath adalah *khiyar* yang disyaratkan oleh salah satu penjual atau pembeli setelah akad selama masa yang ditentukan, walaupun sangat lama. Apabila ia berkehendak maka ia bisa melanjutkan transaksi atau

⁶³ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Gaya Media Pratama 2007), hlm. 115.

⁶⁴ Sabiq, hlm. 315.

membatalkannya selama waktu tersebut. Ini adalah pendapat dari Imam Ahmad.⁶⁵ Abu Hanifah dan Syafi'i menyatakan bahwa masa khiyar Syarath hanyalah tiga hari. Menurut Imam Malik masa yang ditentukan sesuai dengan kebutuhan.

Hadist yang diriwayatkan juga oleh Ibnu Umar r.a tentang *khiyar syarath* adalah sebagai berikut, bahwa Rasulullah SAW bersabda yang artinya "Masing-masing penjual dan pembeli, belum terjadi jual beli diantara keduanya sebelum mereka berpisah, kecuali jual beli dengan *khiyar*."

Artinya: Dari Amar bin Syu'aib dari ayahnya dari kakeknya r.a bahwa Nabi SAW bersabda, "penjual dan pembeli mempunyai hak khiyar sebelum keduanya berpisah, kecuali telah ditetapkan khiyar dan masing-masing pihak tidak diperbolehkan pergi karena takut jual beli dibatalkan." (HR. Imam Lima, kecuali Ibnu Majah, ad-Daruquthni, Ibnu Khuzaimah dan Ibnu Jarud).

Pada jual beli online, hak khiyar syarath seperti ini dapat berlaku. Namun secara praktik *khiyar syarath* hanya ada pada *Online Shop* tertentu. Kebanyakan toko online tidak memberikan hak khiyar kepada konsumennya. Hal ini lah yang membuat konsumen dirugikan. Ada juga beberapa toko online yang memberikan hak khiyar syarath pada konsumennya.

Beberapa toko online memberikan hak kepada konsumennya untuk menukarkan barang apabila barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian pada awal akad. Ketika pembeli menemukan cacat pada barang, pembeli tersebut harus mengirim kembali kepada pelaku usaha untuk ditukarkan dengan barang yang sesuai. Biaya pengiriman kembali barang ditanggung oleh pembeli (konsumen).

3. *Khiyar Aib* (karena ada cacat)

Khiyar aib adalah hak untuk memilih antara membatalkan atau meneruskan akad jual beli apabila ditemukan kecacatan (*aib*) pada objek

⁶⁵ Ibid.

(barang) yang diperjual belikan, sedangkan pembeli tidak mengetahui adanya kecacatan pada saat akad berlangsung. Dengan kata lain, jika seseorang membeli barang yang mengandung kecacatan dan ia tidak mengetahuinya sampai ia berpisah dengan penjual, maka ketika ia mengetahui hal tersebut ia berhak untuk meminta ganti rugi atas kecacatan barang yang diterimanya dari penjual.⁶⁶ Sebagaimana hadist yang diriwayatkan oleh Uqbah bin ‘Amir, Rasulullah SAW bersabda:

Artinya:“sesama Muslim adalah bersaudara. Tidak halal bagi seorang Muslim untuk menjual barang yang memiliki aib kepada saudaranya, kecuali apabila ia menjelaskan aib tersebut kepada saudaranya.” (HR. Ahmad, Ibnu Majah, Daruquthni, Hakim dan Tabrani) Dalam sebuah hadis lain yang diriwayatkan oleh Adda’ bin Khalid, mengenai khiyar aib beliau bercerita

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya jual beli dengan sitem online diperbolehkan dalam hukum Islam dan tidak termasuk ke dalam jual beli yang terlarang. Dalam praktiknya jual beli ini telah memenuhi rukun dan syarat jual beli serta telah terhindar dari praktik jual beli gharar. Pada dasarnya praktik dilakukan atas dasar saling percaya baik antara penjual maupun pembeli.

Keduanya dalam Perjanjian yang mengikat atau kesepakatan kontrak antara penjual dan pihak pembeli dilakukan secara tulisan dan lisan dengan cara penjual memesan barang yang hendak dibeli dengan melihat gambar pada akun sosmed penjual dan membaca rincian detail tentang produk barang yang hendak dibeli dan terakhir menghubungi penjual untuk proses pemesanan barang. Hal tersebut dapat menjadi legalitas jual beli antara para

⁶⁶ Muhammad Majdy Amiruddin, ‘*Khiyār (Hak Untuk Memilih) Dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi Antara Lazada, Zalara Dan Blibli*’ 1 FALAH: (*Jurnal Ekonomi Syariah* 2016).

pihak yang bertransaksi, sehingga dalam praktik jual beli online menjadi sah.⁶⁷

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa larangan jual beli gharar, penipuan dan bentuk jual beli lainnya yang batal seperti jual beli barang yang cacat merupakan bentuk perlindungan konsumen dalam hukum Islam. Kemudian hak khiyar yang diatur dalam hukum Islam juga dapat melindungi konsumen pada jual beli Online. Hak khiyar yang dapat diterapkan pada jual beli online ialah *khiyar syarath* dan *khiyar aib*.⁶⁸

D. Perlindungan Konsumen Dari Pihak Ketiga Terhadap Jual Beli Online

كُنَّا فِي زَمَانِ رَسُولِ اللَّهِ -صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- نَبْتَاعُ الطَّعَامَ فَيَبْعُهُ عَلَيْنَا مَنْ يَأْمُرُنَا بِانْتِقَالِهِ مِنَ الْمَكَانِ
الَّذِي ابْتَعْنَاهُ فِيهِ إِلَى مَكَانٍ سِوَاهُ قَبْلِ أَنْ نَبِيعَهُ

Artinya:“Kami dahulu di zaman Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli bahan makanan. Lalu seseorang diutus pada kami. Dia disuruh untuk memerintahkan kami agar memindahkan bahan makanan yang sudah dibeli tadi ke tempat yang lain, sebelum kami menjualnya kembali.” (HR. Muslim).

Dari hadist ini dijelaskan bahwa setiap pembelian online pasti ada campur tangan pihak ketiga seperti kurir, orang yang mengantarkan barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli sehingga barang yang di beli sampai dengan apa yang pembeli lihat di media sosial tersebut. maka pihak ketiga ini wajib untuk dilindungi hak dan kewajibannya seperti penjelasan hadist yang diatas.

⁶⁷ Wawancara dengan pemilik olshop hadia collection pada 28 Februari 2022 di Banda Aceh.

⁶⁸ Wawancara dengan pemilik olshop hadia collection pada 28 Februari 2022 di Banda Aceh.

BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penerapan Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa

1. penerapan kepastian hukum dalam transaksi jual beli online secara umum sudah sesuai meskipun belum maksimal. Walaupun penjual dan pembeli belum mengenal hukum, tetapi secara konsep mereka telah melakukannya. Sebagaimana yang tertera pada undang-undang penjual memberikan ganti rugi kepada pembeli apabila barangnya terdapat kerusakan setelah terjadi transaksi.
2. Dalam prakteknya, penjual akan mengganti rugi kepada pembeli apabila produk yang dikirim mengalami kerusakan setelah terjadi transaksi jual beli. Karena penjual tidak mengetahui jika adanya kerusakan atau cacat dalam produk yang mereka kirim. Hal ini sudah sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku juga khiyar dalam Islam. Namun, tidak semua kerusakan produk diganti oleh penjual. Masih kurangnya sosialisasi dalam hal ini yang menyebabkan penerapan hukum positif dan hukum Islam khiyar pada jual beli online.

B. Saran

1. Bagi penjual

Penjual perlu teliti dalam memeriksa keadaan barang atau produk, apakah ada kerusakan atau tidak. Jasa ekspedisi dan Kurir yang mengantarkan barang pesanan tersebut juga harus berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini untuk menghindari pengembalian atau permintaan ganti rugi dari pembeli karena rusak dikemudian hari.

2. Bagi pembeli

Pembeli pun harus teliti dan memeriksa produk yang telah sampai di tangan konsumen. Apakah barang tersebut mengalami kerusakan atau tidak. Apabila terdapat kerusakan hendaknya langsung dikonfirmasi kepada penjual agar mendapatkan ganti rugi. Karena apabila penjual baru menyadari kerusakan barang dan komplain melebihi batas yang ditetapkan penjual, maka penjual tidak akan mengganti rugi dalam transaksi jual beli online secara umum sudah sesuai dengan kesepakatan dan hukum positif meskipun belum maksimal. Walaupun penjual belum mengetahui lebih jauh tentang hukum perlindungan konsumen tetapi secara konsep mereka telah melakukannya. Sebagaimana penjual memberikan ganti rugi kepada pembeli apabila barangnya terdapat kerusakan setelah terjadi transaksi.

Dalam prakteknya, penjual akan mengganti rugi kepada pembeli apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan setelah terjadi transaksi jual beli. Karena penjual tidak mengetahui jika adanya kerusakan atau cacat pada barang yang mereka kirim. Hal ini sudah sesuai dengan hukum perlindungan konsumen dan juga hukum islam. Namun, tidak semua kerusakan barang tersebut diganti rugi oleh penjual. Kurangnya sosialisasi tentang hukum yang menyebabkan penerapannya pada jual beli online tersebut kurang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul R Saliman, Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus (Kencana 2005).
- Annisa Adelia Yusufin, “Transaksi Jual Beli Melalui Jasa Go-Food Dalam Perspektif Hukum Islam”, (Skripsi), Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2018).
- Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, (Jakarta: Rajawali Press, 2006).
- Abdurrahman Fathoni, Metodologi Penelitian dan teknik penyusunan Skripsi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
- Bahder Johan Nasution, Metode Penelitian ilmu Hukum, (Bandung: Bandar Maju, 2008).
- Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engelian R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, Kamus Istilah Hukum, Jakarta, 2009).
- Dominikus Rato, Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010).
- Enang Hidayat, Fiqih Jual Beli (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015).
- Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data, (Jakarta: Rajawali pers, 2014).
- Gemala Dewi dkk, Hukum Perikatan Islam Di Indonesia (Kencana 2005).
- Herniwati Herniwati, ‘Penerapan Pasal 1320 KUH Perdata Terhadap Jual Beli Secara Online (E-Commerce)’ (2015).
- Hendi Suhendi, Fiqh Muamala (Rajawali Pers 2013).
- Hasil Wawancara dengan Pemilik olshop tersebut adalah Ibu Marhadia Nengsy tanggal 01 januari 2022).
- Hendi Suhendi, Fiqh Muamalah (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008).

- Ibnu Mas'ud dan Zainal Abidin, Fiqih Madhab Shafi'i (Muamalat, Munakahat, Jinayah) (Bandung: CV Pustaka Setia, 2007).
- Ibnu Abidin, Radd Al-Muhtar, Ala Al-Darr Al-Mukhtar, Jilid 1, (Beirut: Darul Fikr, 1992).
- Muhammad Rawas Qalah Ji, Mujam Lugah Al-Fuqaha` Li Qalah Ji, (Beirut: Dar Al-Nafais, 1988).
- Marzuki Abu Bakar, Metodologi Penelitian, (Banda Aceh, 2013).
- Rachat Syafei, Fiqih Muamalah, Pustaka Setia, Bandung, 2001).
- Rachmad Igen, Strategi Sukses Berjualan Online, (Jakarta: Mediakita, 2010).
- Rosadi Ruslan, Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).
- Reza Meylani, "perlindungan hukum terhadap transaksi e-commerce menurut hukum islam dan hukum positif (studi kasus shopee)" (Skripsi), Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2021).
- Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Stefani, kepastian hukum penyelesaian sengketa e-commerce di indonesia secara online, (skripsi), universitas jember, jember, 2021).
- Tasya Safiranita Ramli, Ahmad M Ramli, Rika Ratna Permata, Ega Ramadayanti, Rizki Fauzi, "aspek hukum platform e-commerce dalam era transformasi digital" (skripsi), Universitas Padjadjaran Sumedang, Sumedang, 2020).
- W.J.S. Poerwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006).

Lampiran 1 SK Penetapan Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
 Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telp. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: 1870/Un.08/FSH/PP.00.9/3/2022

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKK Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjuk pembimbing KKK Skripsi tersebut.
 b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKK Skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 84 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
 7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS dilingkungan Departemen Agama RI;
 8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

M E M U T U S K A N

Menetapkan :
Pertama : Menunjuk Saudara (i) :
 a. Arifin Abdullah, S.H.i, M.H. Sebagai Pembimbing I
 b. Riadhus Solihin, M.H. Sebagai Pembimbing II
 untuk membimbing KKK Skripsi Mahasiswa (i) :

N a m a : Almitahul Ramadhan
N I M : 160102182
Prodi : HES
J u d u l : Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)

Kedua : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022;

Keempat : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini;

Kutipan Surat Keputusan ini, diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada tanggal : 25 Maret 2022
 Dekan

Muhiyuddin Siddiq

Tembusan :
 1. Rektor UIN Ar-Raniry;
 2. Ketua Prodi HES;
 3. Mahasiswa yang bersangkutan;
 4. Arsip.

Lampiran 2 Surat Permohonan Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2590/Un.08/FSH.I/PP.00.8/06/2022

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Toko Online Shop Hadia Collection

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Almiftahul ramadhan / 160102182**
Semester/Jurusan : XII / Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)
Alamat sekarang : kampung keuramat banda aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **KEPASTIAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DI ERA DIGITAL PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 02 Juni 2022

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 30 November
2022*

Dr. Jabbar, M.A.

Lampiran 3 Surat Pernyataan Kesiapan Melakukan Wawancara



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Yang Bertandatangan di Bawah ini :

Nama : ALMIFTAHUL RAMADHAN
Nim : 160102182
Fakultas / PTIN : Syariah dan Hukum/UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Prodi / Semester : Hukum Ekonomi Syariah (HIES) / XII (Dua Belas)
Judul Skripsi : Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Onlineshop Hadia Collection)

Bahwa nama tersebut telah melakukan Wawancara Dengan Pihak Toko Online Shop Hadia Collection. Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 3 Juni 2022

Yang Diwawancara
Olshop Hadia Collection

Pewawancara

Hadia Nengsy *Almiftahul Ramadhan*
MARNADIA NENGSY . R ALMIFTAHUL RAMADHAN

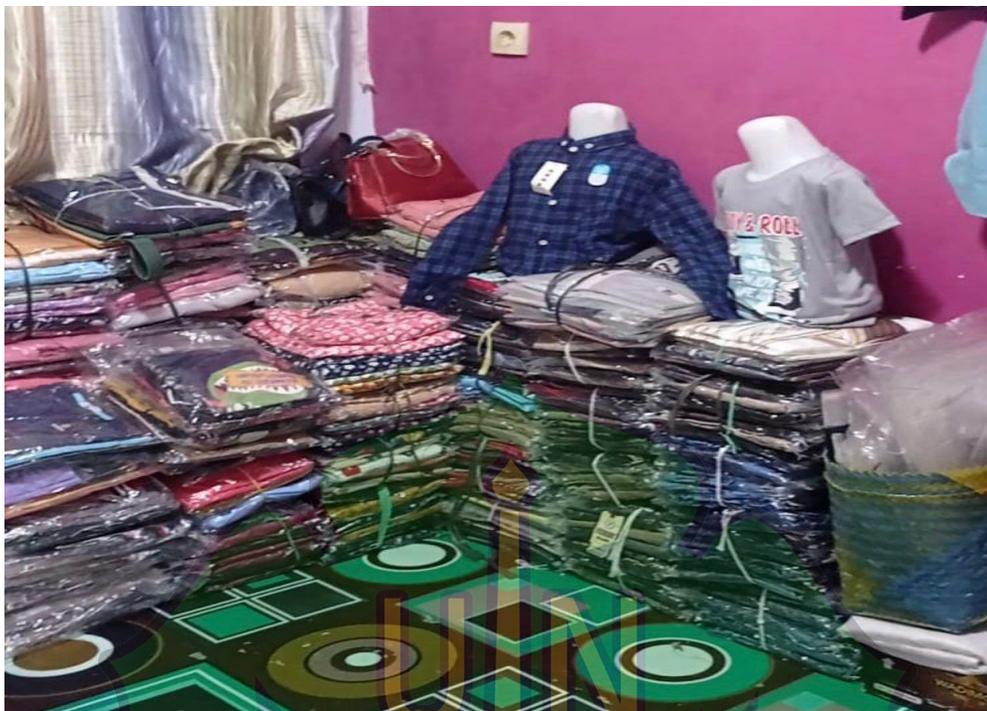
Lampiran 4

Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Toko Online Shop Hadia Collection

1. Defenisi Hadia collection ?
2. Apa latar belakang anda menjalankan bisnis online ?
3. bagaimana proses jual beli pada bisnis olshop ini?
4. Sejak kapan anda memulai menjalankan bisnis online shop ?
5. Mengapa anda tertarik untuk menjalankan bisnis online shop?
6. Produk apa saja yang anda pasarkan?
7. Bagaimana cara anda dalam melakukan pemasaran produk olshop?
8. Bagaimanakah cara pembayaran dalam bisnis olshop yang anda jalankan?
9. Bagaimana cara pengiriman produk kepada konsumen ?
10. Apakah selama menjalankan bisnis olshop ini, terdapat konsumen yang komplain?
11. Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak penjual terhadap konsumen pada produknya?
12. adakah perjanjian sebelumnya antara penjual dengan pembeli dalam pelaksanaan jual beli produk olshop ini?
13. Apakah pihak penjual mengizinkan pembeli dalam pengembalian produk?
14. Menurut anda apakah bisnis olshop ini diperbolehkan dalam Islam?

Lampiran 5 Foto Kegiatan Penelitian







Marhadia Nengsy

11 Apr · 🌐



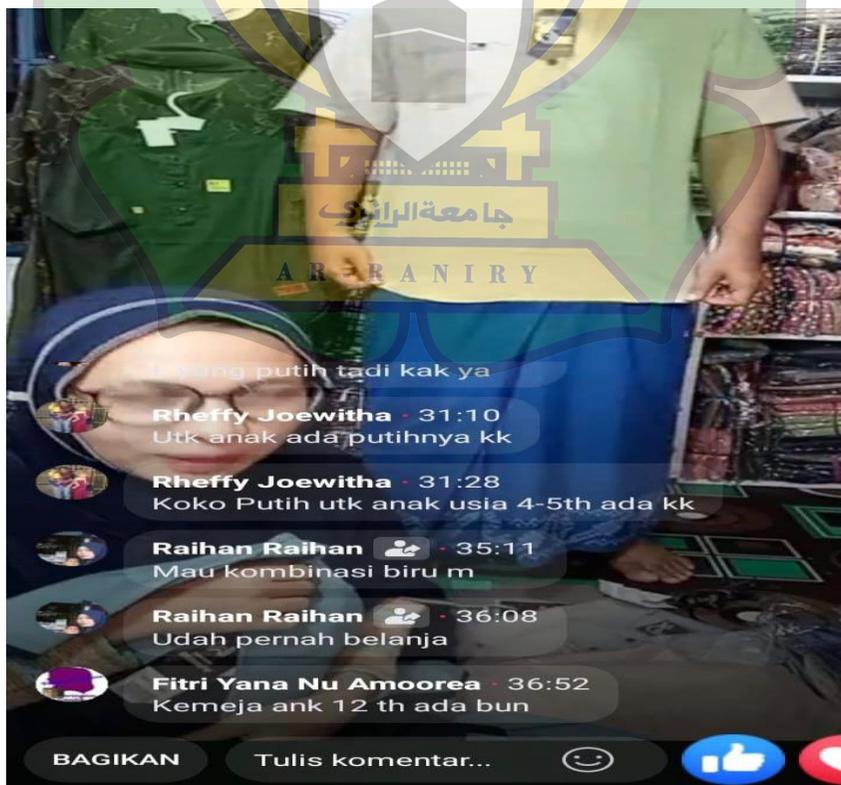
Kemeja flanel usia 6-10th
Harga 75rb



PhotoRoom®

👍 Jufri Finatar dan 3 lainnya

2 Komentar



Yang putih tadi kak ya

Rheffy Joewitha · 31:10
Utk anak ada putihnya kk

Rheffy Joewitha · 31:28
Koko Putih utk anak usia 4-5th ada kk

Raihan Raihan · 35:11
Mau kombinasi biru m

Raihan Raihan · 36:08
Udah pernah belanja

Fitri Yana Nu Amoorea · 36:52
Kemeja ank 12 th ada bun

BAGIKAN

Tulis komentar...

