

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
JUAL BELI VIA SHOPEE BERDASARKAN HUKUM ISLAM
DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

ZHRINA

NIM: 180102063

Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
JUAL BELI VIA SHOPEE BERDASARKAN HUKUM ISLAM
DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

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 :

ZHRINA

NIM : 180102063

Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I



Dr. iur. Chairul Fahmi, M.A
NIP.198106012009121007

Pembimbing II



Nahara Eriyanti, S.H.I.,M.H
NIDN. 2020029101

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
JUAL BELI VIA SHOPEE BERDASARKAN HUKUM ISLAM
DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

SKRIPSI

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

Pada Hari/Tanggal: Jum'at /23 Desember 2022
di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,



Dr. iur. Chairul Fahmi, M.A
NIP. 198106012009121007

Sekretaris,



Nahara Eriyanti, S.H.I., M.H
NIDN. 2020029101

Penguji I,



Sitti Mawar, S.Ag., M.H
NIP. 197104152006042024

Penguji II,



Muhammad Iqbal, S.E., M.M
NIP. 197005122014111001

Mengetahui,

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



Dr. Kamaruzzaman, M. Sh
NIP. 197809172009121006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Zahrina
NIM : 180102063
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syari'ah 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 bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan 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 Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 12 Desember 2022

Yang menyatakan



Zahrina

ABSTRAK

Nama : Zahrina
NIM : 180102063
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli
Via Shopee Berdasarkan Hukum Islam Dan Undang-
Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tanggal Sidang : 23 Desember 2022
Tebal Skripsi : 66 halaman
Pembimbing I : Dr. iur. Chairul Fahmi, M.A
Pembimbing II : Nahara Eriyanti, S.H.I.,M.H
Kata Kunci : *Hukum Islam, Jual Beli, Perlindungan Konsumen, Shopee, dan Undang-Undang*

Aplikasi Shopee, merupakan salah satu aplikasi jual beli *online (e-commerce)* yang sangat populer di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan terhadap konsumen yang diterapkan pada aplikasi tersebut. Adapun pertanyaan dalam penelitian ini, (1) apa akad yang diterapkan dalam jual beli *via* Shopee, (2) bagaimana mekanisme perlindungan yang diberikan oleh pihak Shopee kepada konsumen, dan (3) bagaimana perlindungan konsumen menurut hukum Islam dan UU Nomor 8 Tahun 1999, dalam konteks jual beli di aplikasi Shopee. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan normatif. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa praktik jual beli pada aplikasi Shopee menggunakan sistem jual beli yang dilakukan dengan memesan barang dan pembayaran dilakukan di awal....(akad salam). Selanjutnya, mekanisme perlindungan yang diberikan pihak Shopee kepada konsumen berupa garansi Shopee, asuransi dan memberikan proteksi produk. Perlindungan konsumen pada transaksi jual beli di *marketplace* Shopee belum sesuai dengan prinsip hukum Islam dan juga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Karena, ketika dipraktikkan konsumen masih mengalami kerugian. Sehingga diharapkan kepada konsumen untuk lebih berhati-hati saat melakukan jual beli pada aplikasi Shopee dan juga kepada pelaku usaha, diharapkan untuk bertanggung jawab penuh dalam memperdagangkan barang secara *online* pada aplikasi Shopee.

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya, Selanjutnya shalawat beriring salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Muhammad saw, karena berkat perjuangan beliau, ajaran Islam sudah dapat tersebar ke seluruh pelosok dunia untuk mengantarkan manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan. Sehingga penulis telah dapat menyelesaikan karya tulis dengan judul: ***“Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli via Shopee Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999”***. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi penulis guna memperoleh gelar sarjana (S-1) pada Fakultas Syariah dan hukum UIN Ar-raniry Banda Aceh.

Ucapan terimakasih yang utama sekali adalah mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada ayah dan bunda yang telah memberikan segalanya kepada penulis baik dari segi dorongan secara moril maupun materil yang telah membantu selama masa pendidikan hingga perkuliahan, juga do'a-do'a baik yang selalu mereka panjatkan demi kesuksesan penulis. Rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tak terhingga juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Kamaruzzaman, M.H, Ph.D selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum.
3. Bapak Dr. iur. Chairul Fahmi, M.A selaku ketua program studi Hukum Ekonomi Syariah dan kepada seluruh dosen dan staf program studi Hukum Ekonomi Syariah.

4. Bapak Dr. iur. Chairul Fahmi, M.A. selaku Pembimbing I, Ibu Nahara Eriyanti, S.H.I.,M.H selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Proposal Skripsi, yang telah banyak memberikan bimbingan, ide, dan pengarahan, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah juga selalu memudahkan segala urusan dan dimudahkan rezekinya.
5. Kepada Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry yang telah banyak membantu serta mencurahkan ilmunya dan pengalamannya kepada penulis.
6. Ucapan cinta dan terima kasih sebesar-besarnya penulis utarakan Kepada Ayahanda Hanafiah dan Ibunda Rukaman yang telah menyayangi serta mengupayakan pendidikan terbaik kepada penulis dan ucapan terimakasih yang begitu istimewa kepada kakak tercinta Nurul Husna yang selalu menemani. Selain itu, kepada Ayah rohani saya bapak Nazarwan beserta ibu Munira Wati selaku pemilik kos Munira tempat saya tinggal saat ini.
7. Ucapan terima kasih penulis terutama kepada Bapak Indra Budiman S.Sos yang memberikan support kepada penulis dalam tahap penulisan skripsi, juga kepada M. Sholahuddin Al-Faruq yang senantiasa memberikan dukungan bahkan motivasi yang sangat membangun hingga penulis berhasil di tahap ini serta kepada Ahmad Akbar selaku senior yang telah membantu memberikan masukan, kritik, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Tidak lupa pula ucapan terima kasih kepada para sahabat seperjuangan yang setia menemani setiap kala waktu Desi Fitri Mardani, Farhah Kamilatun Nura, Siti Sarah, Eri Saputri, Ishrah, Zikrina Putri, Reyhana Putri Ash-shiddiqia, Putri Rizka Azkia, Rahmi Putri Febriani, Putri Maulidia, Luzvia Maghfirah, Rahmi Izzayati, Hajrah, Khaira Nufus, Aries Saputra, Fajrul Aziz, Ridhwan Saputra, Michael Jevon,

Muhammad Fadel Akmal, serta semua teman-teman HES leting 18 yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, teman-teman organisasi DEMA-U Tahun 2020, DEMA-F Tahun 2021, HMP-HES Tahun 2019, sahabat-sahabat seperjuangan Forum Silaturahmi Studi Ekonomi Islam (FOSSEI), KSEI *Islamic Economic Forum* (IEFor) serta kepada kanda dan yunda HMI Komisariat Syariah dan Hukum beserta jajarannya.

9. Terima kasih kepada semua pihak yang belum disebutkan, atas segala bantuan dalam proses penyusunan skripsi. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
10. *Last but not least, i wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Akhirnya, penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekurangannya. Penulis berharap penulisan skripsi ini bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan juga kepada para pembaca semua. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki kekurangan yang ada di waktu mendatang dan mampu memberikan kontribusi yang bernilai positif dalam bidang ilmu.

Banda Aceh, 12 Desember 2022

Penulis,



Zahrina

TRANSLITERASI

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

1. Konsonan

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

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		17	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		18	ع	‘	Koma terbalik (diatas)
4	ث	Ṣ	s dengan titik di atasnya	19	غ	Gh	Ge
5	ج	J		20	ف	F	Ef
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	21	ق	Q	Ki

7	خ	Kh		22	ك	K	Ka
8	د	D		23	ل	L	El
9	ذ	Z	z dengan titik di atasnya	24	م	M	Em
10	ر	R		25	ن	N	En
11	ز	Z		26	و	W	We
12	س	S		27	ه	H	Ha
13	ش	Sy		28	ع	,	Apostrof
14	ص	Ş	s dengan titik di bawahnya	29	ي	y	Ye
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Vokal

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

1) Vokal tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	<i>fathah</i>	A	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
◌ُ	<i>ḍammah</i>	U	U

2) Vokal rangkap

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

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
...يَٓ	<i>fathah</i> dan <i>yā'</i>	Ai	a dan i
...وُٓ	<i>fathah</i> dan <i>wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ -*kataba*

فَعَلَ -*fa'ala*

نُكِرَ -*žukira*

يَذْهَبُ -*yazhabu*

سُئِلَ -*su'ila*

كَيْفَ -*kaifa*

هَوَّلَ -*hauila*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...يَٓ...آَ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
...يِٓ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
...وُٓ	<i>ḍammah</i> dan <i>wāu</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ -qāla

رَمَى -ramā

قِيلَ -qīla

يَقُولُ -yaqūlu

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua:

1. *Tā' marbūṭah* hidup

tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah 't'.

2. *Tā' marbūṭah* mati

tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.

3. Kalau dengan kata yang terakhir adalah *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ -rauḍ ah al-afḫāl

-rauḍ atul affāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ -al-Madīnah al-Munawwarah

-AL-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةُ -ṭalḫah

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau *tasydīd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا -rabbanā

نَزَّلَ	-nazzala
الْبِرُّ	-al-birr
الْحَجِّ	-al-ḥajj
نُعْمَ	-nu‘ ‘ima

6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

ارْجُلُ	-ar-rajulu
اسَيِّدَةٌ	-as-sayyidatu
اشْمَسُ	-asy-syamsu
الْقَلَمُ	-al-qalamu
الْبَدِيعُ	-al-badī‘u
الْخَلَالُ	-al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

تَأْخُذُونَ -ta' khuzūna

النَّوْءُ -an-nau'

شَيْئٌ -syai'un

إِنَّ -inna

أُمِرْتُ -umirtu

أَكَلَ -akala

8. Penulisan kata

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

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ -Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn

-Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ -Fa auf al-kaila wa al-mīzān

-Fa auful-kaila wal- mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ -Ibrāhīm al-Khalīl

-Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

-Bismillāhi majrahā wa mursāh

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

-Wa lillāhi 'ala an-nāsi ḥijju al-baiti man istaṭā'a ilahi sabīla

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

-Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

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

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

-Wa mā Muhammadun illā rasul

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وَّضِعَ لِلنَّاسِ

-Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi

لِلَّذِي بُيِّدَ مَبَارَكَةً

-lallaḏi bibakkata mubārakkan

شَهْرٍ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

-Syahru Ramaḏān al-laḏi unzila fih al-Qur'ānu

Syahru Ramaḏ ānal-laḏi unzila fihil qur'ānu

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِأَفُقِ الْمُبِينِ

-Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn

Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīni

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

-Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ -*Nasrun minallāhi wa fathun qarīb*

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا -*Lillāhi al-amru jamī'an*

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ -*Wallāha bikulli syai'in 'alīm*

10. Tajwid

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

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: Şamad Ibn Sulaimān.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema pembayaran *via* Shopee42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Keputusan (SK) Penetapan Pembimbing Skripsi	73
Lampiran 2	: Protokol Wawancara Dengan Konsumen, Pelaku Usaha, J&T Cargo, Customer Servis Shopee.....	74
Lampiran 3	: Dokumentasi Hasil Penelitian	77
Lampiran 4	: Daftar Riwayat Hidup	81



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SIDANG	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR ISI	xix
BAB SATU: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Penjelasan Istilah.....	6
E. Kajian Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	15
BAB DUA: TEORI JUAL BELI DAN MANAJEMEN PERLINDUNGAN KONSUMEN	17
A. Konsep Jual Beli.....	17
1. Pengertian Jual Beli.....	17
2. Dasar Hukum Jual Beli.....	18
3. Jenis-jenis Jual Beli	20
4. Rukun dan Syarat Jua Jual Beli	23
B. Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli <i>Online</i>	28
1. Perlindungan Konsumen Dalam Islam.....	28
2. Perlindungan konsumen Dalam Hukum Positif.....	30
C. Penegakan Hukum Terhadap Kecurangan dalam Jual Beli <i>Online</i>	35
BAB TIGA: PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI VIA SHOPEE	39
A. Gambaran Umum Shopee	39
B. Penerapan Akad Jual Beli Pada Aplikasi Shopee.....	42
C. Mekanisme Perlindungan Oleh Pihak Shopee kepada Konsumen.....	44
D. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang	51

E. Analisis Penulis	59
BAB EMPAT: PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	79



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fiqh muamalah yaitu aturan langsung dari Allah SWT yang didalamnya mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam memperoleh dan mengembangkan harta benda.¹ Berbagai macam kegiatan muamalah dalam mengembangkan harta benda diantaranya dengan jual beli, pinjam-meminjam, sewa-menyewa, kerjasama dan gadai. Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan bantuan orang lain, sehingga salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan yaitu bekerja sama dengan cara jual beli atau disebut muamalah.²

Jual beli merupakan mata pencaharian yang dilakukan oleh para sahabat Rasulullah SAW dibandingkan dengan mata pencaharian lainnya, misalnya pertanian. Dalam Islam, manusia dilarang untuk melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan perintah termasuk dalam hal riba dan penipuan. Dalam kegiatan jual beli, pertukaran dan pergantian, ada barang yang akan bertambah harganya pada masa mendatang. Tambahan dari harga di sebut sebagai imbalan atau jasa yang diperoleh dari harga barang tersebut. Jual beli tidak boleh dilakukan dengan sembarangan, ada aturan yang telah diatur dan juga syarat rukun yang mengikatnya. Dalam jual beli, baik pihak penjual maupun pembeli tidak boleh ada yang dirugikan.

Dalam Islam proses transaksi jual-beli harus memenuhi syarat, rukun serta hak dan kewajiban antara pihak penjual dan pembeli. Terlebih lagi, dalam praktik jual beli *online* yang dapat menimbulkan berbagai masalah. Misalnya, barang yang dibeli tidak sesuai gambar, masalah warna, sifat dan jenis serta kualitas dan kuantitas yang tidak sesuai dengan pesanan pembeli. Hal ini tentu harus sangat diperhatikan untuk menjamin keadilan bagi para semua pihak.

¹ Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 4.

² Dede Rosyada, *Hukum Islam dan Pranata Sosial*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa, 1995), hlm. 71.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan salah satu hak dasar konsumen yang wajib dilindungi adalah kepastian hukum.³ Dalam jual beli *online* terdapat kasus seperti keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata, kasus lain yang muncul misalnya berkenaan dengan jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen, sehingga hukum dibutuhkan jika pelanggaran terjadi. Karena jaminan keamanan transaksi jual beli *online* sangat dibutuhkan untuk melindungi seluruh konsumen yang terlibat proses jual-beli *via* Shopee.⁴

Konsumen selaku pembeli, apabila mengalami kerugian bisa meminta ganti rugi terhadap pelaku usaha, missal, apabila barang atau jasa yang di pesan tidak yang sesuai dengan perjanjian jual beli serta pelaku usaha bisa dituntut terhadap kecurangan dalam jual beli sesuai yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.⁵

Perkembangan teknologi telah mengubah pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran. Yakni Penjual dan pembeli tidak lagi harus bertatap muka untuk melakukan transaksi, karena semua transaksi mulai dari awal hingga akhir dapat di lakukan di tempat masing-masing, hal ini dapat menghemat biaya tanpa adanya biaya transportasi dan akomodasi lain yang dibutuhkan.

Praktik jual beli lewat aplikasi Shopee menggunakan 2 akad yakni ijarah dan salam. Akad ijarah terjadi saat penjual telah bergabung dalam aplikasi Shopee.co.id, dimana penjual dianggap sebagai pihak penyewa, dan aplikasi Shopee selaku pihak yang menyewakan lapak *online*. Sewa-menyewa antara penjual dengan pihak Shopee terjalin secara otomatis sebab hanya sebatas

³ Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁴ Tim BPKN, *Kajian Perlindungan E-Commerce di Indonesia*, dikutip dari www.bkpn.go.id, diakses pada tanggal 27 Februari 2022, hlm. 2.

⁵ Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

pembukaan toko tanpa terdapatnya biaya sewa.⁶ Sedangkan akad salam terjadi ketika pembeli sudah membayar dan memesan barang melalui aplikasi Shopee.

Aplikasi Shopee menduduki peringkat pertama dengan 3,99% pengguna aktif setiap minggunya.⁷ Adapun terkait kelebihan dari pelayanan yang diberikan Shopee meliputi garansi Shopee, gratis biaya pengiriman, dan harga termurah. Adapun fungsi garansi Shopee ini yaitu untuk melindungi konsumen dan terhindar dari hal yang merugikan.

Selain itu, terdapat kekurangan dari aplikasi Shopee, yaitu pada penampilan deskripsi produk sebagian penjual tidak memperhatikan tampilan gambar produk, sehingga tidak enak dilihat dan sulit untuk membaca produk yang diperjualbelikan. Dalam praktik jual beli *via* Shopee juga masih banyak ditemukannya produk palsu yang tidak sesuai dengan deskripsi gambar. Ketika meningkatnya jumlah pesanan produk juga berdampak akan lamanya pengiriman barang ke konsumen walaupun hal itu biasa terjadi pada waktu tertentu, namun banyak yang mengeluhkan barang mereka telat diterima karena proses pengiriman barang cukup lama dari yang dijanjikan.

Ada beberapa kasus mengenai kerugian yang dialami oleh konsumen Shopee atas pembelian produk sebagaimana dimuat dalam kolom media konsumen. Kasus pertama adalah Ibu Nova Ocharina membeli tiket Batik Air di shopee dengan kode *booking*: XSXIZL untuk tanggal 03 Januari 2022. Namun H-1 jadwal penerbangan, tiba-tiba beliau dapat info dari *Google*, bahwa penerbangan di-*cancel*. Dari pihak Batik Air, Traveloka dan Shopee tidak ada

⁶ Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer*, (Bogor: Berkat Mulia Insani, 2016), hlm. 269.

⁷ Periamsyah Subhan dan Azhar Syahab. *Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Marketplace Mobile Shopee Indonesia*. Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Vol. 1. No. 1. (Juli, 2018), 565.

email atau SMS atau pemberitahuan apapun, bahkan Ibu Nova juga tidak dapat info jadwal penerbangan pengganti.⁸

Kasus kedua Pada tanggal 1 Januari 2022, Ibu Evi Wulandari *top up* saldo ShopeePay senilai Rp1.150.000 yang akan saya pakai untuk pembayaran Shopee SPayLater yang jatuh tempo tanggal 5 dan rencana belanja. Padahal di keterangan transaksi sudah berhasil, namun saldo ShopeePay nya belum bertambah.⁹ kasus ketiga yang dialami oleh Bapak Andri yang melakukan pembelian *Tempered Glass Iphone 11* yang mana setelah diterima ternyata produk tersebut mengalami *defect*. Kasus keempat yang dialami oleh Bapak Tomi yang di mana melakukan pembelian barang pecah belah, namun setelah barang tersebut diterima, barang tersebut dalam keadaan pecah sehingga tidak dapat digunakan.¹⁰

Kasus kelima dialami oleh Bapak Gou Ai An yang merupakan pemenang beruntung dari program Shopee Tanam dan mendapatkan hadiah *HP Samsung Flip 3*. Hadiah sudah dikonfirmasi dan petugas promosi menghubunginya untuk membuat dokumentasi pemenang hadiah untuk kepentingan promosi Shopee (walaupun hadiah belum berhasil diklaim). Waktu berjalan, tapi hadiahnya masih belum dapat diklaim, dengan alasan proses *restock*. Ketika ia menanyakan masalah tersebut selalu diminta untuk menunggu proses *restock*.¹¹

Berdasarkan kasus-kasus tersebut maka hukum perlindungan konsumen semakin penting, dengan pesatnya laju ilmu pengetahuan serta teknologi yang

⁸ Tim MediaKonsumen, *Pembatalan Penerbangan Batik Air Secara Sepihak, Shopee dan Traveloka Tidak Ada Solusi yang Jelas*, dikutip dari www.mediakonsumen.com diakses pada tanggal 10 Februari 2022.

⁹ Tim MediaKonsumen, *Top Up Saldo ShopeePay Rp1,15 Juta Tidak Kunjung Masuk Lebih dari Dua Minggu*, dikutip dari www.mediakonsumen.com diakses pada tanggal 10 Februari 2022.

¹⁰ Tim MediaKonsumen, *Barang Diterima Dari Shopee Dalam Keadaan Pecah*, dikutip dari www.mediakonsumen.com diakses 11 Februari 2022.

¹¹ Tim MediaKonsumen, *Shopee Belum Mengirimkan Hadiah HP Samsung Flip 3 dari Program Shopee Tanam*, dikutip dari www.mediakonsumen.com diakses 02 Maret 2022.

semakin canggih terlebih di Indonesia, dengan berbagai lingkungan kasus yang menyangkut perlindungan konsumen. Hingga upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang mencukupi terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan menekan untuk segera dicari solusinya.¹² Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas dan menganalisis penelitian ini lebih lanjut dengan judul “Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *via* Shopee Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis telah merumuskan beberapa hal yang hendak diteliti lebih lanjut, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan akad jual beli pada *e-commerce* Shopee?
2. Bagaimana mekanisme perlindungan yang diberikan oleh pihak Shopee kepada konsumen ?
3. Bagaimana perlindungan konsumen dalam jual beli pada aplikasi Shopee menurut hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 ?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada permasalahan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang merupakan fokus kajian sebagai skripsi, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan akad pada *E-commerce* Shopee.
2. Untuk mengetahui mekanisme perlindungan yang diberikan oleh pihak Shopee kepada konsumen.
3. Untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam jual beli pada aplikasi Shopee menurut hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

¹²Abdul Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung : Nusa Media, 2010), hlm. 48.

D. Penjelasan Istilah

Untuk memperoleh gambaran yang benar dan tidak menimbulkan kesalahpahaman terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam skripsi ini, maka terlebih dulu penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang berkenaan dengan pembahasan. Adapun beberapa istilah tersebut yaitu:

1. Hukum Islam

Hukum Islam merupakan seperangkat norma atau peraturan yang bersumber dari Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW untuk mengatur tingkah laku manusia di tengah-tengah masyarakat.¹³ Menurut Hasbi AshShiddiqy hukum Islam adalah segala sesuatu yang disyariatkan kepada manusia, baik disyariatkan dengan Al-Quran ataupun dengan sunnah Rasul: ucapannya, perbuatannya ataupun taqrir nya. Hal ini melengkapi ushuluddin (pokok-pokok agama), sebagaimana melengkapi pula apa yang menjadi tujuan hidup untuk memperoleh puncak ketinggian dan jalan-jalan yang harus ditempuh untuk itu dan tujuan penghabisan dari hidup ini. Adapun yang dimaksud hukum Islam disini adalah berbagai pendapat dan pandangan para ulama yang tertuang dalam buku atau kitab fiqh.¹⁴

2. Undang-Undang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata undang-undang adalah ketentuan dan peraturan negara yang dibuat oleh pemerintah (menteri, badan eksekutif, dan sebagainya), disahkan oleh parlemen (dewan perwakilan rakyat, badan legislatif, dan sebagainya), ditandatangani oleh kepala negara (presiden, kepala pemerintah, raja), dan mempunyai kekuatan yang mengikat.¹⁵

¹³ Marzuki, *Tinjauan Umum Tentang Hukum Islam*, (<https://staffnew.uny.ac.id/upload/1302001803>), diakses pada 02 Juni 2022.

¹⁴ Hasbi Ashiddieqy, *Pengantar Hukum Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1980), hlm. 5.

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring diakses melalui: <https://kbbi.lektur.id/undang-undang>, pada tanggal 06 Maret 2022.

3. Shopee

Shopee merupakan sebuah platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja *online* yang mudah, aman dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat.¹⁶

4. Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen 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 berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁷

Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, selanjutnya disingkat UUPK Nomor 8 Tahun 1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Hukum konsumen juga digolongkan dalam hukum bisnis atau hukum dagang karena dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan barang atau jasa selalu berhubungan dengan aspek bisnis atau transaksi perdagangan. Serta ada juga yang menggolongkan hukum konsumen dalam hukum perdata, karena hubungan antara konsumen dan produsen atau pelaku usaha dalam aspek pemenuhan barang atau jasa yang merupakan hubungan hukum perdata.¹⁸

¹⁶ Shopee Karier, diakses melalui: <https://careers.shopee.co.id/about>, pada tanggal 26 Februari 2022.

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 9.

¹⁸ Happy Susanto, *Hak - Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Visimedia, 2008), hlm. 19.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka bertujuan untuk membandingkan topik yang akan diteliti dengan penelitian terdahulu agar tidak terjadi penelitian ulang yang sama objek kajiannya, dan juga untuk menghindari adanya duplikasi dan plagiasi sehingga keotentikan penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dari beberapa penelitian dan pembahasan terdahulu yang telah penulis telusuri, belum ada kajian yang membahas mengenai objek penelitian penulis. Namun ada beberapa kajian atau pembahasan yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya adalah:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Alvina Khoiril "*Analisis hukum jual beli melalui perantara aplikasi Shopee perspektif regulasi transaksi elektronik dan hukum perjanjian syariah*", penelitian ini berisi implementasi beberapa pasal dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang ITE dan Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012, dalam jual beli melalui perantara aplikasi shopee masih belum berjalan dengan baik, salah satunya karena tidak adanya identitas lengkap dalam kontrak elektronik dalam perjanjian tersebut. Sebaliknya transaksi jual beli melalui perantara aplikasi shopee berdasarkan hukum perjanjian syariah telah dianggap memenuhi rukun perjanjian yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah sesuai implementasi permasalahan tersebut dengan sebuah akad yang dipakai dalam jual beli dengan perantara aplikasi ini yakni akad wakalah. Kedua, pertanggungjawaban hukum yang dilakukan pihak aplikasi adalah melakukan pemblokiran terhadap akun-akun penjual yang melakukan penipuan, pemblokiran yang dilakukan pihak aplikasi Shopee ini dapat dianggap sebagai pembatalan perjanjian yang telah sesuai dengan asas Ash-Shidq.¹⁹ Adapun perbedaan skripsi ini dengan penelitian yang akan dibahas oleh penulis yaitu penelitian sebelumnya mengarah pada transaksi elektronik

¹⁹ Umami, Alvina Khoiril. *Analisis hukum jual beli melalui perantara aplikasi Shopee perspektif regulasi transaksi elektronik dan hukum perjanjian syariah*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019.

pada Shopee sedangkan penelitian yang penulis kaji objek kajiannya merupakan bentuk dari perlindungan konsumen yang diberikan dari pembelian pada aplikasi Shopee.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Faizal, Nurlaeni “*Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di PT. Shopee Internasional Indonesia*” penelitian ini meninjau seberapa jauh tanggung jawab dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha maupun penyedia jasa seperti *marketplace* dalam transaksi jual beli *online*, jika konsumen mengalami kerugian akibat wanprestasi atau tindakan lain yang merugikan akibat dari pelaku usaha maupun *marketplace* ditinjau dengan peraturan yang berlaku.²⁰ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis terdapat pada objek kajian hukum dimana penulis akan membahas bagaimana hukum yang telah diatur dalam hukum Islam dan undang-undang no 8 Tahun 1999 terkait jual beli pada aplikasi Shopee .

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Arif, Amirul. “*Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online*” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana eksistensi hukum Islam dan hukum positif saling bersinergi dalam melindungi hak-hak konsumen dalam jual beli khususnya dalam jual beli *online*. Meskipun jual beli *online* semakin marak baru-baru ini saja, ternyata hukum Islam dan hukum positif di Indonesia sudah mengaturnya, terlebih hukum Islam yang sudah sejak dahulu hadir untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai pihak yang rentan akan risiko dan kerugian dalam transaksi *online*. Dalam transaksi ini penjual dan pembeli tidak berada dalam satu majelis yang sangat beresiko terjadinya penipuan atau kejahatan²¹ Perbedaan skripsi ini dengan penelitian yang akan dibahas yaitu

²⁰ Faizal, Nurlaeni. *Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di PT. Shopee Internasional Indonesia*. Diss. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.

²¹ Arif, Amirul. *Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2020.

peneliti tak hanya membahas bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang diatur dalam hukum tetapi peneliti juga akan mengkaji undang-undang nomor 08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Safitri, Elsa Aliya "*Jual beli online Ikan Cupang dalam perspektif hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*" dimana peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis permasalahan yang terjadi dalam jual beli ikan cupang di toko Assyifa Aquatic untuk menemukan kejelasan secara hukum Islam dan perlindungan konsumen atas kegiatan jual beli online tersebut. Karena adanya ketidakjelasan atau ketidakpastian dalam pengiriman ikan cupang yang kemudian bisa berpengaruh terhadap ikan cupang yang diterima. Hal semacam ini dapat mengakibatkan rasa kecewa dan kerugian bagi pihak yang bertransaksi terutama pembeli.²² Perbedaan skripsi ini dengan penelitian yang akan dibahas terletak pada objek jual belinya dimana penelitian terdahulu membahas ketidakpastian dalam pengiriman ikan cupang sedangkan penulis akan membahas bagaimana mekanisme perlindungan konsumen setelah pembelian produk dilengkapi dengan aturan-aturan yang terkandung dalam hukum Islam dan Undang-undang perlindungan konsumen.

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Serenia, Ruth. "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja Online Shopee*." hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah dapat diakomodasi dengan baik oleh UU Perlindungan Konsumen dan UU Informasi dan Transaksi Elektronik yang terwujud melalui Perlindungan data pribadi konsumen, syarat sahnya transaksi *e-commerce*, klausula baku, dan pengaturan mengenai objek transaksi *e-commerce*.

²² Safitri, Elsa Aliya. "*Jual beli online Ikan Cupang dalam perspektif hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*". Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021.

Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee telah diakomodir dengan baik melalui ketentuan pemberian ganti rugi, pengajuan tuntutan oleh konsumen yang dirugikan, pengawasan oleh pemerintah dan masyarakat, pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen, dan penerapan sanksi kepada pelaku usaha apabila terjadi pelanggaran. Bentuk pertanggung jawaban pengelola situs Shopee dapat tercermin dari pemberian ganti rugi melalui pengembalian dana, perlindungan data pribadi, sarana pelaporan konsumen, tetapi Shopee juga memiliki batasan-batasan tanggung jawab.²³ Berdasarkan hasil peninjauan yang peneliti lakukan maka terdapat perbedaan yang signifikan antara penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini peneliti berfokus tentang analisis jual beli shopee menurut hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. namun tidak menutup kemungkinan merujuk pada buku-buku yang ada pada penelitian diatas, maka dari itu penulis bertanggung jawab atas keaslian karya ilmiah ini secara hukum dan peluang melakukan penelitian ini masih terbuka lebar.

F. Metode Penelitian

Dalam menulis sebuah karya ilmiah, metode penelitian yang digunakan bertujuan, untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan menghasilkan penelitian seperti yang diharapkan oleh peneliti. Karena data akurat yang telah didapatkan dari pemakaian metode penelitian akan membantu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih sempurna. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur data penjelasan dan memberikan gambaran berupa kata-kata, tulisan atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat dimengerti.²⁴ Penelitian ini berfokus pada pembangunan naratif atau deskripsi tekstual atas fenomena yang dikaji.

²³ Serenia, Ruth. "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja Online Shopee.*"Diss. Universitas Sumatera Utara. 2019.

²⁴ Lexy L. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. ke-XIV, (Bandung: Remaja Rosda Karya,2001), hlm. 3.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian pustaka (*Library Research*) yaitu suatu bentuk penelitian yang sumber datanya diperoleh dari kepastakaan²⁵ dan penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data di lokasi objek penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

penelitian ini menggunakan pendekatan normatif. Dalam penelitian atau pengkajian ilmu hukum normatif, jadi untuk menjelaskan hukum atau mencari makna dan memberi nilai hukum tersebut hanya digunakan konsep hukum dan langkah-langkah yang ditempuh adalah langkah normatif.²⁶

3. Sumber Data

Dengan pengumpulan data, penulis menggunakan sumber data, yaitu:

a) Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti.²⁷ Sumber data penelitian dari kepastakaan atau *library research* yang dijadikan data primer yaitu peraturan pemerintah Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), serta kitab atau buku-buku fiqh Islam dan juga data primer dari penelitian lapangan atau *field research* yang dimaksud oleh peneliti yaitu informan langsung yang meliputi dari konsumen yang melakukan pembelian produk pada *marketplace* Shopee, *customer service* Shopee, J&T Cargo Rukoh, beserta pelaku usaha yang menjual produknya di *marketplace* Shopee.

²⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 13.

²⁶ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), hlm. 87.

²⁷ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 57.

b) Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah dalam bentuk jadi, seperti data dalam dokumen dan publikasi.²⁸ Yang termasuk sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini, skripsi, tesis yang tentunya berkaitan dengan tema skripsi yang sedang penulis teliti yaitu perlindungan konsumen terhadap jual beli *via* Shopee yang dapat menunjang serta memberikan masukan-masukan yang mendukung untuk lebih menguatkan sumber data penelitian dan dapat menunjang terselesaikan penulisan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan wawancara (*interview*), dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

- a) Wawancara (*interview*) adalah suatu teknik pengumpulan data yang didapat dengan cara bertanya langsung kepada pihak pemberi informasi yang berperan penting dalam bidang yang akan diteliti atau dikaji.²⁹ Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian wawancara sebagai sampel penelitian dengan pembeli produk, penjual produk dan pada pihak shopeenya sendiri, disini peneliti mewawancarai 5 konsumen Shopee, 2 pelaku usaha Shopee, 2 *customer service* Shopee, dan 2 karyawan J&T Cargo Rukoh.
- b) Dokumentasi adalah pengumpulan data sekunder berupa informasi yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang tidak dipublikasi

²⁸ *Ibid*, hlm. 57.

²⁹ Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.136.

secara formal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.³⁰ Dokumentasi berguna untuk mengumpulkan data berupa data tertulis mengenai hal-hal yang bersifat penting yang diperlukan untuk menunjang kebenaran dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini dokumentasi didapatkan dari kegiatan peneliti melakukan *screenshot* wawancara melalui media sosial antara peneliti dengan konsumen, penjual dan pihak Shopee pada *marketplace* Shopee serta data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, skripsi, tesis, surat kabar, majalah dan sebagainya.³¹

5. Objektivitas dan Keabsahan Data

Keabsahan data validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik pemeriksaan data, yang merupakan salah satu bagian sangat penting didalam penelitian kualitatif, untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang dilakukan. Apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat dengan teknik yang tepat dapat diperoleh hasil penelitian yang benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai aspek atau segi. Untuk mendapatkan proses ini sangat mendukung dan menentukan hasil akhir suatu penelitian. Oleh karena itu, diperlukan suatu teknik untuk memeriksa keabsahan data. Teknik tersebut adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan dan perbandingan terhadap data tersebut.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menganalisis data dan materi dalam penelitian ini adalah *content analysis*. *Content analysis*

³⁰ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 69.

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 274.

diartikan sebagai analisis isi atau kajian isi.³² Analisis atau kajian isi itu sendiri diartikan sebagai teknik penelitian yang dimanfaatkan untuk menarik kesimpulan replikatif dan sah dari data atas dasar konteksnya.³³ Penulis akan menganalisis data-data yang bersumber dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder tentang jual beli pada aplikasi shopee menurut undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dan hukum islam. Langkah-langkah yang digunakan oleh penulis adalah mendeskripsikan, menganalisa dan menilai data yang terkait dengan masalah di atas baik yang berkaitan dengan pendapat maupun dasar hukum yang dipakai.

7. Pedoman Penulisan

Adapun teknik penulisan skripsi ini, penulis berpedoman pada buku pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa, yang diterbitkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Uin Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Edisi Revisi Tahun 2019. Sedangkan terjemahan ayat al – Qur'an penulis kutip dari al – Qur'an dan terjemahannya yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI Tahun 2017.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibuat secara terperinci dan sistematis agar memberikan kemudahan bagi pembacanya dalam memahami makna sekaligus dapat memperoleh manfaatnya. Keseluruhan sistematika ini merupakan satu kesatuan yang sangat berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya sebagaimana dapat dilihat sebagai berikut:

Bab satu merupakan bab pendahuluan, dalam bab ini penulis menjabarkan mengenai pokok permasalahan yang mencakup latar belakang

³² Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003), hlm. 68.

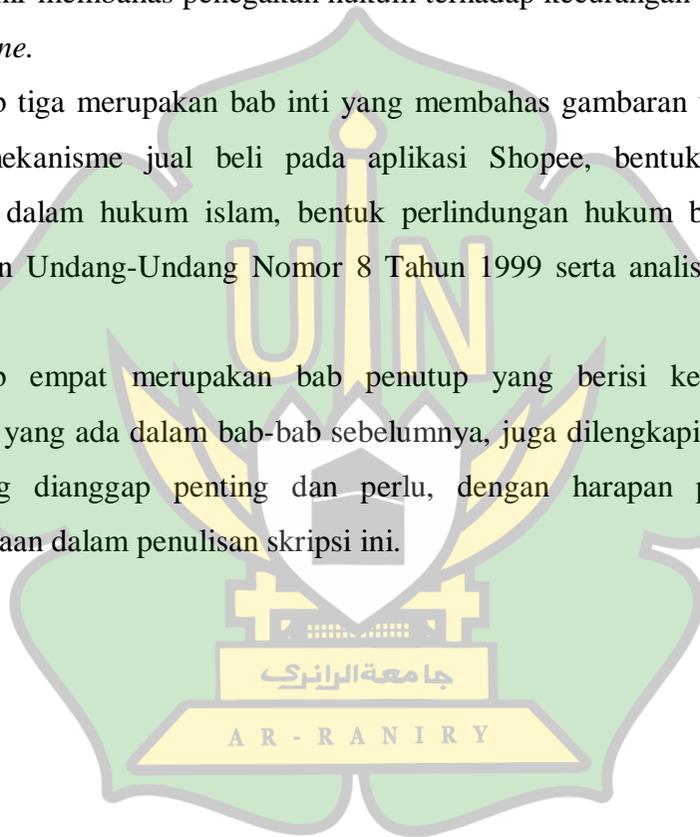
³³ Soedjono dan Abdurrahman, *Metodologi Penelitian Suatu Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hlm. 13.

masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, jenis penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua merupakan bab teoritis yang membahas mengenai konsep jual beli dalam Islam, yaitu pengertian, dasar hukum, jenis-jenis serta rukun dan syarat-syarat jual beli. Kemudian membahas aspek hukum perlindungan konsumen, yaitu ditinjau dari hukum Islam dan hukum positif yang ada, serta yang terakhir membahas penegakan hukum terhadap kecurangan dalam jual beli secara *online*.

Bab tiga merupakan bab inti yang membahas gambaran umum aplikasi shopee, mekanisme jual beli pada aplikasi Shopee, bentuk perlindungan konsumen dalam hukum islam, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 serta analisis dari penulis sendiri.

Bab empat merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari penjelasan yang ada dalam bab-bab sebelumnya, juga dilengkapi dengan saran-saran yang dianggap penting dan perlu, dengan harapan perbaikan dan kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.



BAB DUA

JUAL BELI DAN MANAJEMEN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Konsep Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli dalam bahasa Arab disebut dengan *ba'i* dan jamaknya *buyu'i* yang berarti “menjual”. Kata *al-ba'i* dalam istilah fiqh terkadang dipakai untuk pengertian lawannya, yaitu *al-syira'* yang berarti membeli.³⁴ Dengan demikian *al-ba'i* berarti kata jual sekaligus juga berarti kata beli.³⁵ Secara bahasa *al-ba'i* berarti mengganti suatu dengan sesuatu yang lain.³⁶ Seperti yang dikutip oleh Al-juzairi, ada ulama yang mendefinisikan secara bahasa bahwa jual beli adalah pengalihan kepemilikan harta melalui harta pula.³⁷

Jual beli secara istilah menurut Hanafiah yaitu tukar-menukar harta benda atau sesuatu yang diinginkan melalui cara yang bermanfaat. Sedangkan menurut Maliki, Syafi'i dan Hambali, jual beli adalah tukar-menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan milik dan kepemilikan.³⁸

Selain itu, beberapa para ahli hukum mengemukakan pengertian jual beli yaitu menurut Sayyid Sabiq, jual beli merupakan pertukaran barang dengan barang lain, pemindahan kepemilikan atau pengalihan kepada ahli waris yang sah dengan cara yang diperbolehkan.³⁹ Sebaliknya, menurut Hasbi ash-Shiddieqy, jual beli adalah “perjanjian langsung

³⁴ Mardani, *Fiqh ekonomi syariah*, Cet-5, (Jakarta: Kencana 2019), hlm.101.

³⁵ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Cet-2, (Jakarta: Raja Grafindo Persana,2003), hlm.133.

³⁶ Syaikh Abdurrahman Al-Juzairi, *Fikih Empat Madzhab Jilid 3*, Terj. Nabhani Idris, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2017), hlm. 262.

³⁷ *Ibid*, 263.

³⁸ Mardani, *Fiqh ekonomi syariah*, hlm.101.

³⁹ Sayyid sabiq, *fiqh al-sunnah*, (Bandung: Alma'arif, 1987), hlm. 126.

berdasarkan pertukaran harta sehingga menjadi perpindahan kepemilikan yang tetap”.⁴⁰ Sebagaimana dikutip Ahmad, menurut Ibnu Qudamah al-Mughni jual beli berarti tukar menukar harta dengan harta dalam bentuk peralihan harta.⁴¹

Dari beberapa definisi yang telah disebutkan, maka dapat disimpulkan bahwa secara garis besar bahwa jual beli adalah peralihan kepemilikan dengan cara pergantian menurut bentuk yang diperbolehkan oleh *syara'*,⁴² ataupun menukarkan barang dengan barang, barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak milik yang dimiliki oleh seseorang terhadap orang lainnya atas kerelaan kedua belah pihak.⁴³

2. Dasar Hukum Jual Beli

Dasar hukum jual beli merupakan aturan-aturan dari sumber terpercaya yang dipakai sebagai patokan utama guna melaksanakan transaksi jual beli ataupun ubah mengubah harta.⁴⁴

Berikut sumber hukum jual beli dalam Islam :

a) Al-Qur'an

Ada beberapa ayat Al-Qur'an yang terkait dengan hukum jual beli, yaitu :

1) Firman Allah dalam Al-qur'an surah Al-Baqarah ayat 275 :⁴⁵

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

⁴⁰ Hasbi ash-Shiddieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1974), hlm. 85.

⁴¹ Sarwat Ahmad, *Fiqh Jual-beli*, (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2018), hlm 5.

⁴² Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm.193.

⁴³ Ibnu Mas'ud & Zainal Abidin, *Fiqh Madzhab Syafi'i*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), hlm. 22.

⁴⁴ Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah untuk UIN, STAIN, PTAIS, dan Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hlm. 74.

⁴⁵ QS. Al-Baqarah (2):275

“Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. (QS. Al-Baqarah [2]: 275).

2) Firman Allah dalam Al-Qur’an Surah An-Nisa’ ayat 29 :⁴⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang tidak benar, kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan jangan sekali-kali kamu membunuh dirimu, sungguh Allah maha penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa’ [4]: 29).

b) Hadis

Dasar hukum jual beli yang bersumber dari Hadis, yaitu :

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ التَّاجِرُ
الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ (رواه
الترمذي)

Dari Abu Sa’id dari Nabi SAW, beliau berkata: “bahwa seorang pedagang yang jujur dan amanah akan bersama dengan para Nabi, shiddiqun dan para syuhada.”(H.R. At Tirmidzi).⁴⁷

⁴⁶ QS. An-Nisa’ (4):29

⁴⁷ Syaikh al-Albani, *Shahih At-Tarhib Wa At-Tarhib Jilid 4*, (Jakarta: Pustaka Sahifa, 2016), hlm. 97.

c) Ijma'

Ijma' adalah hasil akhir berdasarkan diskusi para mujtahid dari dalil-dalil.⁴⁸ Para ulama bermufakat tentang jual beli, bahwa jual beli diperbolehkan, karena memberikan nasihat “bahwa kebutuhan manusia, berhubungan dengan sesuatu yang terdapat pada kepemilikan orang lain dan kepemilikan sesuatu tidak akan diberikan begitu saja, tetapi harus ada ganti rugi yang menjadi imbal baliknya”, Sehingga jual beli menjadi salah satu cara dalam merealisasikan keinginan serta kebutuhan manusia, pada dasarnya manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa adanya bantuan orang lain.⁴⁹

3. Jenis-jenis Jual Beli

Di dalam Islam secara umum ada 3 jenis jual beli, yaitu :

- a) Jual beli semua tunai, yaitu pembayaran yang dilakukan secara tunai dan barangnya pun diberikan secara tunai. Jual beli ini biasa terjadi di pasar atau jika seseorang belanja langsung ke warung tanpa berhutang.
- b) Jual beli non tunai, yaitu pembayaran yang dilakukan secara tunai namun pembayarannya ditangguhkan atau di cicil belakangan.
- c) Jual beli salam, yaitu pembayaran yang dilakukan dengan tunai dan barangnya ditangguhkan atau belakangan.⁵⁰

Dari jenis jual beli tersebut, maka pada zaman sekarang dikategorikan kedalam 2 jenis yaitu :

- a) Jual beli *online*

⁴⁸ Tajun Nashr, *Ijma' sebagai dalil syar'i ketiga*, (Jakarta: Rumah fiqh publishing, 2018), hlm.7.

⁴⁹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 73.

⁵⁰ Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, (Surabaya: Duta Media Publishing, 2020), hlm.18.

Jual beli *online* adalah kegiatan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi terhadap suatu produk barang atau jasa yang diperdagangkan secara *online*.⁵¹

b) Jual beli *offline*

Jual beli secara *offline* merupakan keadaan dimana pembeli bertatap muka langsung dengan penjual, sekaligus bisa melihat barang yang ingin dibeli.

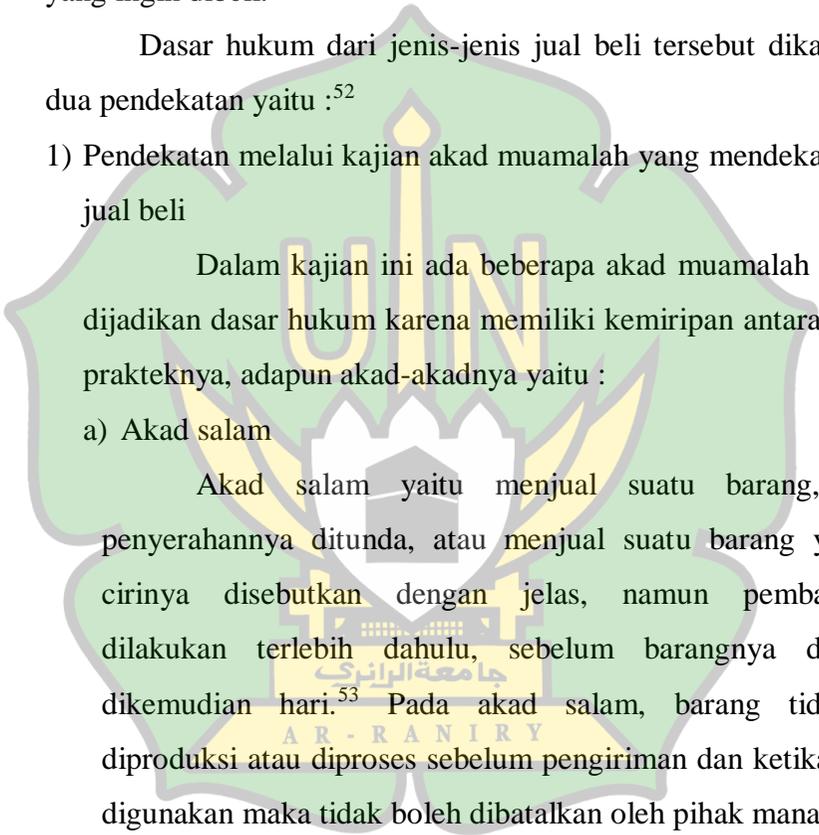
Dasar hukum dari jenis-jenis jual beli tersebut dikaji dengan dua pendekatan yaitu :⁵²

1) Pendekatan melalui kajian akad muamalah yang mendekati praktek jual beli

Dalam kajian ini ada beberapa akad muamalah yang bisa dijadikan dasar hukum karena memiliki kemiripan antara teori dan prakteknya, adapun akad-akadnya yaitu :

a) Akad salam

Akad salam yaitu menjual suatu barang, dimana penyerahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas, namun pembayarannya dilakukan terlebih dahulu, sebelum barangnya diserahkan dikemudian hari.⁵³ Pada akad salam, barang tidak perlu diproduksi atau diproses sebelum pengiriman dan ketika akad ini digunakan maka tidak boleh dibatalkan oleh pihak manapun.⁵⁴



⁵¹ Hafidz muftisany, *Hukum Jual Beli Online*, (Jawa Tengah: Intera, 2021), hlm. 7.

⁵² Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, hlm. 19.

⁵³ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Cet 2 (Jakarta: Raja Grafindo Persana, 2003), hlm. 143.

⁵⁴ Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, hlm. 27.

b) Akad *Istishna'*

Akad *Istishna'* yaitu akad yang terjadi ketika membeli suatu barang, dimana barang tersebut memerlukan proses pengolahan dan akan diproduksi langsung oleh produsen.⁵⁵

c) *Simsarah*

Akad *simsarah* yaitu akad dimana seseorang menjualkan barang milik orang lain dan dia mendapat fee atas jasa menjualkannya.⁵⁶

d) Murabahah

Akad Murabahah yaitu akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga beli dari suatu barang yang kemudian diperjualbelikan dengan syarat keuntungan sesuai jumlah tertentu.⁵⁷

e) Syirkah

Syirkah yaitu akad yang membolehkan percampuran dua harta dan masing-masing pihak boleh melakukan transaksi terhadap hartanya.⁵⁸

2) Pendekatan melalui kajian kaidah fiqh, ushul fiqh dan *al-maqashid al-syariah*.

Dalam kajian ini, kaidah fiqh, ushul fiqh yang digunakan yaitu yang mencakup berbagai peristiwa muamalah. Berkaitan dengan jual beli online, dalil ushul fiqh yang digunakan adalah *al-maslahah al-mursalah*, yang mana *al-maslahah al-mursalah* yaitu menarik manfaat dan menolak adanya kemudharatan yang tidak

⁵⁵ *Ibid*, 26.

⁵⁶ Isnawati, *Jual Beli Online sesuai Syariah*, (Jakarta: Rumah fiqh publishing, 2018), hlm. 27.

⁵⁷ *Ibid*, 29.

⁵⁸ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, cet 7, (Depok: Gema Insani, 2021), hlm.441.

memberlakukan ataupun membatalkan manfaat itu sendiri. Pendekatan *maqasid al-syariah* yang digunakan dalam jual beli online adalah *al-maqasid al-khanssah* yang merupakan tujuan-tujuan khusus dalam bab muamalah.⁵⁹

4. Rukun dan Syarat Jual Beli

Rukun dan syarat jual beli yaitu ketentuan-ketentuan dalam jual beli yang harus dipenuhi agar jual belinya sah menurut hukum Islam. Jual beli dikatakan sebagai suatu transaksi yang sah apabila telah terpenuhinya rukun dan syaratnya, adapun rukun dan syarat jual beli menurut jumhur ulama yaitu :

a) Rukun Jual Beli

Secara definisi, rukun merupakan sesuatu faktor yang bagian tidak terpisahkan dari sesuatu perbuatan serta lembaga yang memastikan legal ataupun tidaknya perbuatan tersebut serta terdapat ataupun tidak terdapatnya suatu itu.⁶⁰

Terdapat perbedaan pendapat antara kalangan Hanafiyah dengan kalangan jumhur ulama dalam menetapkan rukun jual beli. Bagi mazhab Hanafi rukun jual beli hanya satu yakni *ijab qabul* yang menampilkan terbentuknya pertukaran kepemilikan antara penjual serta pembeli.⁶¹

Hal ini berbeda dengan pendapat jumhur ulama yang menyatakan bahwa rukun jual beli itu ada empat, yaitu:

1) Akad (lafadz *ijab qabul*)

⁵⁹ Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, hlm. 40.

⁶⁰ Shobirin, *Jual Beli dalam Pandangan Islam*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Vol. 3 No. 2 (Agustus, 2016), 245.

⁶¹ Abdul Azis Dahlan, dkk., *Ensiklopedi Hukum Islam*, (Jakarta: Ictiar Van Hoeve, 2006) Jilid 3, hlm. 828.

Menurut Hasbi Ash-Shiddiqy, akad secara bahasa yaitu hubungan yang terdapat diantara ujung sesuatu benda. Sedangkan menurut istilah akad merupakan Perkataan antara *ijab qabul* dengan cara yang dibenarkan oleh *syara'* yang menetapkan kedua belah pihak.⁶²

Dengan demikian akad merupakan perjanjian antara penjual serta pembeli. Jual beli belum dikatakan legal saat belum *ijab* serta *qabul* dicoba, karena *ijab qabul* menampilkan kerelaan (keridhaan). *Ijab qabul* boleh dicoba dengan lisan maupun tulis. Pada dasarnya akad bisa dicoba dengan lisan langsung namun apabila orang tersebut bisu, maka *ijab* kabulnya boleh dengan pesan menyurat, yang pada intinya mempunyai kandungan *ijab qabul*.

2) Orang yang berakad (subjek)

Adapun syarat-syarat bagi orang yang melakukan akad ialah:

a) Baligh dan Berakal

Jual beli yang dilakukan anak kecil yang belum berakal dan orang gila, hukumnya tidak sah. Anak kecil yang sudah *mumayyiz*, menurut ulama Hanafiah, apabila akad yang dilakukannya membawa keuntungan bagi dirinya, seperti menerima hibah, wasiat, dan sedekah, maka akadnya sah. Sebaliknya akad itu membawa kerugian, seperti meminjamkan harta kepada orang apabila lain, maka tindakan hukumnya tidak boleh dilaksanakan. Apabila transaksi yang

⁶² Hasbi ash-Shiddiqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1974), hlm.21.

dilakukan anak kecil yang sudah *mumayyiz* mengandung manfaat, maka transaksinya sah, jika walinya mengizinkan.⁶³

b) Dengan kehendaknya sendiri (tanpa paksaan).

Yang dimaksud kehendaknya sendiri dalam melakukan perbuatan jual beli yaitu salah satu pihak tidak melakukan suatu tekanan atau paksaan terhadap pihak lain, sehingga jual beli yang dilakukan atas kemauan sendiri, tanpa adanya unsur paksaan.⁶⁴

c) Keduanya tidak mubazir

Keduanya tidak mubazir, maksudnya para pihak yang mengikatkan diri dalam perbuatan jual beli tersebut bukanlah manusia boros, karena orang boros dapat dikategorikan sebagai orang yang tidak cakap hukum dalam bertindak, maksudnya dia tidak dapat melakukan suatu perbuatan hukum walaupun kepentingan hukum itu menyangkut kepentingan dirinya sendiri.⁶⁵

3) *Ma'qud alaih* (objek)

Sahnya jual beli wajib terdapat *ma'qud alaih* yakni benda sebagai objek jual beli ataupun yang sebagai karena terbentuknya perjanjian jual beli. Benda yang dijadikan selaku objek jual beli ini wajib penuhi syarat-syarat selaku berikut⁶⁶ :

a) Bersih barangnya, artinya ialah benda yang diperjual belikan tidaklah barang yang dikualifikasikan ke dalam barang najis ataupun tercantum benda yang digolongkan diharamkan.

⁶³ Nasroen Harun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 115.

⁶⁴ Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 124.

⁶⁵ Chairunisa Pasaribu dan Suhrawadi K.Lubis, *Hukum Perjanjian Islam*, (Jakarta: Grafindo, 1996), hlm. 35-37.

⁶⁶ Shobirin, *Jual Beli dalam Pandangan Islam*, 249.

- b) Bisa dimanfaatkan, artinya ialah benda yang diperjual belikan wajib terdapat faedahnya sehingga tidak boleh memperjual belikan beberapa barang yang tidak berguna.
 - c) Kepunyaan orang yang melaksanakan akad, artinya kalau orang yang melaksanakan perjanjian jual beli atas suatu benda merupakan opsi legal benda tersebut ataupun sudah menemukan izin dari *owner* legal benda tersebut.
 - d) Mengenali, artinya benda yang diperjual belikan bisa dikenal oleh penjual serta pembeli dengan jelas, baik zatnya, wujudnya, sifatnya, serta biayanya.
 - e) Benda yang diakadkan terdapat di tangan (nyata), artinya merupakan perjanjian jual beli atas suatu benda yang belum di tangan (tidak terletak dalam kekuasaan penjual) merupakan dilarang, sebab dapat bisa jadi benda telah rusak ataupun tidak bisa diserahkan sebagaimana sudah diperjanjikan.
 - f) Sanggup menyerahkan, artinya merupakan kondisi benda haruslah bisa diserahterimakan. Jual beli benda tidak bisa diserahkan, karena apabila benda tersebut tidak bisa diserahterimakan, bisa jadi bakal berlangsung penipuan ataupun memunculkan kekecewaan pada salah satu pihak.
- 4) Terdapat Nilai Tukar Pengganti Barang

Nilai tukar pengganti benda, ialah sesuatu yang memenuhi 3 ketentuan: dapat menaruh nilai (*store of value*), dapat memperhitungkan ataupun menghargakan sesuatu benda (*unit of account*) serta dapat dijadikan perlengkapan ubah (*medium of exchange*).⁶⁷

⁶⁷ *Ibid*, 251

b) Syarat Jual Beli

Di dalam jual beli, syarat adalah sesuatu yang harus ada, dan menentukan sah atau tidaknya suatu pekerjaan (ibadah).⁶⁸ Islam telah mengatur syarat jual beli yang sah harus memenuhi beberapa kriteria syarat, diantaranya yaitu:

1) Syarat sighat lafadz *ijab* dan *qabul*

Ijab adalah perkataan penjual, seperti "saya menjual barang ini sekian, sedangkan *qabul* adalah perkataan si pembeli "saya beli dengan harga sekian".⁶⁹ Adapun syarat-syarat *ijab* dan *qabul* menurut para ulama Fiqih yaitu:

- a) Orang yang mengucapkan telah baligh dan berakal
- b) *Qabul* sesuai dengan *ijab*
- c) *Ijab* dan *qabul* dilakukan dalam satu tempat⁷⁰

2) Syarat bagi penjual dan pembeli

- a) Baligh (berakal)
- b) Atas kemauan sendiri

Prinsip jual beli adalah suka sama suka tanpa adanya paksaan antara sipenjual dan sipembeli. Maka jika perilaku tersebut tidak tercapai, jual beli itu tidak sah.⁷¹

3) Syarat barang yang diperjualbelikan

- a) Bendanya suci

Barang yang diperjualbelikan harus suci, maka haram hukumnya menjual khamar, bangkai, babi, dan tulang.

- b) Dapat dimanfaatkan

⁶⁸ M.Abdul Mujieb, *Maabruri Thalhhah dan syafiyah, Kamus Istilah Fiqih*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994), hlm. 301.

⁶⁹ Soedarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 401.

⁷⁰ M. Yunus Musa, *Al-Amwal wa Nazhariyah*, Daral-Fikri Al-arabi, 1976 hlm. 255.

⁷¹ Fathi ad-Duraini, *al-Fiqih al-Islami al-Muwaran ma'a al-Muhazib*, (Damaskus, 1979), hlm. 56.

Barangnya yang harus dapat dimanfaatkan. Maka tidak boleh menjual serangga, ular dan tikus, kecuali bisa dimanfaatkan.

c) Milik penjual sepenuhnya

Barang yang diperjualbelikan harus milik penjual atau diizinkan menjual oleh pemiliknya.

d) Kemampuan untuk menyerahkan barang

Barang yang diperjual belikan dapat diserahkan secara nyata menurut *syara'*, maka barang yang tidak dapat diserahkan secara nyata tidak sah diperjual belikan seperti ikan di dalam air dan burung di udara.

e) Barangnya diketahui

Banyak diantara kita semua yang ketika membeli sebuah produk hanya melihat masa kadaluarsanya saja dan hanya sebagian kecil yang memperhatikan labelisasi halal yang menjamin bahwa produk makanan atau minuman yang kita beli halal untuk dikonsumsi, padahal seperti juga batas kadaluarsa, kehalalan makanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting bagi umat Islam.⁷²

B. Aspek Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online

1. Perlindungan Konsumen Dalam Islam

Dalam Islam, ada 4 sumber hukum yang disepakati oleh para ahli hukum, yaitu berdasarkan Al-Quran, sunnah, ijma' dan *qiyas*. Sumber-

⁷² Syaikh Muhammad bin Ibrahim, *Ensiklopedi Islam al-Kamil*, (Jakarta: Darus Sunnah, 2009), hlm. 870

sumber hukum inilah yang menjadi acuan dalam penyusunan undang-undang perlindungan konsumen dalam Islam.⁷³

Menurut Islam, negara memiliki kekuatan untuk campur tangan dalam kegiatan ekonomi, mengontrol kegiatan pasar dan mengoperasikan kegiatan ekonomi. Dasar hukum campur tangan negara dalam ekonomi Islam adalah firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Wahai orang-orang yang beriman, hendaklah engkau taat kepada Allah dan Rasul (Nya) dan ulil amr di antara kamu yang beriman kepada Allah dan hari akhir, itu lebih penting dan lebih baik akibatnya”.⁷⁴

Dalam Islam, semua hal yang berkaitan dengan muamalah diperbolehkan. Jual beli di zaman *modern* ada kekhawatiran yang timbul, karena masalah utama dalam jual beli *online* terdapat pada metode pembayaran belanja *online* serta keamanan transaksi yang harus memenuhi dua persyaratan utama, pertama, perlindungan informasi dari orang yang tidak berwenang (kerahasiaan) dan bagaimana menjamin keutuhan transaksi itu sendiri. Mekanisme keamanan jual beli *online* dapat melindungi kedua belah pihak baik itu konsumen maupun pelaku usaha, yang mana kedua pihak harus memiliki bukti penyelesaian transaksi. Misalnya jika pembeli melakukan pembayaran secara *online* maka pelaku usaha dari toko online akan mendapatkan bukti pembayaran sehingga tidak ada pihak yang bisa ditipu.

⁷³ Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, (Bandung : Alma'arif, 1986), hlm. 58.

⁷⁴ QS. An-nisa' (4) : 59

Terkait perlindungan konsumen, Islam juga mengatur pemenuhan kebutuhan konsumen dengan konsep *Maqâshid Syarî'ahnya*. Kebutuhan konsumen yang dipenuhi oleh pelaku usaha, harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melindungi konsumen, seperti: pemenuhan kebutuhan konsumen berupa barang atau jasa yang harus dijaga dan tidak membahayakan bagi agama, jiwa, pikiran, keturunan dan harta konsumen.

Pada dasarnya para ahli dalam hukum Islam yang terdahulu, tidak pernah mengartikan konsumen dan menjadikannya sebagai objek kajian khusus, konsumen dalam Islam tidak terbatas pada individu tetapi juga termasuk badan hukum seperti yayasan wakaf atau perusahaan dan lembaga tertentu. Barang atau jasa dalam hukum dagang Islam disebut aset (*al-mal*) , dalam ilmu ekonomi umum, para ahli hukum Islam tidak membedakan kekayaan antara barang konsumsi, barang modal dan barang setengah jadi, sehingga lahirlah definisi bahwa konsumen harus dilindungi dalam Islam, karena dalam Islam konsumen adalah semua pengguna barang, baik barang tersebut digunakan secara langsung sampai dikonsumsi atau sebagai perantara produksi selanjutnya.⁷⁵

2. Perlindungan konsumen Dalam Hukum Positif

Di Indonesia, ada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur tentang prinsip-prinsip Jual beli. Tujuan dari UU tersebut yaitu untuk menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen, serta melindungi konsumen. Secara umum keseimbangan yang diatur dalam UUPK lebih kearah terpenuhinya keinginan antara pelaku usaha dan konsumen, adapun bentuk undang-undang yang melindungi konsumen dalam jual beli *online* di Indonesia ada 2 yaitu :

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁷⁵ Muhammad dan Alimin. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 129.

Pada tanggal 20 April 1999, Pemerintah menetapkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau disebut dengan UUPK. Lahirnya UUPK didasarkan oleh kondisi perekonomian nasional, yang menempatkan konsumen pada keadaan yang sangat memprihatinkan. Sejarah mencatat, tidak ada kebijakan khusus untuk melindungi konsumen Indonesia yang dibuat dan diterapkan pada masa pemerintahan orde baru, dimana pemerintah lebih mementingkan pertumbuhan bisnis, terutama peran perusahaan swasta dalam mendorong perekonomian nasional, artinya pemerintah orde baru terkesan lebih melindungi kepentingan pelaku usaha dari pada konsumen.

Upaya untuk mendukung harkat dan martabat konsumen harus didukung dengan penguatan kesadaran, pengetahuan, ketekunan, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta mengembangkan sikap wirausaha yang bertanggung jawab. Didalam kitab UUPK Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Republik Indonesia, menyebutkan ketentuan konsumen dan pelaku usaha sebagai berikut :

Hak dan Kewajiban Konsumen Pasal 4

A R - R A N I R Y

Hak konsumen adalah :

- 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;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷⁶

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- 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.⁷⁷

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷⁸

⁷⁶ Pasal 4 undang-undang Perlindungan Konsumen

⁷⁷ Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen

⁷⁸ Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁷⁹

Menurut peraturan perundang-undangan yang termuat dalam pasal di atas, cukup jelas bahwa konsumen merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Karena didalam kitab UUPK, pelaku usaha tidak hanya melakukan jual beli dengan itikad baik, tetapi juga harus mampu menciptakan lingkungan jual beli yang baik tanpa persaingan yang tidak sehat antar pelaku usaha.

b. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Perdagangan elektronik pada dasarnya adalah model transaksi jual beli *modern* yang membutuhkan inovasi teknologi seperti Internet sebagai sarana perdagangan, dengan semakin majunya teknologi *internet* menjadi salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Sehingga dengan perkembangan perdagangan elektronik, pemerintah mengeluarkan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi

⁷⁹ Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

dan transaksi elektronik yang disingkat UU ITE. UU ini mengatur ketentuan-ketentuan yang mengakomodasi tentang perdagangan elektronik dan perjanjian-perjanjian di internet tersebut tunduk pada UU ITE serta hukum perjanjian yang berlaku.⁸⁰

Selain UU Nomor 11 Tahun 2008, pada tahun 2016, pemerintah mengeluarkan UU untuk perlindungan konsumen terbaru tentang informasi dan transaksi elektronik yaitu UU Nomor 19 Tahun 2016 dan peraturan pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik perdagangan.

UU ITE memberikan dua hal penting yaitu, pertama, pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka kewajiban hukum dan hukum pembuktian. sehingga kepastian hukum transaksi elektronik terjamin dan kedua IT (klasifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi) disertai dengan sanksi pidana. Dengan dikenalnya transaksi elektronik dan dokumen elektronik, setidaknya transaksi bisnis elektronik memiliki dasar hukum.⁸¹

Meskipun UU ITE dibentuk, konsumen juga perlu berhati-hati dalam membeli suatu produk secara *online*. Karena kelemahan utama dari konsumen yaitu rendahnya pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan hak-haknya, sehingga kondisi ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan mengabaikan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Konsumen harus memiliki hak penuh untuk dilindungi, meskipun banyak konsumen yang tidak mengetahui tentang adanya undang-undang perlindungan

⁸⁰ Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta : Kencana, 2004), hlm.3.

⁸¹ *Ibid.*

konsumen dalam pembelian *online* melalui internet atau melalui toko *online*.⁸²

C. Penegakan Hukum Terhadap Kecurangan dalam Jual Beli *Online*

Penegakan hukum merupakan upaya dalam mewujudkan gagasan keadilan, keamanan hukum, dan kesejahteraan menjadi kenyataan. Penegakan hukum dalam jual beli *online* digunakan ketika terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen. Jual beli *online* mengatur bahwa setiap pelaku usaha, menggunakan sistem elektronik untuk menjual barang atau jasa harus disertai dengan memberikan data atau informasi yang lengkap dan benar. Setiap pelaku usaha tidak boleh melakukan jual beli *online* yang menggunakan sistem elektronik tidak sesuai dengan informasi yang diberikan serta penggunaan sistem elektronik tersebut harus sesuai dengan ketentuan UU ITE.⁸³

Dalam Pasal 12 Ayat 3 UU ITE menyebutkan bahwa siapa saja yang melanggar ketentuan kewajiban perdagangan elektronik bertanggung jawab atas segala kerugian dan akibat hukum yang ditimbulkan, artinya setiap orang bertanggung jawab atas segala kerugian yang diakibatkan oleh pelanggaran terhadap hal-hal elektronik tersebut. Pihak yang melakukan transaksi elektronik harus beritikad baik selama bertransaksi.⁸⁴

Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan sengketanya melalui dua cara penyelesaian sengketa konsumen, yaitu:

- 1) Oleh badan yang bertanggung jawab atas penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (BPSK)
- 2) Oleh lembaga peradilan dari keluarga hukum umum.⁸⁵

⁸² Lingga Ery Susanto, *Perlindungan+konsumen.scribd.com*, diakses pada tanggal 28 November 2022

⁸³ Sudarto, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, (Bandung : P.T. ALUMNI, 2010), hlm.113

⁸⁴ Pasal 12 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁸⁵ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Madar Maju, 2000), hlm. 63.

Secara khusus, mengenai penyelesaian sengketa perdagangan elektronik berdasarkan UU ITE disebutkan sebagai berikut:

- 1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap badan penyelenggara sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian.
- 2) Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, masyarakat dapat mengajukan gugatan perwakilan kelompok terhadap penyelenggara sistem elektronik dan/atau pengguna teknologi informasi yang merugikan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat juga dapat menggugat secara perwakilan terhadap badan penyelenggara sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan akibat yang merugikan.⁸⁶

Penyelesaian gugatan perdata dalam transaksi elektronik, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya berupa arbitrase, negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Pada pelaksanaannya penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia belum sepenuhnya bersifat *online*, namun Undang-Undang Arbitrase memberikan kemungkinan penyelesaian sengketa dapat secara *online* dengan menggunakan *e-mail*, maka para pihak yang bersengketa bisa menyelesaikan sengketanya secara *online* tanpa harus bertemu satu sama lain.⁸⁷

Pasal 19 jo Pasal 28 UUPK, telah mengatur bahwa beban pembuktian merupakan tanggung jawab penggugat (konsumen) untuk membuktikan adanya unsur kesalahan. Konsumen yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha cukup menunjukkan bahwa produk yang diterima dari pelaku usaha telah mengalami kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha dan kerusakan tersebut menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi si konsumen.⁸⁸

Oleh karena itu, berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Sehingga konsumen dapat mengajukan tuntutan

⁸⁶ Pasal 38 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁸⁷ Setia Putra, "*perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli melalui E-commerce*", Jurnal Ilmu hukum, vol.4 no.2 (Februari-Juli,2014), 302.

⁸⁸ *ibid*, 303.

berupa kompensasi atau ganti rugi kepada pelaku usaha, kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.⁸⁹

Namun, penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi para pelaku pelanggaran dalam transaksi konsumen dapat dikenakan sanksi pidana dan denda serta sanksi administrasi. Sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha yang sudah terbukti dan dengan sengaja mengakibatkan kerugian bagi konsumen maka BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif sesuai Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, Pasal 25, dan pasal 26. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.00,00 (dua ratus juta rupiah).⁹⁰

Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan. Pada Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang sanksi yang diberikan bagi pelaku usaha terhadap kerugian yang diterima konsumen, ketentuan Pasal 62 memberlakukan dua aturan hukum yang berlaku sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁹¹

Khusus untuk pelanggaran transaksi *e-commerce* diatur dalam Pasal 45 ayat (2) yang menyatakan bahwa: “Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) yaitu tentang Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.⁹²

⁸⁹ Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁹⁰ Pasal 60 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁹¹ Pasal 62 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁹² Pasal 45 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kemudian setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dengan tujuan agar informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik. Pasal ini merupakan kejahatan perbuatan memanipulasi data sehingga menjadi data otentik. Hukuman setiap orang yang melanggar ketentuan ini, dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 tahun dan/atau denda hingga Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).⁹³

Adanya sanksi baik ganti rugi, pidana dan administrasi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan peraturan-perundang-undangan dalam menjalankan bisnisnya melalui transaksi *e-commerce* tentunya akan mengurangi dan mencegah terjadinya preseden buruk tersebut. Semoga dengan adanya UU ITE dan UUPK diharapkan tidak ada lagi penipuan dengan transaksi internet.

⁹³ Pasal 51 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

BAB TIGA ANALISIS PENELITIAN

A. Gambaran Umum Shopee

Shopee merupakan anak perusahaan Garena, yang dikenal sebagai *publisher game Point Blank* di Indonesia, sekarang berubah nama menjadi *SEA Group* dan bertempat di Singapura.⁹⁴ Shopee tidak hanya digunakan sebagai wadah untuk tempat berbelanja saja akan tetapi shopee ikut serta memfasilitasi para penjual untuk memasarkan dagangannya secara *online* sehingga orang-orang lebih mudah dalam berbelanja dan menjual barang dagangannya.⁹⁵

Shopee menawarkan berbagai macam produk mulai dari produk *fashion* sampai produk kebutuhan sehari-hari. Selain di *website*, aplikasi shopee juga berbentuk *mobile*, guna untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja online.⁹⁶ Menurut data yang disampaikan *e-marketer* dan *criteo state of mobile commerce* pada September 2015 lalu, penjualan lewat perangkat *mobile* di Indonesia telah berada pada posisi ketiga dan telah mencapai 56 persen. Sedangkan dilihat secara *global* penjualan *e-commerce* di Indonesia meningkat sampai 64,3 persen pada tahun 2016, hal tersebut merupakan lonjakan *persentase* tertinggi di dunia.⁹⁷

Pada halaman awal dari aplikasi Shopee, pengguna akan disambut dengan dua puluh satu (21) kategori yang tersedia di Shopee, yaitu pakaian wanita, pakaian pria, sepatu wanita, sepatu pria, tas, *fashion* muslim, aksesoris *fashion*, kecantikan dan kesehatan, jam tangan, *gadget*, perlengkapan olahraga, hobi dan mainan, perlengkapan bayi dan anak, perlengkapan rumah, elektronik,

⁹⁴ Bobby hartono dan Indriyani, *Minat Beli di Marketplace Shopee*, (Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional 2022) hlm. 28.

⁹⁵ Nesabamedia, *apa itu shopee*, diakses pada tanggal 25 Oktober 2022.

⁹⁶ Bobby hartono dan Indriyani, *Minat Beli di Marketplace Shopee*, hlm. 28.

⁹⁷ Money.id, *Shopee aplikasi perpaduan media sosial dan e-commerce*, diakses pada tanggal 2 Oktober 2022.

komputer dan aksesoris, makanan dan minuman, *voucher*, fotografi, otomotif, dan bahan dekorasi rumah.

Pengguna Shopee dapat menemukan berbagai penawaran menarik dengan harga termurah serta gratis ongkir ke seluruh Indonesia kapanpun dan dimanapun karena dapat memudahkan konsumen dalam memilih beberapa produk serta menemukan 100% produk original dari semua toko di *shopee mall*, dapat menikmati diskon besar-besaran setiap hari nya di *flash sale*, bahkan dapat menggunakan *voucher* gratis ongkir dan *cash back* untuk pengalaman belanja yang lebih menguntungkan. Selain itu, konsumen juga berada dilingkungan belanja yang aman dengan menjadi pembeli yang bijak yaitu mengecek penilaian toko dari para pembeli sebelumnya untuk menjamin berbelanja di toko terpercaya, belanja aman dengan garansi Shopee, terima pesanan atau dapatkan yang kamu kembali, belanja nyaman dengan dukungan logistik yang aman, melacak status pesanan mu dengan informasi pengiriman yang *Up to date*.⁹⁸

1. Visi dan Misi Perusahaan Shopee

a) Visi Shopee

Menjadikan *mobile Marketplace* nomor satu di Indonesia.

b) Misi Shopee

Misi dari perusahaan Shopee yaitu mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi penjual yang ada di Indonesia.⁹⁹

⁹⁸ Sartika, *Analisis Framework s-o-r Mengenai Online Shopping Value dan Web Satudfaction Terhadap Purchase Intention*, (Jawa tengah: Anggota IKAPI No.181/JTE/2019), hlm.22.

⁹⁹ Bobby Hartanto dan Indriyani, *Minat Beli di Marketplace Shopee*, (Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional 2022), hlm. 29.

2. Capaian Perusahaan Shopee

Shopee dinobatkan sebagai aplikasi belanja nomor satu di Asia Tenggara dan Taiwan dengan *Monthly Active Users* (MAU) di kuartal kedua dan ketiga pada 2019. Selain itu, berdasarkan data dari *iPrice* Shopee kembali menegaskan statusnya sebagai platform *e-commerce* nomor satu di Indonesia dengan berhasil mencatatkan 129,32 juta jiwa pengunjung di kuartal keempat 2020.¹⁰⁰ Terkait performa dari aplikasi yang dicapai, shopee secara konsisten menduduki peringkat pertama di platform *IOS* dan *Android*. Sejak Q1 2020, Shopee selalu menjadi nomor satu dari kedua *platform* (Shopee dan Tokopedia) dan tidak bergeser sejak Q4 2019.¹⁰¹

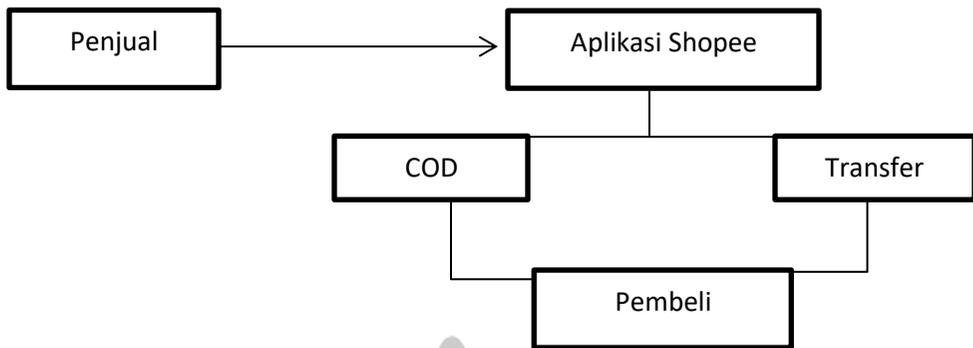
B. Penerapan Akad Jual Beli Pada *E-Commerce* Shopee

Transaksi Jual beli pada *e-commerce* Shopee sangatlah mudah, karena konsumen bisa mendapatkan barang yang diinginkan hanya melalui ponsel, konsumen dapat membeli produk meskipun tidak berada pada satu tempat yang sama dengan si pelaku usaha dan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen adalah secara tunai bukan berupa hutang yakin barang akan diterima oleh konsumen setelah melakukan pembayaran, adapun alat pembayaran atau metode pembayaran yang digunakan dalam transaksi jual beli pada *e-commerce* Shopee, bisa melalui *ShopeePay*, bayar ditempat, *ShopeePay later*, *transfer Bank*, bisa juga bayar tunai di mitra atau agen.

Berikut skema pembayaran pada *e-commerce* Shopee :

¹⁰⁰ CNBC Indonesia, *Ini Jawara E-Commerce Indonesia- Shopee atau Tokopedia*, diakses pada tanggal 29 November 2022

¹⁰¹ Bobby Hartanto dan Indriyani, *Minat Beli di Marketplace Shopee*, hlm. 30.



Gambar 1. Skema pembayaran *via* Shopee

Transaksi jual beli pada *e-commerce* shopee termasuk kedalam perdagangan elektronik, karena transaksinya bisa dilakukan secara jarak jauh. Dalam hukum Islam, jual beli jarak jauh itu, diperbolehkan tetapi harus sesuai dengan rukun dan syarat-syarat jual beli seperti yang dibahas pada bab sebelumnya, agar jual beli tersebut sah secara hukum. Namun, apabila transaksi jual beli tersebut dilakukan tanpa mengikuti rukun dan syaratnya, maka dikhawatirkan transaksi jual belinya menjadi tidak sah.¹⁰² Faktor suka sama suka menjadi syarat dasar bagi jual beli, dimana suka sama suka terjadi ketika pelaku usaha dan konsumen ada di satu tempat yang sama dan bisa juga terjadi meski keduanya berada di tempat yang berbeda, karena tempat tidak menghalangi terjadinya pertemuan *ijab* dan *qabul*.

Akad dalam transaksi *e-commerce* Shopee bersifat mengikat konsumen dan pelaku usaha, apalagi *qabul*-nya telah diucapkan, baik orang yang menyampaikan penawaran (*al-mujib*) ataupun pihak yang menyatakan *ijab* mengetahui *qabul*-nya atau tidak. Oleh karena itu, tempat akad adalah tempat seseorang yang menyatakan *qabul*. Transaksi yang dilakukan melalui *e-commerce* atau *e-business* ini, secara *syar'i* jelas sah. Ini dilihat dari aspek terjadinya *ijab* dan *qabul*, tidak adanya penjual dan pembeli di satu tempat

¹⁰² Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 147.

yang sama, sehingga barang yang dijual tersebut menjadi *dzimmah maushufah* (tanggungannya yang dideskripsikan), baik dalam bentuk *image, film* atau yang lain, maka akad dalam transaksi *e-commerce* ini sama dengan jual beli Salam.¹⁰³

Wahbah Az-Zuhaili dalam Kitab *Al-Fiqh Al-Islam Wa Adillatuh* mengungkapkan bahwa : “Akad salam atau salaf adalah penjualan sesuatu yang akan datang dengan imbalan sesuatu yang sekarang, atau menjual sesuatu yang dijelaskan sifatnya dalam tanggungan.”¹⁰⁴

Berdasarkan pendapat wahbah Az-zuhaily tersebut maka sudah jelas bahwa jual beli salam merupakan penjualan pada barang yang akan datang dimana pembayaran diawal akad serta adanya penjelasan mengenai sifat-sifat barang yang dipesan. Hal ini bertujuan agar terhindar dari ketidakpastian pada barang yang dipesan dan juga akad salam tersebut merupakan bagian dari jual beli sehingga di dalamnya berlaku syarat dan ketentuan yang sama dengan jual beli secara umum.

Seperti yang dikutip oleh Aly Akbar dan Cahyo, Imam an-Nawawi mengatakan, “tentang alam mereka menyebutkan berbagai ungkapan. Yang paling baik adalah bahwa salam itu merupakan akad terhadap sesuatu yang dideskripsikan dalam tanggungan dengan kompensasi yang diberikan segera. Disebut salam, karena penyerahan harga terjadi di majelis akad, dan disebut salaf karena harganya dibayarkan dahulu”. Istilah salam digunakan oleh penduduk Hijaz, sedangkan salaf digunakan oleh penduduk Irak.¹⁰⁵

Legalitas atau sahnya akad salam yaitu, berdasarkan firman Allah SWT dalam al-Qur’an surah al-Baqarah ayat 282 :¹⁰⁶

¹⁰³ Aly akbar dan cahyo , *Analisis Transaksi Akad Salam dalam Jual Beli Online* , Jurnal eksisbank, Vol.2 No.2 (Desember, 2018), 16.

¹⁰⁴ Wahbah Az-zuhaily, *Al-fiqh Islamy Wa Adillatuhu*, Juz V, (Beirut: Dar al-fikr, 2004), hlm. 3603.

¹⁰⁵ Aly akbar dan cahyo , *Analisis Transaksi Akad Salam dalam Jual Beli Online*, 16.

¹⁰⁶ QS. Al-Baqarah (2) : 282.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.”

Sahnya akad salam, maka pelaku usaha berhak memperoleh modal (*ra'sul mal*) dan berkewajiban untuk mengirimkan barang kepada konsumen. Sedangkan konsumen, juga berhak memiliki barang yang dibeli sesuai spesifikasi yang disepakati, serta berkewajiban untuk membayar pelaku usaha. Belanja di layanan Shopee dengan penerapannya akad salam, maka jaminan barang yang dibeli akan aman.¹⁰⁷ Namun menurut Madzhab Imam Syafi'i dalam jual beli Shopee secara COD tidak sah karena harus dibayar secara kontan ketika barang telah diterima dan tidak memenuhi syarat akad salam yaitu pembayaran tidak langsung dilakukan saat barang dipesan.¹⁰⁸

C. Mekanisme Perlindungan Pihak Shopee kepada Konsumen

Perusahaan Shopee menerbitkan beberapa kebijakan untuk melindungi konsumen, termasuk produk yang konsumen beli. Untuk perlindungan produk yaitu, proteksi produk merupakan layanan disediakan khusus oleh mitra asuransi melalui aplikasi Shopee untuk memberikan perlindungan produk berupa kompensasi hingga 100% dari kerusakan yang tidak terduga atau tidak sengaja akibat cairan, kebakaran, sambaran petir, ledakan, bencana alam, pencurian atau perampokan. Layanan proteksi produk hanya tersedia untuk penjual terpilih. Jenis proteksi produk ada 5 yaitu:

¹⁰⁷ Ari kurnia, *Penerapan Jual Beli Akad Salam Dalam Layanan Shopee*, Jurnal Ar-Ribhu Vol. 3 No.2 (Juli –Desember, 2020), 104.

¹⁰⁸ Swanty Maharani, *Analisis Pendapat Madzhab Imam Syafi'I Tentang Jual Beli Pesanan dan Implementasinya Pada E-commerce Shopee*, Jurnal Riset Ekonomi Syariah Vol. 2 No. 1 (Juli, 2022), 45.

- a) Proteksi *gadget* untuk melindungi produk *gadget* yang di beli melalui aplikasi/situs Shopee dari kerusakan yang tidak terduga atau tidak sengaja akibat cairan, kebakaran, sambaran petir, ledakan, bencana alam, pencurian dan kerampokan selama 12 bulan sejak tanggal pesanan selesai.
- b) Proteksi elektronik untuk melindungi produk elektronik yang dibeli melalui aplikasi Shopee dari kerusakan yang tidak terduga atau tidak sengaja akibat cairan, kebakaran, sambaran petir, ledakan, bencana alam, pencurian dan kerampokan selama 12 bulan sejak tanggal pesanan selesai.
- c) Proteksi layar retak untuk melindungi produk *handphone*, *smartphone* atau *tablet* dari kerusakan layar maupun kehilangan akibat tindak perampokan atau penodongan selama 1 bulan sejak tanggal pesanan selesai.
- d) Proteksi kerusakan produk untuk melindungi fashion, perlengkapan rumah, hobi dan koleksi, serta olahraga dan *outdoor* yang dibeli melalui aplikasi Shopee dari kerusakan total yang disebabkan oleh kerusakan fisik produk, cairan,kebakaran,korsleting akibat kebakaran, sambaran petir,ledakan dan kejatuhan pesawat terbang,atau perampokan yang disertai tindak kriminal selama 6 bulan sejak tanggal pesanan selesai.
- e) Proteksi kerusakan + untuk melindungi produk *fashion*, perlengkapan rumah, hobi dan koleksi, serta olahraga dan *outdoor* yang dibeli melalui aplikasi Shopee dari kerusakan total yang disebabkan oleh kejadian tidak terduga, antara lain kerusakan fisik produk, kerusakan akibat pemakaian wajar, cairan, kebakaran , korsleting akibat kebakaran, sambaran petir, ledakan dan kejatuhan pesawat terbang,

atau perampokan yang disertai tindak kriminal, sejak kerusakan akibat pemakaian wajar, hingga 6 bulan sejak tanggal pesanan selesai.¹⁰⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Mely, salah satu *customer service* Shopee, ia mengatakan “bagi konsumen bebas untuk menggunakan proteksi produk atau tidak ketika membeli suatu produk, namun perlu diingat bahwa apabila produk tersebut tidak di centang proteksi maka otomatis tidak ada perlindungan di pesanan tersebut”¹¹⁰

Setelah pihak Shopee memberikan proteksi produk, namun hal yang tidak terduga masih terjadi di lapangan, salah satunya yang dialami oleh konsumen shopee yang bernama Syamsul Alam al-Zuhri, ia membeli HP Xiaomi Redmi note 10s pada aplikasi shopee mengungkapkan bahwa ia mendapatkan proteksi *gadget* saat *checkout* barang, ketika barang tersebut sampai, ternyata layar nya tidak menyala. Setelah mengajukan pengembalian barang ternyata ditolak tanpa alasan. Ia melanjutkan bahwa, meskipun proteksi produk sudah kita dapatkan belum tentu pihak toko mau bertanggung jawab.¹¹¹

Hal serupa, dialami oleh Mutia Agustina yang membeli *Lavees cosmetics* yaitu salah satu produk kecantikan di aplikasi Shopee, ia mendapatkan proteksi efek samping produk, namun saat barangnya sampai ternyata sudah tidak bisa dipakai karena pengemasannya tidak baik. Akhirnya ia komplain dengan pihak penjual, namun pihak penjual mengatakan pengemasannya sudah rapi dan produk tersebut bukan kesalahan pihak penjual. Dari kejadian tersebut ia mengatakan bahwa, dengan mendapatkan proteksi belum tentu keselamatan dari produk kita terjamin.¹¹²

¹⁰⁹ Seller shopee, *Manajemen Toko-Proteksi Produk*, diakses pada tanggal 19 November 2022.

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Mely, *Customer Service* Shopee, pada tanggal 30 November 2022.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Syamsul Alam Al-zuhri, konsumen pada *Marketplace* Shopee, pada tanggal 29 Oktober 2022.

¹¹² Hasil wawancara dengan Mutia Agustina, konsumen pada *Marketplace* Shopee, pada tanggal 29 Oktober 2022.

Namun berbeda dengan kejadian yang dialami oleh Putri Rizka Azkia, ia membeli *hampers gift* paket premium 3, ketika ia melakukan *checkout* produk, ternyata tidak ada proteksi produk dari toko tersebut, setelah barang nya sampai ternyata jam tangan di *hampers* nya pecah, ia melakukan complain kepada penjual di toko terkait dan mereka mengatakan bahwa itu bukan kesalahan dari penjual. “Kejadian tersebut menjadi pelajaran untuk berhati-hati dalam membeli produk, ada baiknya produk dibeli dari toko yang menyediakan proteksi produk,” ungkapnya.¹¹³

Wawancara terakhir yang peneliti lakukan yaitu dengan Zikrina Putri, ia membeli *flowers bouquet* warna *sky blue*, setelah produknya di *checkout* ternyata toko tersebut tidak memiliki proteksi produk, setelah barangnya sampai ternyata pengemasan yang diberikan dari toko tidak rapi sehingga *flowers bouquet* nya rusak, ditimbun dengan barang lain saat pengiriman. Ia mengungkapkan “sangat kecewa dengan pelayanan toko, untuk pembeli di aplikasi shopee harap melihat dulu apakah barang yang akan dibeli berasal dari dari toko yang menyiapkan proteksi produk atau tidak.”¹¹⁴

Selain fitur proteksi, perusahaan Shopee juga memberikan garansi Shopee di mana pembayaran kepada penjual, ditahan sementara oleh Shopee selama masa garansi Shopee. Kemudian dana akan diteruskan ke penjual ketika pesanan telah diterima dengan baik dan sampai di lokasi pengiriman. Periode ini dihitung berdasarkan hari pengiriman penjual dan perkiraan waktu pengiriman, yang dimulai dari tanggal konfirmasi pembayaran. Garansi Shopee diperbolehkan untuk memperpanjang masanya sebanyak satu kali (3 hari) jika penjual belum mengirimkan pesanan. Namun bagi konsumen yang pesannya sudah dikirim, untuk melakukan konfirmasi penerimaan pesanan atau pengajuan pengembalian barang atau dana hanya dapat dilakukan dalam masa garansi

¹¹³ Hasil wawancara dengan Putri Rizka Azkia, Konsumen *Marketplace* Shopee, pada tanggal 10 November 2022.

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Zikrina Putri, Konsumen *Marketplace* Shopee, pada tanggal 13 November 2022.

Shopee, karena pembayaran akan secara otomatis diteruskan kepada penjual saat masa garansi Shopee berakhir. Konsumen diperbolehkan untuk memperpanjang masa garansi Shopee sebanyak satu kali (3 hari) jika konsumen belum menerima pesanan yang telah dikirimkan. Namun apabila konsumen masih belum menerima pesanan di hari terakhir masa garansi Shopee, maka konsumen harus mengajukan permintaan pengembalian dana sebelum periode perpanjangan garansi Shopee (3 hari) berakhir.¹¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Barney, *customer service* Shopee, ia mengatakan bahwa apabila pesanan belum sampai harap untuk memperpanjang masa garansi shopee agar dana tidak langsung dilepaskan kepada penjual. Selain itu, apabila masa garansi shopee tidak diperpanjang maka akan mempengaruhi proses untuk pengembalian dana pada barang yang belum diterima, rusak, bahkan cacat.¹¹⁶

Cara untuk mengajukan pengembalian dana dapat dilakukan dengan :

- 1) memilih menu dikirim pada *tab* saya, kemudian klik pesanan
- 2) pilih ajukan pengembalian, kemudian pilih status pengajuan
- 3) pilih semua produk yang diajukan pengembalian, klik selanjutnya, kemudian pilih alasan yang sesuai
- 4) klik konfirmasi, lalu *upload* foto atau video bukti pendukung
- 5) berikan informasi pada kolom keterangan (jika ada), klik kirim.

Dari garansi yang diberikan Shopee, ternyata masih ada kasus yang terjadi hingga sekarang, seperti yang peneliti temukan pada media konsumen, Haris Prabowo Sugiarto, Pada tanggal 9 September 2022, ia membeli TV Xiaomi A2 43" dari toko resmi *Official Store* Xiaomi seharga Rp3.999.000, garansi 7 hari pengembalian barang, Setelah menunggu 10 hari, akhirnya paket datang namun ternyata tidak berfungsi dengan baik. Karena masih garansi 7 hari

¹¹⁵ Shopee pusat bantuan, *apa itu garansi shopee?*, diakses pada tanggal 28 Oktober 2022.

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Barney, *Customer service* Shopee, pada tanggal 28 November 2022.

pengembalian barang, ia kemudian mengemas kembali TV tersebut dengan penuh tanggung jawab dan memilih opsi “produk tidak berfungsi dengan baik”. Ia mengirimkan kembali melalui J&T terdekat, kemudian menunggu untuk divalidasi, namun setelah beberapa hari menunggu, ternyata pesannya diselesaikan secara sepihak oleh Shopee, tanpa diskusi, alasan atau apa pun.

Pengembalian barang ditolak serta akan dikirim kembali ke alamat Haris, ia mencoba protes dengan menghubungi via *email chat* di aplikasi dan kembali mengirimkan bukti-bukti, mulai dari foto dan *video*, yang menyatakan bahwa benar produk yang ia terima dalam keadaan tidak berfungsi dengan baik dan bermaksud menanyakan alasan kenapa ditolak, jawaban yang ia dapatkan hanya formalitas, disarankan untuk menunggu dan menunggu. Hingga akhirnya ia mendapatkan *email* yang menyatakan alasan penolakan, karena barang yang dikirimkan adalah barang segel. Kemudian pada tanggal 5 Oktober 2022 pukul 10:55 WIB ia mendapat telepon dari *customer service* Shopee yang mengabarkan, bahwa pengembalian barangnya diterima, hanya saja masih proses. Namun sangat disayangkan setelah menunggu beberapa hari, ia mendapat telepon dari kurir TIKI, yang mengabarkan akan mengirim paket TV miliknya. Rasa kecewanya bertambah setelah melihat pengiriman kembali yang dilakukan oleh pihak Shopee, tanpa tanggung jawab, tanpa *safety*, hanya dibungkus *kresek* dan ditelentangkan di atas motor. Ia tegas menolak menerima paket tersebut karena kondisi seperti itu bisa dipastikan produk yang sudah rusak semakin rusak, mengingat jalan menuju ke desanya begitu buruk. Ia mengungkapkan apa gunanya garansi 7 hari pengembalian barang? Ia harus membayar untuk produk yang tidak dipakai.¹¹⁷

Selain memberikan garansi, perusahaan shopee juga memberikan asuransi hanya tersedia untuk pesanan dengan pilihan metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) yang hilang atau rusak dalam pengiriman. Untuk pesanan

¹¹⁷ Tim Media konsumen, *Garansi 7 Hari Pengembalian Barang dari Official Store Shopee Tidak Berguna*, diakses pada tanggal 3 November 2022.

yang tidak menggunakan metode pembayaran COD (Bayar di Tempat), Shopee tidak menyediakan asuransi, sehingga harga pengiriman yang ditampilkan pada aplikasi Shopee adalah harga tanpa asuransi ataupun biaya lainnya yang ditetapkan oleh pihak jasa kirim.¹¹⁸

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Ridho Pribadi, karyawan J&T Cargo Rukoh, Ada beberapa barang yang tidak bisa diklaim asuransi seperti pecah belah, karena rentan 100 % pecah, kemudian seperti bunga hidup (tumbuhan). Untuk klaim asuransi harus mengikuti prosedur dari kantor seperti pengiriman hp harus packing kayu baru bisa mendapat klaim asuransi dan waktu prosesnya paling cepat 2 minggu sedangkan yang tidak *packing* kayu maka prosesnya klaim asuransinya lama karena tidak sesuai dengan prosedur kantor.¹¹⁹ Selain itu, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Putra Aswandi, karyawan J&T Cargo Rukoh lainnya, ia mengungkapkan bahwa untuk asuransi yang bisa diklaim maksimal 2 juta rupiah dari setiap produk.¹²⁰

Berdasarkan analisa penulis, bahwasanya pihak Shopee telah mengupayakan perlindungan terbaik untuk konsumen, yang mana pihak Shopee telah memberikan berupa garansi Shopee, klaim asuransi, bahkan untuk perlindungan produk, pihak Shopee telah menyediakan proteksi produk, namun dilihat dari sisi konsumen yang sampai saat ini masih mengalami kerugian, maka pihak shopee harus kembali mengoptimalkan kebijakan-kebijakan yang ada atau bahkan menambah kebijakan supaya tidak ada pihak yang merasa dirugikan selama jual beli berlangsung.

¹¹⁸ Shopee pusat bantuan, *Perlindungan Pesanan-apakah shopee menyediakan asuransi untuk pesanan saya?*, diakses pada tanggal 28 Oktober 2022

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Ridho pribadi, karyawan J&T Cargo Rukoh pada tanggal 19 November 2022

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Putra Aswandi, karyawan J&T Cargo Rukoh, pada tanggal 20 November 2022

D. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang

1. Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli pada Aplikasi Shopee Menurut Hukum Islam

Dalam literatur Islam, secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul. Diriwayatkan bahwa pada usia muda, beliau sudah berniaga dengan membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dari Mekkah ke negeri Syam dengan mendapatkan imbalan atau upah.¹²¹ Dalam menawarkan dagangan, beliau secara transparan selalu menginformasikan kondisi barang apa adanya kepada calon pembeli. Bila ada kecacatan pada barang yang ditawarkannya, kecacatan tersebut beliau tunjukkan secara terbuka dan jujur. Demikian hal ini secara konsisten beliau lakukan, sehingga para pembeli merasa puas dan tidak ada yang merasa kecewa atau tertipu dalam bertransaksi bisnis dengan beliau. Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.¹²²

Setelah nabi Muhammad SAW diangkat menjadi rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Quran adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279 :

¹²¹ Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah Studi Analisis Berdasarkan Sumber-Sumber Autentik*, (Jakarta: Qisthi Press, 2009), hlm. 152.

¹²² Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 49

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba) maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasulnya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”.¹²³

Sekilas ayat tersebut memang berbicara tentang riba, namun mengandung pesan tersirat tentang perlindungan konsumen, yaitu pada akhir ayat tersebut mengandung perintah bahwa, antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya.¹²⁴

Setelah Rasulullah SAW hijrah dari Mekah ke Madinah, beliau sebagai pemimpin agama dan sekaligus sebagai pemimpin negara, praktik bisnis yang tidak adil dan mengarah pada kezaliman dilarang dan dihapuskan. Seperti penahanan stok, spekulasi, kolusi oligarki, menyembunyian informasi penting tentang produk, penjualan dengan sumpah palsu, atau informasi menyesatkan,¹²⁵ mencegat pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai ke pasar, melipatgandakan harga, menyembunyikan cacat barang yang akan dijual, memperdagangkan barang-barang yang telah dilarang dan diharamkan oleh Al-Quran dan Sunnah.¹²⁶

Bentuk-bentuk perlindungan konsumen pada transaksi jual beli *via* Shopee dalam hukum Islam berupa larangan praktik penipuan, dan

¹²³ Q.S Al-Baqarah (2) : 279.

¹²⁴ Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: kencana, 2013), hlm. 41.

¹²⁵ *Ibid*, hlm. 42-43.

¹²⁶ Larangan mengkonsumsi makanan dan memperdagangkan barang-barang yang diharamkan oleh Allah SWT, tercantum dalam QS Al-Baqarah, Ayat 173, 219, QS Al-Maidah, Ayat 3, QS Al-An'am, Ayat 145, dan QS An-Nahal, Ayat 115.

berlaku curang. Berdasarkan firman Allah SWT dalam al-Quran surat Al-Muthaffifin ayat 2 dan 3 :¹²⁷

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ {1} الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ {2} وَإِذَا كَالُوا لَهُمْ أَوْ وَزَنُوا لَهُمْ يُخْسِرُونَ {3}

“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) Orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.”

Pada ayat tersebut menerangkan bahwa dalam perdagangan atau bisnis baik itu secara tradisional maupun modern tidak boleh adanya unsur kecurangan dan penipuan yang dapat merugikan salah satu pihak. Maksud dari orang-orang yang curang di sini ialah orang-orang yang curang dalam menakar dan menimbang.

Dalam praktik jual beli di aplikasi Shopee, ada rukun dan syarat yang harus dipenuhi agar menjadi jual beli yang sah, seperti yang telah penulis bahas pada bab sebelumnya, bahwa untuk terpenuhinya rukun harus ada orang yang melakukan akad, hal ini terjadi ketika adanya penjual yang memberikan deskripsi terhadap produk yang diperjual belikan. Deskripsi dari produk merupakan suatu bentuk agar konsumen mudah dalam memilih barang, penjual harus memberikan deskripsi yang jelas dan asli. Ketika penjual jujur maka tidak akan menimbulkan kesalahpahaman antara penjual dan pembeli.

Selanjutnya, rukun yang terpenuhi dalam praktik jual beli di aplikasi Shopee, adanya ijab dan qabul yang terjadi ketika pembeli sudah *check out* dan membayar produk. Selain itu, adanya barang yang diakadkan yaitu produk yang dibeli oleh konsumen, adapun objek yang dimaksudkan

¹²⁷ Q.S Al-Muthaffifin (83) : 2-3.

disini yaitu barang yang memberi manfaat serta diketahui bagaimana objek yang akan dibeli, namun pada praktiknya masih banyak terjadi kemudharatan yang merugikan pihak pembeli.

Seperti kasus yang dialami oleh Muhammad Rosidi, pada tanggal 4 November 2022, saya melakukan pembelian HP Realme 9 Pro+ 8/128 [Sony IMX766 OIS] melalui Shopee, di toko @realme.official. Ternyata setelah membuka paket, layar hpnya tidak menyala sama. Bahkan setelah dilakukan pengisian daya pun tetap tidak menyala. Setelah mengajukan pengembalian akhirnya pada tanggal 11 November 2022 mendapatkan info bahwa pengembalian barangnya ditolak, dengan alasan bahwa produk dikirim penjual dalam keadaan segel dan untuk kerusakan silahkan mengirimkan produk ke *Service Center* padahal ia membeli hp baru bukan beli barang rusak dengan harga baru.¹²⁸

Untuk terpenuhinya rukun yang terakhir yaitu ada nilai tukar pengganti barang, dalam praktik jual beli di aplikasi Shopee nilai tukar tersebut berupa uang yang dibayarkan melalui metode pembayaran yang telah disediakan di aplikasi Shopee.

Menurut Syafi'i, Hanafi, dan Maliki dibolehkan barang yang dijual pada aplikasi Shopee diberikan segera atau ditangguhkan. Sedangkan pendapat Hambali tidak dibolehkan penyerahan barang dengan segera, dan tentu saja harus ada penangguhan, meskipun beberapa hari.¹²⁹

¹²⁸ Tim media konsumen, *HP realme tidak bisa nyala saat diterima pihak shopee menolak pengembalian barang*, diakses pada tanggal 21 November 2022

¹²⁹ Munir Salim, *Jual Beli Secara Online menurut Pandangan Hukum Islam*, Jurnal Hukum Pidana dan ketatanegaraan Vol. 6 No.2 (Desember 2017), 383

2. Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli pada Aplikasi Shopee Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Perlindungan konsumen menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 diberikan kepada konsumen sebagai upaya pencegahan dan penegakan hukum yang dilakukan baik secara tertulis maupun tidak, apabila terjadi permasalahan saat berbelanja di aplikasi Shopee.¹³⁰

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kepastian hukum dengan memberikan akses informasi yang detail terhadap barang yang dijual. Sementara itu, apabila barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai maka pihak Shopee berkewajiban dalam pengembalian barang atau mengganti segala kerugian yang timbul, sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 19 Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.¹³¹

Pada pasal 29 ayat 1 menjelaskan bahwa konsumen dan pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan secara layak serta pemerintah dalam hal ini wajib bertanggung jawab.¹³² Namun yang terjadi dilapangan banyak yang masih tidak sesuai dengan yang disebutkan dalam UUPK, salah satunya kejadian yang dialami oleh Jonathan, pada tanggal 10 November 2022 ia membeli produk Baseus 65W car charger fast charging / quick charge dari Shopee Mall Baseus. Setelah produk sampai, ternyata *fast charging*-nya tidak berfungsi, akhirnya Jonathan menghubungi *seller* , setelah menyertakan bukti pihak penjual pun menyetujui untuk retur dan pada tanggal 15, produk telah diterima Reza (tim retur Shopee). Namun

¹³⁰ Ardhan Ardiyanto dan Saputra, *Analisis Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Shopee*, Jurnal Meta-Yuridis, Vol.5 No.2 (September, 2022), 103.

¹³¹ Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹³² Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

tanggal 19 Shopee mengirim pemberitahuan bahwa pengajuan pengembalian produk ditolak (penolakan tanpa keterangan apapun).¹³³

Dalam Pasal 4 huruf h UUPK “para konsumen berhak dalam mendapatkan ganti rugi produk atau jasa sesuai dengan perjanjian yang mereka (konsumen dan pelaku usaha) setuju”.¹³⁴ Penggantian ini bertujuan agar tidak terjadi masalah antara konsumen dan pelaku usaha akibat dari produk yang tidak sesuai.¹³⁵

Dari hasil wawancara dengan seorang konsumen Shopee bernama Aidil fikriadi yang membeli baterai laptop Toshiba tipe 1740 dia mengungkapkan barang yg dikirim tidak sesuai dengan yang di posting di laman penjualan *marketplace* Shopee kemudian ia menambahkan bahwa perlindungan konsumen masih diperlukan karena banyak dari pengguna aplikasi Shopee yang sampai sekarang tidak tahu dan tidak peduli dengan UU perlindungan konsumen hingga perlunya edukasi kepada masyarakat agar terhindar dari penipuan.¹³⁶

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pelaku usaha yang menjual produk di *marketplace* Shopee, yaitu admin toko Herbal Suplemen, admin tersebut memberikan keterangan bahwa setiap barang yang sudah dibeli maka tidak ada proses untuk pengembalian barang.¹³⁷ Selain itu, dari toko Parayu.official juga ikut menegaskan bahwa apabila barang yang mereka kirim sudah sesuai maka tidak boleh dikembalikan, namun ada pengecualian yaitu apabila barang yang dikirim ternyata salah atau rusak maka bisa diajukan untuk retur barang dengan syarat

¹³³ Tim media konsumen. *Tim Retur Shopee Menolak Pengembalian Produk Padahal Penjual Sudah Setuju*. Diakses pada tanggal 22 November 2022

¹³⁴ Pasal 4 Undang-undang no 8 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹³⁵ Budi Bahreysi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.3 No.2 (Juli-Desember, 2018), 139.

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Aidil Fikriadi, konsumen di *Marketplace* shopee pada tanggal 08 November 2022.

¹³⁷ Hasil wawancara dengan admin toko herbalsuplemen, pelaku usaha pada *Marketplace* shopee tanggal 16 November 2022.

konsumen harus *record video* sampai selesai dan tidak membuang kertas yang menempel di paket, untuk meminimalisir kesalahpahaman jika terjadinya kesalahan bisa dijadikan sebagai bukti kuat ketika *retur* barang.¹³⁸

Setiap permasalahan yang terjadi akan diselesaikan secara musyawarah antara penjual dan pembeli, tetapi apabila penyelesaian tersebut tidak tercapai maka dapat diserahkan kepada pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli pada Aplikasi Shopee Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016

Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) adalah wujud dari tanggung jawab yang harus di emban oleh negara dan telah di revisi menjadi UU No. 19 tahun 2016 tentang ITE, untuk memberikan perlindungan maksimal pada seluruh akitvitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam negeri agar terlindungi dengan baik dari potensi kejahatan dan penyalahgunaan teknologi.

Transaksi jual beli yang dilakukan melalui alat elektronik dalam transaksi elektronik, harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Sebagaimana di tentukan pada Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang berbunyi “transaksi elektronik yang di tuangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak”.¹³⁹

Ketentuan Pasal 9 UU ITE menjelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak,

¹³⁸ Hasil wawancara dengan admin parayu.official, pelaku usaha pada *Marketplace* Shopee pada tanggal 16 November 2022.

¹³⁹ Heru Kuswanto, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli Benda Bergerak Melalui Internet*, Jurnal Hukum (Vol xx. No.20, April 2011), 58

produsen, dan produk yang ditawarkan. Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan informasi yang wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam UU ITE. Hal ini merupakan bentuk perlindungan hukum bagi para pihak yang melakukan transaksi jual beli online, yang termuat dalam Pasal 25 Undang – Undang No. 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi “ Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang disusun menjadi karya intelektual, situs internet, dan karya intelektual yang ada di dalamnya dilindungi sebagai hak kekayaan intelektual berdasarkan ketentuan peraturan perundang -undangan ”.

Perjanjian jual beli yang di lakukan melalui media elektronik di tegaskan dalam pasal 19 UU ITE tentang kesepakatan para pihak untuk melakukan perjanjian dengan menggunakan sistem elektronik yang disepakati.¹⁴⁰ Artinya dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media elektronik dinyatakan bahwa dalam prakteknya perjanjian elektronik di perbolehkan atau sah dengan menggunakan alat elektronik misalnya dengan komputer atau dengan alat elektronik lainnya yang bisa digunakan sebagai alat komunikasi antara penjual dan pembeli.

Dalam transaksi jual beli yang dilakukan melalui aplikasi Shopee, jika terjadi suatu perbuatan wanprestasi yang dapat merugikan orang lain, dapat diselesaikan sesuai aturan hukum yang terdapat dalam pasal 39 Undang undang No. 11 Tentang ITE yang berbunyi: “ Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.”¹⁴¹Memang dalam pasal ini hanya diterangkan mengenai penyelesaian sengketa perdata harus menggunakan aturan hukum perdata yang terdapat dalam KUHPerdata, karena Undang-undang ini tidak mengatur mengenai

¹⁴⁰ Pasal 19 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

¹⁴¹ Pasal 39 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

sistem penyelesaiannya secara khusus. Tidak seperti ketentuan pidananya, dalam Undang-undang ini ketentuan Pidana telah diatur secara khusus mengenai hukuman bagi para pihak jika melakukan perbuatan pidana mengenai informasi dan transaksi elektronik dapat dijatuhi hukuman penjara dan denda yang diatur dari pasal 45 A Undangundang UU No. 19 tahun 2016 tentang ITE .

Selanjutnya diatur dalam KUHPperdata dengan perbuatan wanprestasi tersebut Pasal 1243 KUHPperdata menyatakan bahwa: “Pengantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya.”

E. Analisa Penulis

1. Aspek Hukum Islam

Praktik jual beli pada aplikasi dalam fiqh muamalah dikenal dengan istilah *al-bai'* yang artinya suatu bentuk pertukaran antara benda atau barang yang di dasari dengan suka sama suka dan diperbolehkan oleh syariat karena tidak ada dalil yang melarangnya.

Dari praktik bisnis yang dilarang Rasulullah seperti informasi palsu, maka prinsip bisnis yang diajarkan mengandung nilai-nilai perlindungan terhadap hak-hak konsumen, sekalipun pada masa Rasulullah belum dikenal istilah konsumen. Kejujuran, keadilan dan transparansi merupakan pondasi ajaran Islam dalam berbisnis. Hal tersebut menunjukkan, bahwa sebelum bangsa barat dan dunia modern mengenal perlindungan konsumen, Islam telah lebih dulu mengimplementasikan nilai-nilai dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Bentuk-bentuk perlindungan konsumen pada transaksi jual beli *via* Shopee dalam hukum Islam berupa larangan praktik penipuan dan berlaku curang. Dalam bertransaksi pada aplikasi Shopee harus mengetahui hal-hal yang dapat menentukan sah atau tidaknya transaksi jual beli tersebut sehingga konsumen akan terlindungi. Oleh karena itu, penulis akan menganalisa perlindungan konsumen dalam praktik jual beli *via* Shopee dengan menggunakan rukun dan syarat dari jual beli, yaitu sebagai berikut:

a) Ada orang yang berakad (penjual dan pembeli)

Penjual adalah seseorang yang memiliki barang untuk diperjualbelikan dan pembeli adalah seseorang yang membeli barang dari penjual. Syarat dari penjual dan pembeli adalah harus memiliki akal sehat, supaya dapat melakukan kegiatan jual beli dalam keadaan sadar, ada unsur suka sama suka dan dengan kehendak sendiri. Seorang penjual harus jujur dengan barang dagangannya serta memberikan informasi yang jelas kepada calon pembeli untuk menghindari terjadinya kerugian yang akan dialami oleh salah satu pihak.

Sementara itu, dalam praktik jual beli pada aplikasi shopee yang terjadi, masih terdapat beberapa produk yang tidak menjelaskan bahwa produk tersebut memiliki unsur tiruan dan juga, masih produk ada yang tidak bisa lagi untuk digunakan. Penjual harus memiliki sifat jujur dalam berdagang, baik dari segi kemasan produk, warna, tanggal kadaluarsa, maupun masih bisa digunakan atau tidak. Hal tersebut guna sebagai bentuk perlindungan konsumen, agar tidak terjadinya kemudharatan bagi pihak pembeli.

b) Ada *sighat* (lafaz *ijab* dan *qabul*)

Ijab dan *qabul* adalah hal-hal yang menjadi dasar akad antara penjual dan pembeli dalam hal menyepakati jual beli yang terjadi. *Ijab*

dan qabul tidak hanya dalam bentuk ucapan, bisa juga dengan tulisan, gerak tubuh, dan dapat dilakukan secara elektronik sesuai syariah. Dalam praktik jual beli pada aplikasi Shopee, ijab terjadi ketika penjual memposting barang dagangannya di akun toko Shopee dengan memberikan deskripsi harga produk, sedangkan kabul terjadi ketika pembeli melakukan *check out* dan membayar produk yang dibeli.

c) Ada barang yang diakadkan

Syarat untuk barang yang diperjualbelikan harus sesuai dengan yang diperbolehkan dalam syariat, yaitu dapat memberi manfaat, dapat dilihat serta diketahui ukurannya. Dalam praktik jual beli *via* Shopee yang menjadi objek akad yaitu barang yang dibeli oleh konsumen. Dimana barang yang dipesan memiliki kandungan manfaat namun juga unsur kemudharatan, karena dalam praktiknya objek yang dijual tidak sesuai serta objeknya cacat (rusak bentuknya), sehingga pembeli tidak mengetahui bahwa produk yang dibeli berbeda dengan deskripsi.

d) Ada nilai tukar pengganti barang

Syarat-syarat untuk bisa terjadinya nilai tukar yaitu, harga yang disepakati harus jelas jumlahnya, apabila jual beli dilakukan dengan cara barter, maka barang merupakan nilai tukarnya. Dalam transaksi jual beli Islam, ada barang yang dilarang yaitu, seperti babi dan khamr atau barang lain, yang dinilai tidak boleh untuk diperjualbelikan dalam agama. Pada praktik jual beli *via* Shopee nilai tukar yang digunakan untuk pengganti barang yaitu berupa uang, uang tersebut bisa dibayarkan melalui beberapa metode pembayaran yaitu melalui *Shopeepay*, *Spayletter*, *transfer bank*, maupun secara COD (bayar ditempat).

Dari penjelasan tersebut, berdasarkan analisis penulis maka praktik jual beli *via* Shopee memiliki unsur rukun yang sah. Namun, syarat terhadap objek barangnya tidak terpenuhi karena penjual tidak

menjelaskan secara jujur terkait barang yang diperjualbelikan, selain itu hukum dari jual beli tersebut adalah *fasad* (dapat dibatalkan) karena timbulnya kerugian pada pihak lain. Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa konsumen, mereka merasa dirugikan karena produk yang diterima ada yang tidak sesuai bahkan ada yang barangnya memiliki unsur cacat (rusak), sehingga dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam jual beli *via* Shopee belum ada secara khusus hanya saja dalam al-Qur'an telah disebutkan larangan untuk jual beli penipuan maupun berlaku curang.

2. Analisis Aspek Hukum Perdata (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999)

Perlindungan konsumen pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur pada Bab III mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan jaminan adanya ketegasan dalam hukum dengan seluruh cara agar konsumen mendapatkan perlindungan. Pada Pasal 4 huruf b dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak dalam memilih barang dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang diperjanjikan. Pada dasarnya, dalam praktik jual beli *via* Shopee konsumen dapat memilih secara bebas terkait barang yang akan dibeli, karena dalam jual beli *via* Shopee terdapat fitur dimana konsumen bisa memilih sendiri jenis barang, ukuran, warna, dan lain lain. Tetapi pada hasil wawancara antara penulis dengan konsumen, ternyata konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang dibeli oleh konsumen.

Dalam Pasal 4 huruf d, yang selaras dengan Pasal 4 huruf g menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk dilayani oleh pelaku usaha

secara jujur dan benar. Menurut hasil dari wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan konsumen bahwa ketika konsumen mengeluh terhadap barang yang dibeli, yang dilakukan pelaku usaha justru mengabaikannya. Hal ini membuktikan bahwa konsumen tidak mendapatkan haknya karena pelaku usaha tidak merespon konsumen yang komplain terhadap barang yang dibelinya, padahal apabila ditinjau dari Pasal 4 huruf h menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi dari pihak pelaku usaha atas barangnya yang tidak sesuai dengan yang dibelinya sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dan terhindar dari persengketaan.

Perilaku pelaku usaha yang tidak merespon keluhan konsumen melanggar undang-undang yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha yaitu pada Pasal 7 huruf a yang mengatakan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya yang artinya dalam mencari keuntungan pelaku usaha wajib berlaku secara adil dan melaksanakan segala aturan supaya tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Pada praktik jual beli *via* Shopee, masih ada pelaku usaha yang membuat konsumen merasa dirugikan karena tidak sesuai barang yang dibeli dan tidak mendapatkan ganti rugi.

Pelaku usaha mempunyai kewajiban lain, yang terdapat pada Pasal 7 huruf g bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi terhadap barang yang diterima atau dimanfaatkan ternyata tidak sesuai dengan perjanjian. Pada huruf ini pelaku usaha wajib merealisasikannya karena sebagai pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas ketidaksesuaian barang akibat perbuatan tidak teliti pelaku usaha. Tetapi pada praktik jual beli *via* Shopee sampai saat ini banyak pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya sehingga membuat konsumen merasa dirugikan.

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah mengatur mengenai bentuk pertanggungjawaban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 19 telah dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan akibat barang yang diperdagangkannya. Bentuk ganti rugi yang dilakukan pelaku usaha dapat berupa pengembalian dana atau penukaran barang yang sesuai dengan yang dibeli oleh konsumen. Namun berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pelaku usaha, ada yang tidak menerima penukaran barang.

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas terkait aspek dalam hukum Islam maupun Undang-undang maka penulis menyimpulkan bahwa, pada dasarnya hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 sama-sama mengatur masalah perlindungan konsumen untuk menciptakan keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan serta menjamin kepastian hukum dalam jual beli pada aplikasi Shopee. Namun berdasarkan kasus-kasus yang telah disebutkan, menurut penulis, perlindungan kepada konsumen yang berbelanja di aplikasi Shopee sampai saat ini, belum terakomodir dengan baik karena dilihat dari pengoptimalan layanan, pengajuan tuntutan ganti rugi, bahkan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen, masih banyak terjadi, meskipun ada hukum Islam dan UU yang telah mengaturnya. Sehingga upaya perlindungan konsumen masih sangat dibutuhkan dan diharapkan kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab agar segera menyelesaikan kasus-kasus yang ada.

BAB EMPAT PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka pada bab penutup ini, peneliti akan menyimpulkan hasil penelitian serta saran, yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap jual beli Shopee berdasarkan hukum Islam dan Undang-undang sebagai berikut:

A. KESIMPULAN

1. Transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Shopee, dilihat dari aspek terjadinya *ijab* dan *qabul* secara *syar'i* sudah sah, tidak adanya penjual dan pembeli di satu tempat yang sama, sehingga barang yang dijual tersebut menjadi *dzimmah maushufah* (tanggungannya yang dideskripsikan), baik dalam bentuk *image*, *film* atau yang lain, maka akad dalam transaksi melalui aplikasi Shopee dikategorikan sebagai akad salam yaitu menjual suatu barang, dimana penyerahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas, dan pembayarannya dilakukan terlebih dahulu, sebelum barangnya diserahkan dikemudian hari. Namun menurut Madzhab Imam Syafi'i untuk jual beli pada aplikasi Shopee yang dilakukan secara COD tidak sah karena pembayaran dilakukan secara *kontan* ketika barang telah diterima sehingga tidak memenuhi syarat akad salam yaitu pembayaran tidak langsung dilakukan saat barang dipesan.
2. Mekanisme perlindungan konsumen yang diberikan oleh perusahaan Shopee meliputi proteksi produk, garansi Shopee serta asuransi kepada konsumen. Namun dari perlindungan yang diberikan, konsumen yang mengalami kerugian atas produk, tidak bisa memberikan penilaian ulang terhadap barang yang dipesan, sehingga diharapkan kepada perusahaan

Shopee untuk menambah fitur penilaian ulang agar mengurangi angka kerugian oleh konsumen selanjutnya.

3. Perlindungan Konsumen dalam pandangan Islam, menurut Syafi'i, Hanafi, dan Maliki membolehkan barang yang dijual pada aplikasi Shopee diberikan segera atau ditangguhkan dengan syarat memenuhi rukun dan syarat jual beli. Sedangkan pendapat Hambali tidak dibolehkan penyerahan barang dengan segera, dan tentu saja harus ada penangguhan, meskipun beberapa hari. Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen yaitu Undang-undang nomor 8 tahun 1999 dan Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta upaya perlindungan hukum kepada konsumen, dari jual beli pada aplikasi yang dipraktikkan belum sesuai dengan pandangan hukum Islam dan Undang-Undang yang berlaku. Karena banyaknya konsumen yang masih mengalami kerugian.

B. SARAN

1. Bagi perusahaan, disarankan untuk lebih memperhatikan praktik jual beli yang terjadi, supaya tidak banyak ada yang dirugikan.
2. Bagi pelaku usaha, disarankan untuk memberikan layanan dan tanggung jawab yang lebih supaya tidak ada yang merasa dirugikan.
3. Bagi konsumen, disarankan untuk lebih berhati-hati dalam berbelanja *online*, harus benar-benar memperhatikan toko dan produk yang akan dibeli.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Azis Dahlan, dkk., *Ensiklopedi Hukum Islam*, jilid 3, Jakarta: Ictiar Van Hoeve, 2006.
- Abdul Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.
- Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, Jakarta : Kencana, 2003.
- Bahder Johan Nasutin, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Bobby Hartanto dan Indriyani, *Minat Beli di Marketplace Shopee*, Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.
- Chairunisa Pasaribu dan Suhrawadi K.Lubis, *Hukum Perjanjian Islam*, Jakarta: Grafindo, 1996.
- Dede Rosyada, *Hukum Islam dan Pranata Sosial*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa, 1995.
- Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer*, Bogor: Berkat Mulia Insani, 2016.
- Fathi ad-Duraini, *al-Fiqih al-Islami al-Muwaran ma'a al-Muhazib*, Damaskus, 1979.
- Ghazali Abdul Rahman, dkk., *Fiqh Muamalat*, cet-1, Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Hadiri Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003.
- Hafidz Muftisany, *Hukum Jual Beli Online*, Jawa Tengah: Intera, 2021.
- Happy Susanto, *Hak - Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Hasbi Ashiddieqy, *Pengantar Hukum Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1974.
- Hasbi ash-Shiddieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Jakarta: Bulan Bintang, 1980.

- Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, Surabaya: Duta Media Publishing, 2020.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Madar Maju, 2000.
- Ibnu Mas'ud & Zainal Abidin, *Fiqh Madzhab Syafi'i*, Bandung: Pustaka Setia, 2007.
- Isnawati, *Jual Beli Online sesuai Syariah*, Jakarta: Rumah fiqih publishing, 2018.
- Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Lexy L. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. ke-XIV, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001.
- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah Studi Analisis Berdasarkan Sumber-Sumber Autentik*, Jakarta: Qisthi Press, 2009.
- Mardani, *Fiqh ekonomi syariah*, Cet-5, Jakarta: Kencana 2019.
- Muhammad Abdul Mujieb, *Mabruri Thalhah dan syafiyah, Kamus Istilah Fiqih*, Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994.
- Muhammad Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Cet 2 Jakarta : Raja Grafindo Persana, 2003.
- Muhammad dan Alimin. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Muhammad Yunus Musa, *Al-Amwal wa Nazhariyah*, Cairo: Daral-Fikri Al-arabi, 1976.
- Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Bandung: Alma'arif, 1986.
- Nasroen Harun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.

- Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah untuk UIN, STAIN, PTANIS, dan Umum*, Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit, 2004.
- Sartika, *Analisis framework s-o-r mengenai online shopping value dan web satudfaction terhadap purchase intention*, Jawa tengah: Anggota IKAPI No.181/JTE/2019.
- Sarwat Ahmad, *Fiqh Jual-beli*, Jakarta: Rumah Fiqh Publishing, 2018.
- Sayyid sabiq, *fiqh al-sunnah*, Bandung: Alma'arif, 1987.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Soedarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Soedjono dan Abdurrahman, *Metodologi Penelitian Suatu Penerapan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001.
- Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Sudarto, *Kapita Selektta Hukum Pidana*, Bandung: P.T. ALUMNI, 2010.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Syaikh Abdurrahman Al-Juzairi, *Fikih Empat Madzhab Jilid 3*, Terj. Nabhani Idris, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2017.
- Syaikh al-Albani, *Shahih At-Targhib Wa At-Tarhib Jilid 4*, Jakarta: Pustaka Sahifa, 2016.
- Syaikh Muhammad bin Ibrahim, *Ensiklopedi Islam al-Kamil*, Jakarta: Darus Sunnah, 2017.
- Tajun Nashr, *Ijma' sebagai dalil syar'i ketiga*, Jakarta: Rumah fiqh publishing, 2018.

Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, cet-7, Depok: Gema Insani, 2021.

Wahbah Az-zuhailiy, *Al-fiqh Islamy Wa Adillatuhu*, Juz V, Beirut: Dar al-fikr, 2004.

Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: kencana, 2013.

Jurnal

Aly akbar dan cahyo , “Analisis Transaksi Akad Salam dalam Jual Beli Online”, *Jurnal eksisbank*, Vol.2 No.2, Desember 2018.

Ardhan Ardiyanto dan Saputra, “Analisis Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Shopee”, *Jurnal Meta-Yuridis*, Vol.5 No.2, September 2022.

Ari kurnia, “penerapan jual beli akad salam dalam layanan shopee”, *Jurnal Ar-Ribhu*, Vol. 3 No.2, Juli –Desember 2020.

Budi Bahreysi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online*, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.3 No.2, Juli-Desember 2018.

Heru Kuswanto, Keabsahan Perjanjian Jual Beli Benda Bergerak Melalui Internet, *Jurnal Hukum*, Vol xx. No.20, April 2011.

Periamsyah Subhan dan Azhar Syahab. “Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Marketplace Mobile Shopee Indonesia” *Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Vol. 1. No. 1, Juli 2018

Shobirin, “Jual Beli dalam Pandangan Islam”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3 No. 2, Agustus 2016.

Swanty Maharani, Analisis Pendapat Madzhab Imam Syafi’I Tentang Jual Beli Pesanan dan Implementasinya Pada E-commerce Shopee, *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, Vol. 2 No. 1, Juli, 2022.

Skripsi

Alvina Khoirul Umami, *Analisis hukum jual beli melalui perantara aplikasi Shopee perspektif regulasi transaksi elektronik dan hukum perjanjian syariah*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019.

Amirul Arif, *Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*, Universitas Islam Indonesia, 2020.

Elsa Aliya Safitri, *Jual beli online Ikan Cupang dalam perspektif hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021.

Nurlaeni Faizal, *Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di PT. Shopee Internasional Indonesia*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.

Ruth Serenia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja Online Shopee*, Universitas Sumatera Utara, 2019.

Undang-Undang

Peraturan Pemerintah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang, Informasi dan Transaksi Elektronik

Artikel

[https://help.shopee.co.id/portal/article/7326-\[Garansi-Shopee\]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/7326-[Garansi-Shopee]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F).

[https://help.shopee.co.id/portal/article/73137-\[Perlindungan-Pesanan\]-Apakah-Shopee-menyediakan-asuransi-untuk-pesanan-saya%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73137-[Perlindungan-Pesanan]-Apakah-Shopee-menyediakan-asuransi-untuk-pesanan-saya%3F)

<https://kbbi.lektur.id/undang-undang>,

<https://mediakonsumen.com/>

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/16608>

<https://staffnew.uny.ac.id/upload/1302001803>

Lain-lain

wawancara dengan admin toko Herbalsuplemen, pelaku usaha *Marketplace* Shopee.

wawancara dengan admin toko Parayu.official, pelaku usaha pada *Marketplace* Shopee

wawancara dengan Aidil Fikriadi, konsumen di *Marketplace* Shopee

wawancara dengan Barney, *Customer servis* Shopee.

wawancara dengan Mely, *Customer Servis* Shopee.

wawancara dengan Mutia Agustina, konsumen pada *Marketplace* Shopee.

wawancara dengan Putra Aswandi, karyawan J&T Cargo Rukoh.

wawancara dengan Putri Rizka Azkia, Konsumen *Marketplace* Shopee.

wawancara dengan Ridho pribadi, karyawan J&T Cargo Rukoh.

wawancara dengan Syamsul Alam Al-zuhri, konsumen pada *Marketplace* Shopee.

wawancara dengan Zikrina Putri, Konsumen *Marketplace* Shopee



Lampiran 1: Surat Keputusan (SK) Penetapan Pembimbing Skripsi



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

Jl. SyekhAbdurRaufKopelma 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: 2659/Un.08/FSH/PP.00.9/07/2022

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU 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 64 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 A N

Menetapkan :
Pertama : Menunjuk Saudara (i) :
a. Dr. Jur. ChairulFahmi, MA
b. Nahara Eriyanti, M.H
Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II
untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :

N a m a : Zahrina
N I M : 180102063
Prodi : HES
J u d u l : Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Via Shoppe* Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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,

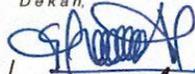
Keempat : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

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

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada tanggal : 7 Juni 2022

D e k a n,


Muhammad Siddiq

Tembusan :

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

**Lampiran 2: Protokol Wawancara dengan Konsumen, Pelaku Usaha, J&T
Cargo Rukoh dan *Customer Service* Shopee**

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Skripsi : Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Via Shopee Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Yang Diwawancarai : Konsumen yang berbelanja pada aplikasi Shopee

Daftar wawancara kepada konsumen yang berbelanja pada aplikasi Shopee

1. Apakah anda pernah berbelanja di aplikasi Shopee ?
2. Mengapa anda lebih memilih berbelanja di aplikasi Shopee daripada toko konvensional ?
3. Jenis produk apa yang biasa anda beli di aplikasi Shopee ?
4. Apakah anda pernah mengalami kerugian selama berbelanja di aplikasi Shopee, sebutkan !
5. Bagaimana pendapat anda mengenai kerugian yang anda dapatkan setelah melakukan pembelian barang tersebut?
6. Apa yang anda lakukan setelah mengalami kerugian pembelian ?
7. Apakah anda sudah menjalankan kewajiban anda sebagai konsumen dengan membaca deskripsi barang sebelum melakukan pembelian ?

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Skripsi : Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Via Shopee Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Yang Diwawancarai : Pelaku Usaha pada aplikasi Shopee

Daftar wawancara kepada pelaku usaha pada aplikasi Shopee

1. Sudah berapa lama anda bergabung dengan shopee ?
2. Apakah barang dari toko anda pernah dikembalikan oleh *customer* ?

3. Apakah anda pernah mendapatkan keluhan dari *customer* ?
4. Bagaimana jika barang dari toko anda ternyata rusak saat *customer* menerimanya, apakah barang tersebut dapat dikembalikan ?

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Skripsi : Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Via Shopee Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Yang Diwawancarai : J&T Cargo Rukoh

Daftar wawancara J&T Cargo Rukoh

1. Bagaimana sistem penyerahan barang yang saudara lakukan ?
2. Paket atau barang apa saja yang menjadi prioritas pengiriman ?
3. Bagaimana jika ada barang yang tertukar dalam pengantaran ? apa yang akan saudara lakukan ?
4. Jika ada *cust* yang ingin melakukan pengembalian barang, bagaimana proses yang harus dilakukan *customer* ?
5. Apakah semua barang bisa mendapat klaim asuransi ?

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Skripsi : Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Via Shopee Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Yang Diwawancarai : *Customer Service* Shopee

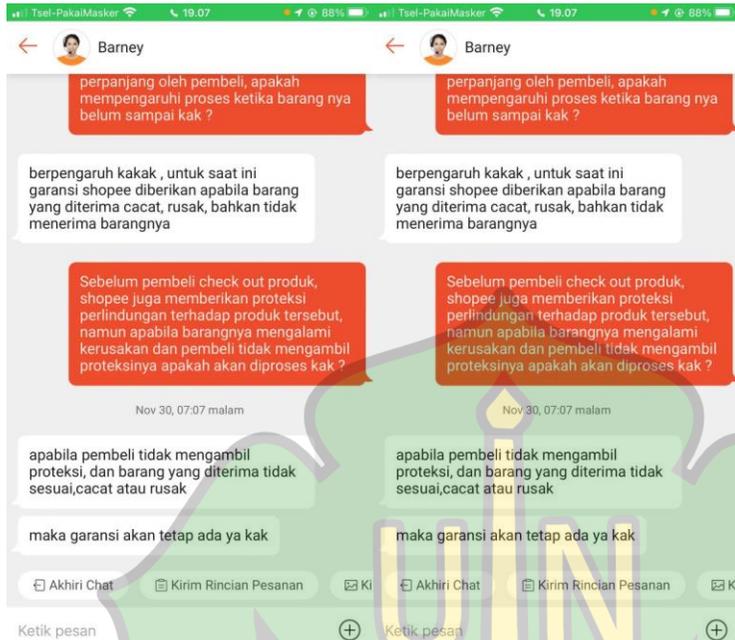
Daftar wawancara *Customer Service* Shopee

1. Apakah perlindungan konsumen penting ?
2. Apa saja perlindungan yang diberikan oleh pihak Shopee kepada konsumen ?
3. Apakah ada batasan untuk perpanjangan garansi Shopee ?

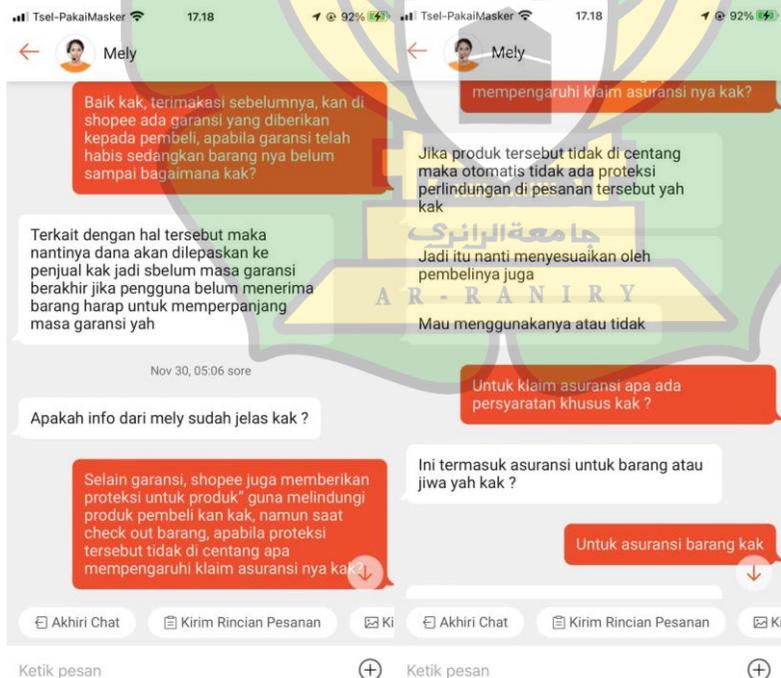
4. Bagaimana jika produk yang dibeli tidak dapat klaim asuransi, apa barang bias diretur ?
5. Untuk klaim asuransi, apakah harus dilapor terlebih dahulu kepada pihak Shopee ?



Lampiran 3: Foto kegiatan



Wawancara dengan Barney, *Customer Servis* Shopee



Wawancara dengan Mely, *Customer Servis* Shopee



Wawancara dengan Mutia Sahara Ningsi,
Konsumen pada *Marketplace* Shopee



Wawancara dengan Putri Riska
Azkia, Konsumen pada
Markertplace Shopee



Wawancara dengan Zikrina Putri,
konsumen Pada *Marketplace* Shopee



Wawancara dengan Syamsul Alam
Al-zuhri, konsumen pada
Marketplace Shopee



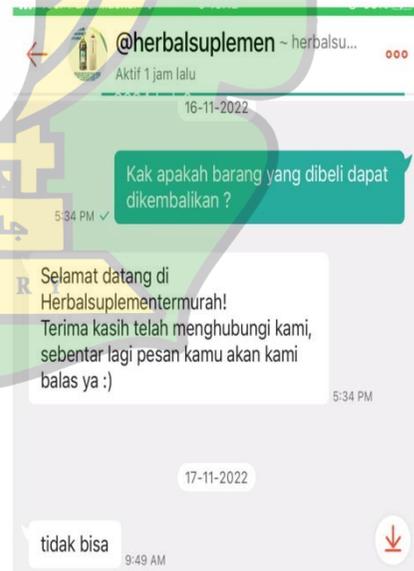
Wawancara dengan Aidil Fikriadi,
Konsumen pada *Marketplace* Shopee



Wawancara dengan Putra Aswandi,
karyawan J&T Cargo Rukoh



Wawancara dengan Ridho pribadi,
Karyawan J&T Cargo Rukoh



Wawancara dengan admin Herbal
Suplemen, pelaku usaha pada
Marketplace Shopee



Wawancara dengan admin Parayu.official,
pelaku usaha pada *Marketplace* Shopeee



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Zahrina
 Nim : 180102063
 Tempat tanggal lahir : Pidie Jaya, 28 Maret 2000
 Alamat : Gampong Cot Makaso, kecamatan Trienggadeng,
 kabupaten Pidie Jaya
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia

Nama Orang tua

Ayah : Hanafiah
 Ibu : Rukaman
 Alamat : Gampong Cot Makaso

Pendidikan

SD/MI : MIN Pangwa
 MTsN : MTsN Meureudu
 SMA : SMA Negeri Unggul Pidie Jaya

Banda Aceh, 12 Desember 2022
 Penulis,

Zahrina

