

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
PEMBATALAN TRANSAKSI OLEH APLIKASI BELANJA  
ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN  
UU TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum Ekonomi Syariah (SH) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah  
(Mu'amalah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar*

**OLEH**

**RESKI PADILA  
NIM : 105251103218**

27/09/2022

1 ap  
Bnb. Alumni

P/ 0052/MES/22 CP  
PAD

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
PEMBATALAN TRANSAKSI OLEH APLIKASI BELANJA  
ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN  
UU TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**PROPOSAL**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum Ekonomi Syariah (SH) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah  
(Mu'amalah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar*

**OLEH**

**RESKI PADILA**

**NIM : 105251103218**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2022**



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Reski Padila, NIM. 105 25 11032 18 yang berjudul "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pembatalan Transaksi oleh Aplikasi Belanja Online dalam Perspektif Hukum Islam dan UU tentang Perlindungan Konsumen." telah diujikan pada hari Rabu, 29 Dzulqaidah 1443 H./29 Juni 2022 M. dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

29 Dzulqaidah 1443 H.  
Makassar, 29 Juni 2022 M.

Dewan Penguji :

- Ketua : Saidin Mansyur, S.S., M. Hum. (.....)
- Sekretaris : Dra. St. Rajiah Rusydi, M. Pd.I. (.....)
- Anggota : Elli, S. Pd.I., M. Pd.I. (.....)
- Fakhruddin Mansyur, S.E.I., M.E.I. (.....)
- Pembimbing I : Hurriah Ali Hasan, ST., ME., P. hD. (.....)
- Pembimbing II : Fakhruddin Mansyur, S.E.I., M.E.I. (.....)

Disahkan Oleh :

Dekan, FAI Unismuh Makassar,



Dr. Amrah Mawardi, S. Ag., M. Si.  
NBM. 774 234



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Menara Iqra Lt. IV Telp. (0411) 866972 Fax 865 588 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA MUNAQASYAH**

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah Mengadakan Sidang Munaqasyah pada : Hari/Tanggal : Rabu, 29 Dzulqaidah 1443 H./29 Juni 2022 M., Tempat : Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, Jalan Sultan Alauddin No. 259 (Menara Iqra' Lantai 4) Makassar.

**MEMUTUSKAN**

Bahwa Saudara (i)

Nama : **Reski Padila**

NIM : 105 25 11032 18

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pembatalan Transaksi oleh Aplikasi Belanja Online dalam Perspektif Hukum Islam dan UU tentang Perlindungan Konsumen.**

Dinyatakan : **LULUS**

Ketua,

**Dr. Amirah Mawardi, S. Ag., M. Si.**  
NIDN. 0906077301

Sekretaris,

**Dr. M. Ilham Muchtar, Lc., M.A.**  
NIDN. 0909107201

Dewan Penguji :

1. Saidin Mansyur, S.S., M. Hum

2. Dra. St. Rajiah Rusydi, M. Pd.I.

3. Elli, S. Pd.I., M. Pd.I.

4. Fakhruddin Mansyur, S.E.I., M.E.I.

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unimuh Makassar,

**Dr. Amirah Mawardi, S. Ag., M. Si.**  
NBM. 774 234



FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Kantor : Jl. Sultan Alauddin, Gedung Iqra, Lt. 4 II/17 Fax/Tel. (0411) 851914 Makassar 90223

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh Aplikasi Belanja Online Dalam Perspektif Hukum Islam dan UU Tentang Perlindungan Konsumen.**

Nama : Reski Padila

NIM : 105251103218

Fakultas/Prodi : Agama Islam/Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)

Setelah dengan seksama memeriksa dan meneliti, maka Skripsi ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan di depan tim penguji ujian skripsi pada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Syaban 1443 H

14 Maret 2022 M

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

**Hurriah Ali Hasan, ST., ME., Ph. D**  
NIDN. 0927067001

Pembimbing II,

**Fakhrudin Mansyur, S.E.I., M.E.I**  
NIDN. 0930058804

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reski Padila

NIM : 105251103218

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Fakultas : Agama Islam

Kelas : 8A

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi, saya menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun)
2. Saya tidak melakukan penjiplakan (Plagiat) dalam menyusun skripsi ini.
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada huruf 1, 2, dan 3 maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 20 Safar 1444 H  
2022



## ABSTRAK

**Reski Padila. 105251103218.** Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh Aplikasi Belanja Online Dalam Perspektif Hukum Islam Dan UU Tentang Perlindungan Konsumen. Dibimbing oleh Hurriah Ali Hasan dan Fakhruddin Mansyur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap pembatalan transaksi oleh aplikasi belanja online dalam perspektif Hukum Islam dan UU tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar, mulai dari Februari 2022 sampai April 2022. Jenis dan metode yang digunakan adalah Penelitian Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini melalui reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transaksi jual beli dalam aplikasi jual beli online terjadi sesuai dengan kesepakatan antara dua belah pihak, perlindungan Hukum bagi konsumen pada dasarnya telah dijelaskan dalam persyaratan dan ketentuan layanan pada aplikasi Jual Beli Online, dengan penyelesaian pengembalian barang dan pengembalian dana. Dalam Hukum Islam, perlindungan hak konsumen telah diatur dengan adanya hak *Khiyar*, yaitu dengan pengembalian barang dan pengembalian dana. Berdasarkan Hukum Positif bentuk perlindungan hak konsumen telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999, tetapi masih ada aturan yang kurang sesuai terkait dengan pemberian informasi yang kurang jelas terhadap konsumen, sehingga terdapat aturan yang prosedurnya sulit dilaksanakan.

**Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Aplikasi Jual Beli Online, Hukum Islam, UU**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbilalamin, puji dan syukur senantiasa teriring do'a dalam setiap hela nafas atas kehadiran Allah SWT. Tuhan yang senantiasa melindungi hambanya dan segala Nikmat dan Rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik. Salawat serta salam tercurah kepada baginda Rasulullah SAW. Para sahabat, dan keluarganya serta umat yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya.

Tiada pencapaian yang sempurna dalam setiap langkah, segalanya telah penulis lalui dengan kesungguhan dan keyakinan untuk terus melangkah, akhirnya sampai dititik akhir ini. Namun semua tidak lepas dari uluran tangan berbagai pihak lewat dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan moril dan materil.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga dan teristimewa peneliti hanturkan kepada: Kedua orang tua tercinta, yaitu: Rasul dan Rahmwati, mama yang senantiasa mendo'akan, dan terus memberikan dukungan moril maupun materil selama menempuh Pendidikan dan bapak yang selalu ku doakan dimanapun saya berada, serta saudari-saudara saya yang selalu menjadi motivasi agar saya bisa menjadi kakak yang terbaik. Untukmu kedua sosok yang luar biasa dalam hidupku, terimalah persembahan kecil dari hasil pengorbanan besarmu, iringilah anakmu ini dengan do'a dalam setiap sujudmu.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, telah banyak pihak yang membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof Dr H Ambo Asse M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar;
2. Ibu Dr. Amirah Mawardi S.Ag, M.Si, selaku Dekan Fakultas Agama Islam;
3. Bapak Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP, Selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan Bapak Hasanuddin, SE. Sy.,ME., selaku Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah yang senantiasa memberikan arahan-arahan selama menempuh pendidikan.
4. Ibu Hurriah Ali Hasan, ST.,ME.,Ph.D. (Selaku Pembimbing I) dan Pak Fakhruddin Mansyur, S.E.I.,M.E.I (Selaku Pembimbing II) yang setia membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan Skripsi ini;
5. Bapak/Ibu para dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Hukum Ekonomi Syariah.;
6. Terima kasih secara khusus kepada Bu Hurriah Aji Hasan, ST.,ME.,Ph.D. yang bukan hanya menjadi Pendamping akademik saya, tetapi juga menjadi motivator dan pendengar yang baik untuk saya yang sering mengeluh ini. Makasih Bu.
7. Terima kasih kepada Aulia, Hajra, Indah, Wiwi, Widya, Alin dan Hasna yang selalu ada setiap saat dan kapan pun Ketika saya butuh bantuan dan mungkin berada dititik paling rendahnya saya dalam kehidupan, saya sangat beruntung memiliki kalian.

8. Terima kasih kepada Kakak saya Nadiah Arfan yang selalu menjadi penyemangat dan motivator bagi saya ketika saya benar-benar butuh pendengar kapanpun dan dimanapun.
9. Terima kasih kepada Muh. Mulyadi yang selalu ada setiap saat saya membutuhkan bantuan dan support untuk menyelesaikan segala permasalahan selama menjalankan perkuliahan, terima kasih selalu ada.
10. Dan terakhir penulis ucapkan terima kasih atas dukungannya kepada keluarga besar, HES A, serta mereka yang tidak sempat disebutkan namanya satu-persatu.

Makassar, 21 September 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

SAMPUL SKRIPSI .....	i
SAMPUL RPOPOSAL.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Jual Beli.....	13
B. Jual beli Online.....	18
C. Sistem Transaksi Dalam Jual Beli Online.....	21
D. Perlindungan Konsumen Dalam Jal Beli Online.....	27
E. Penelitian Terdahulu.....	41
F. Kerangka Pikir.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Desain Penelitian.....	45
B. Lokasi dan Objek Penelitian.....	46
C. Fokus Penelitian dan Dekripsi Penelitian.....	46
D. Jenis Data.....	46
E. Instrumen Penelitian.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran umum dan lokasi penelitian.....	52
B. Praktik jual beli online.....	56
C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Oleh Aplikasi Jual Bel Online Berdasarkan Hukum Islam.....	60
D. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Oleh Aplikasi Jual Bel Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999.....	70
BAB V PENUTUP .....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	87
DATA PUSTAKA.....	88
RIWAYAT HIDUP.....	93
LAMPIRAN.....	94

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tingkah laku masyarakat serta kebudayaan individu telah digantikan oleh teknologi informasi dan komunikasi secara mendunia. Selain itu, kemajuan teknologi informasi telah mengalami kemajuan sehingga membuat semesta menjadi tidak terbatas lalu membawa dampak yang besar serta cepat terhadap transformasi sosial. Teknologi informasi kini sedang menjelma sebagai pedang bermata dua, sebab selain untuk meningkatkan kesejahteraan, kemajuan serta peradaban manusia, teknologi informasi pun menjadi instrumen yang ampuh terhadap perilaku terlarang<sup>1</sup>. Pada saat ini, guna memperlancar kegiatan usaha yang merupakan kepentingan yang tidak dapat ditawar, telah digunakan alat bantu berupa teknologi modern. Barang dan/atau jasa yang mengalami perputaran kian cepat, artinya semakin cepat peredaran mata uang dalam bertransaksi. Transaksi yang dilakukan mencakup berbagai jenis transaksi. Di era digital sekarang ini, transaksi perdagangan melalui dunia maya (online atau melalui internet) telah menjadi mungkin, sehingga antara pelaku usaha dan konsumen tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.<sup>2</sup>

Perkembangan teknologi inilah yang merubah dan membawa kebiasaan baru bagi masyarakat dalam menjalankan proses jual beli, dimana proses jual beli

---

<sup>1</sup> Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia* (Bandung: PT Refika Aditama, 2010), h. 1

<sup>2</sup> Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati, "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Transformasi*, Volume 11, Nomor 1 (Maret 2015), h. 65.

tidak hanya lagi dilakukan dengan cara bertemu langsung ataupun bertatap muka langsung antara pembeli dan penjual, tetapi transaksi jual beli sekarang bisa dilakukan dengan melalui internet ataupun dengan cara transaksi online. Hal ini membuat banyak penjual Online Shop yang berlomba-lomba menawarkan produknya dengan berbagai cara untuk menarik konsumen berbelanja, mereka memanfaatkan keadaan Online Shopping yang sedang diminati oleh masyarakat Indonesia sampai saat ini. Sebagian masyarakat menikmati keadaan yang mempermudah mereka dalam berbelanja dan sebagian lagi memanfaatkan situasi yang terjadi dengan cara berbisnis online.

Adapun yang menjadi objek jual beli yang harus dipenuhi oleh setiap penjual adalah barang yang dapat ditentukan baik bentuk, jenis, jumlah maupun harganya. Objek jual beli harus suatu benda yang boleh diperdagangkan dan status benda harus jelas, serta diketahui kualitas dan kuantitasnya oleh calon pembeli.<sup>3</sup> Syarat dalam objek jual beli yaitu: objek akad dapat diserahkan atau dapat dilaksanakan, objek akad harus tertentu atau dapat ditentukan, objek akad dapat ditransaksikan menurut syara' yaitu pertama tujuan objek akad tidak bertentangan dengan transaksi yaitu sesuatu tidak dapat ditransaksikan apabila transaksi itu bertentangan dengan tujuan sesuatu itu. Kedua sifat sesuatu tidak memungkinkan transaksi, untuk dapat ditransaksikan dan dapat menerima akibat hukum akad, suatu objek, apabila berupa benda harus merupakan benda bernilai dalam pandangan syara' dan benda yang dimiliki.<sup>4</sup> Sedangkan syarat pada barang atau

---

<sup>3</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), h. 198

<sup>4</sup> Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syari'ah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 190

harta yang menjadi objek transaksi (ma'qud alaih) jual beli telah diformulasi oleh fuqaha yang didasarkan pada hadits-hadits yang shahih bahwa barang yang diperjualbelikan merupakan objek yang suci menurut syara'. Barang tersebut dapat dimiliki manfaatnya, dimiliki sepenuhnya oleh penjual, dapat diserahkan dari si penjual kepada si pembeli, harus diketahui keadaannya dan harus ada dalam genggamannya.

Transaksi jual beli dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, salah satunya secara online, yang merupakan transaksi jual beli melalui cara pemesanan yang dilakukan melalui media elektronik, pihak penjual menjual suatu barang yang penyerahannya di akhir atau menjual suatu barang yang ciricirinya disebutkan dengan jelas, dengan pembayaran dilakukan terlebih dahulu oleh pihak pembeli<sup>6</sup>. Sekarang ini pembayaran jual beli online dapat dilakukan dengan melalui dua cara, yaitu: bayar di awal pada saat pemesanan barang dan pembayaran saat barang diterima oleh pembeli dan bayar di tempat. Bayar di awal merupakan pembayaran dengan modal terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan di kemudian hari. Pembayaran di tempat (cash on delivery) merupakan fasilitas transaksi jual beli online dengan pilihan pembayaran dilakukan setelah orderan atau pesanan sampai di tangan pihak pembeli.

*E-Commerce* pada dasarnya merupakan pelaku usaha dan konsumen dalam suatu kontrak perdagangan dengan menggunakan fasilitas internet. Melalui internet dapat dilakukan mulai dari proses pemasokan barang, pelunasan

---

<sup>5</sup> Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*. (Terj. Ahmad Tirmidzi, dkk), (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2015), h. 752

<sup>6</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 143

transaksi, hingga pengiriman barang. *E-Commerce* merupakan pelaku usaha dan konsumen di dalam transaksi komersial yang menggunakan media elektronik ataupun digital dalam hubungan kontraktual, tanpa perlu adanya proses tatap muka dan transaksi lintas batas. Pengguna internet berkembang pesat, terutama penduduk Indonesia yang menggunakan *E-Commerce* untuk menarik para pelaku usaha atau berbagai perusahaan untuk mempromosikan barang atau jasa nya lewat internet. Tidak hanya untuk sektor bisnis atau sekedar untuk promosi barang atau jasa, internet juga mampu merubah pola kehidupan dari masyarakat itu sendiri. Saat ini banyak bermunculan media sosial yang tidak hanya digunakan sebagai media pertemanan tetapi digunakan juga sebagai toko online. Toko online disini merupakan tempat penjualan yang didirikan secara online tanpa bertemu antara pelaku usaha dengan konsumen. Aktivitas yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memanfaatkan toko online, antara lain mempromosikan serta menjual barang atau jasa yang ada. Toko online juga dapat mempermudah konsumen dalam menemukan barang atau jasa yang diperlukan. Semua penawaran, detail barang atau jasa, harga, cara pengiriman barang, serta cara membayar barang atau jasa yang diinginkan dapat di promosikan melalui toko online.

Toko online telah hadir dan kian populer di Indonesia dalam bentuk pasar online (Marketplace). Marketplace ini adalah tempat berkumpulnya antara pelaku usaha dan konsumen dalam sebuah situs website.<sup>7)</sup> Model jual beli melalui marketplace mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan model jual beli di forum, jejaring sosial, ataupun iklan. Fasilitas rekening bersama secara gratis,

---

<sup>7</sup> Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo dan Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 15

pelaku usaha dapat menentukan minimal pembelian, dan menetapkan sistem diskon untuk pembelian partai besar merupakan kelebihan dari adanya model jual beli melalui marketplace. Perhitungan ongkos kirim secara otomatis, konfirmasi pembayaran secara online serta pengecekan posisi pengiriman barang secara otomatis juga terdapat di dalam jual beli melalui marketplace. Pelaksanaan sistem pembayaran dijalankan secara tidak langsung kepada penjual melainkan dibayarkan terlebih dahulu kepada marketplace tersebut. Jika konsumen telah menerima barang pesanan, maka pelaku usaha akan mendapatkan dana yang telah dicairkan.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan atau jasa) dan konsumen (pemakai akhir dari barang dan atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus atau berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya dengan beragam pilihan.<sup>8</sup>

Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan dengan hadirnya marketplace terdapat kelemahan yang dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Melalui internet dapat dilakukan suatu kegiatan, yakni berupa kegiatan jual beli yang dilakukan tanpa tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha, serta tidak

---

<sup>8</sup> Husni Syawali dan neni SriImaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Mandar Maju, Bandung, 2000), h. 23

mengecualikan terjadinya kecurangan. Kelemahan tersebut termasuk syarat dan ketentuan oleh marketplace secara sepihak. Syarat dan ketentuan tersebut dapat dimungkinkan hanya menguntungkan marketplace itu sendiri dengan merugikan pihak konsumen itu sendiri dan dengan begitu pengelola situs marketplace dapat terhindar dari tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha dikarenakan adanya syarat dan ketentuan yang sudah tersedia di dalam situs marketplace tersebut. Hal ini disebabkan oleh ketidakteelitian konsumen untuk membaca atau tidak membaca syarat dan ketentuan pada marketplace tersebut. Pada saat transaksi online telah dilakukan, pelaku usaha kerap melakukan kecurangan. Bentuk kecurangan yang terjadi antara lain, ketika konsumen telah membayarkan sejumlah uang secara lunas untuk pembelian barang, pelaku usaha tidak akan mengirimkan pesanan konsumen, dan terkadang ketika konsumen telah membeli barang tersebut, produk yang dikirimkan kepada konsumen tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Pengiriman pembayaran atas pembelian barang disebabkan oleh pelaku usaha yang mengubah daftar harga yang pada akhirnya bermuara pada terjadinya pembatalan transaksi tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen.

Seperti yang dikutip melalui Detik News pada tanggal 2 Oktober 2018, bahwa terdapat konsumen yang bernama Ibu Maya yang telah melakukan transaksi melalui *Shopee*, akan tetapi mengalami kerugian akibat pembatalan secara sepihak oleh *Shopee*. Diawali dengan Ibu Maya yang memesan barang dengan menggunakan potongan Voucher senilai Rp. 100.000,- yang didapatkan dari Aplikasi *Shopee*. Tetapi dalam waktu yang diberikan, status pesanan masih dalam pengemasan padahal sudah melebihi batas waktu yang ada. Ternyata Pihak

*Shopee* membatalkan pesanan secara sepihak dan tidak mengembalikan Voucher yang didapatkan Ibu Maya sebelumnya dengan dalih bahwasanya voucher tidak bisa dikembalikan setelah pembatalan, padahal dalam ketentuan tertulis bahwa voucher dapat digunakan kembali setelah pembatalan yang dilakukan oleh *Shopee* disaat tanggan voucher masih berlaku dan valid.

Dalam kasus ini, Pihak *Shopee* telah melakukan pembatalan secara sepihak terhadap konsumen yang dimana konsumen itu telah melaksanakan kewajibannya tetapi tidak mendapatkan Hak nya seperti yang terdapat dalam Pasal 4 angka (5) dan (8) UUPK yang menyatakan bahwa Konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Perlindungan Konsumen menyangkut banyak aspek. Salah satunya ialah aspek hukum. Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan masyarakat itu sendiri. Hukum mempunyai arti yang sangat besar dalam masyarakat. Hukum berfungsi untuk mengatur kehidupan masyarakat, sehingga dapat melindungi kepentingan masyarakat. Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan

yang lain, dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai<sup>9</sup>

Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian perlindungan konsumen adalah "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".<sup>10</sup> Perlindungan terhadap konsumen juga membutuhkan pemikiran yang luas sehingga tidaklah dapat dikaji dari suatu aspek hukum semata-mata, mengingatkan kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang dan/ atau jasa diproduksi.

Menurut ketentuan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak sebagai berikut:<sup>11</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;

---

<sup>9</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), hal. 3

<sup>10</sup> Indonesia (a), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Ps. 1 angka (2) beserta penjelasannya

<sup>11</sup> Ahmad Yani dan Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 29.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mnedapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hukum syariat Islam sendiri telah mengatur kegiatan jual beli ini dengan cukup ketat, baik dalam dalil Al-Qur'an, Hadits, Ijma', dan juga Qiyas. Di mana dibahas tentang syarat-syarat penjual, pembeli, barang yang dijual, juga tentang akad jual beli yang dilarang karena menimbulkan kemudharatan di salah satu pihak. Dengan alasan yang telah terpaparkan secara jelas dalam latar belakang di atas, kiranya penulis merasa perlu mengangkat tema untuk membahas tentang bagaimana jual beli melalui internet ditinjau dari hukum Islam dan kaitannya terhadap perlindungan konsumen sebagai pihak yang paling banyak dirugikan.

Sebagaimana telah dikemukakan, konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan oleh

sebagian pelaku usaha, oleh sebab itu hak-hak konsumen perlu dilindungi<sup>12</sup>. Adapaun tujuan perlindungan konsumen, adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/ atau jasa<sup>13</sup>

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat semakin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih. Dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.

Dengan melihat dasar itulah, Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian, memberikan gambaran apa dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual-beli online dalam perspektif hukum Islam dan UU. Sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul "**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh Aplikasi Belanja Online Dalam Perspektif Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan**"

---

<sup>12</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hal. 22.

<sup>13</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung : Nusa Media, 2010), hal. 48

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok-pokok permasalahan yang di bahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Mekanisme Transaksi Pada Aplikasi Belanja Online?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap pembatalan transaksi jual beli oleh aplikasi belanja online berdasarkan Hukum Islam?
3. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap pembatalan transaksi jual beli oleh aplikasi belanja online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mekanisme praktik jual beli online
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum islam terhadap konsumen dalam jual-beli online yang dirugikan akibat pembatalan sepihak transaksi jual beli oleh aplikasi belanja online
3. Untuk mengetahui perlindungan UU No. 8 Tahun 1999 terhadap konsumen dalam jual-beli online yang dirugikan akibat pembatalan sepihak transaksi jual beli oleh aplikasi belanja online

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dari pembahasan skripsi ini adalah:

##### a. Bagi peneliti

1. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai hak konsumen termasuk konsumen Online bahwa tidak hanya kemudahan tetapi kepuasan dan kenyamanan konsumen yang perlu diperhatikan.
2. Dapat mengetahui bagaimana pandangan hukum Islam dan UU tentang jual beli online serta perlindungan Konsumen dalam jual beli online

##### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi untuk peneliti selanjutnya untuk mengembangkan judul tersebut.

##### c. Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang perlunya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli online.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Jual Beli

Secara bahasa, jual beli atau al-bai`u berarti muqabalatu syai`im bi syai`in. Artinya adalah menukar sesuatu dengan sesuatu.<sup>14</sup> Menurut Rachmat Syafei<sup>15</sup>, secara etimologi jual beli dapat di artikan sebagai pertukaran sesuatu dengan sesuatu (yang lain) dimana penjual memberikan barang yang dijualnya sedangkan pembeli memberikan sejumlah uang yang seharga dengan barang tersebut. Namun secara terminologi, para ulama berbeda pendapat dalam mendefinisikan jual beli tersebut di antaranya:

- a) Menurut ulama Hanafiyah, jual beli adalah pertukaran harta (benda) dengan harta berdasarkan cara khusus (yang dibolehkan);
- b) Menurut Imam Nawawi, dalam al-majmu yang dimaksud dengan jual beli adalah pertukaran harta dengan harta untuk kepemilikan;
- c) Menurut Ibnu Qudama, dalam kitab al-mugni, yang dimaksud dengan jual beli adalah pertukaran harta dengan harta, untuk saling menjadikan milik.

Jual beli dalam makna syariat maksudnya adalah pertukaran harta dengan harta (segala sesuatu yang dimiliki dan dapat dimanfaatkan) dengan dilandasi saling rela, atau pemindahan kepemilikan dengan penukaran dalam bentuk yang

---

<sup>14</sup> Wahbah az-Zuahaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid, V (Jakarta: Gema Insani, 2011), h. 25.

<sup>15</sup> Rachmat Syafei, *Penimbunan dan Monopoli Dagang Dalam Kajian Fiqih Islam*, (Jakarta: Departemen Agama- Mimbar Hukum, 2004), h. 73

di izinkan.<sup>16</sup> Jual beli dalam penggunaan sehari-hari mengandung arti “saling tukar” atau tukar menukar<sup>17</sup>. Dalam al-Quran banyak terdapat kata Bai’dan derivasinya dengan maksud yang sama dengan arti bahasa. Secara terminologi jual-beli diartikan dengan “tukar-menukar harta secara suka samasuka” atau “peralihan kepemilikan dengan cara penggantian menurut bentuk yang diperbolehkan.

Sedangkan definisi yang dikemukakan oleh ulama Hanafiah menitikberatkan bahwa transaksi jual beli harus pertukaran harta dengan harta baik dalam bentuk barang maupun uang, dan transaksi tersebut dilakukan harus sesuai dengan ketentuan syara’ sehingga transaksi jual beli yang bertentangan dengan syara’ meskipun dilakukan atas dasar suka sama suka tetap tidak boleh dilakukan dan transaksi yang dilakukan tersebut memiliki manfaat terutama pada objeknya.

#### a. Dasar Hukum Jual Beli

Dasar hukum jual beli adalah al-Quran dan al-hadits, sebagaimana disebutkan dalam surat al-Baqarah ayat 275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Terjemahan :

“Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”

Quraish Shihab menafsirkan ayat di atas dalam bukunya yaitu jual beli adalah transaksi yang menguntungkan. Keuntungan yang pertama diperoleh melalui kerja manusia, yang kedua yang menghasilkan uang bukan kerja

<sup>16</sup> Sayyid sabiq, *Fiqh Sunnah*, (Jilid V: Cakrawala Publising, 2009), h. 159

<sup>17</sup> Sohari Sahrani; Ru’fah Abdullah, *Fikih Muamalah*, (Bogor : 2011), h. 65.

manusia dan jual beli menuntut aktivitas manusia.<sup>18</sup> Ayat tersebut menjelaskan tentang dasar kehalalan (kebolehan) hukum jual beli dan keharaman (menolak) riba. Allah SWT adalah dzat yang maha mengetahui atas hakikat persoalan kehidupan. Maka, jika dalam suatu perkara terdapat kemaslahatan, maka akan diperintahkan untuk dilaksanakan. Dan dalam ayat lain:

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

Terjemahan :

*“Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu...” ( Q.S. An-Nisa : 29)*

Riba adalah salah satu kejahatan jahiliyah yang amat hina. Riba juga tidak sedikit juga dengan kehidupan orang beriman. Kalau di zaman yang sudah-sudah ada yang melakukan itu, maka sekarang karena sudah menjadi muslim semua, hentikanlah hidup yang hina itu. Kalau telah berhenti, maka dosa-dosa yang lama itu habislah hingga itu, bahkan diampuni oleh Allah<sup>19</sup>

Allah mengharamkan kepada umat Islam memakan harta sesame dengan jalan batil, misalnya dengan cara mencuri, korupsi, menipu, merampok, memeras, dan dengan jalan lain yang tidak dibenarkan Allah, kecuali dengan jalan perniagaan atau jual beli dengan didasari atas dasar suka sama suka dan saling menguntungkan. Nabi SAW bersabda dalam hadis yang diri-wayatkan oleh imam Bazzar yang berarti:

<sup>18</sup> Quraish Shihab, Op.Cit, h. 721

<sup>19</sup>Haji Abdul Malik Abdul Karim Amrullah (HAMKA),Tafsir Al-Azhar, Juzu” 1-2-3, Yayasan Nurul Islam, hlm. 65

Terjemahan :

*Dari Rifa'ah bin Rafi'i RA bahwasanya Nabi SAW pernah ditanya, "Pekerjaan apa yang paling baik?", maka Beliau menjawab : "Pekerjaan seseorang dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang baik." (H.R. Al-Bazzar dan dianggap shahih menurut Hakim).*

Hadits lain yang berkenaan dengan jual beli adalah :

Terjemahan :

*"Mewartakan Qutaibah mewartakan Laitsu dari Yazid bin Abi Habibi dari „Atha" bin Abi Rabah dari Jabir bin Abdullah RA bahwasannya ia mendengar Rasulullah SAW bersabda pada tahun kemenangan di Mekah : "Sesungguhnya Allah dan Rasul-Nya mengharamkan menjual minuman yang memabukkan (khamar), bangkai, babi dan berhala. Lalu ada orang bertanya, " Ya, Rasulullah bagaimana tentang lemak bangkai, karena dipergunakan mengecat perahu-perahu supaya tahan air, dan meminyaki kulit-kulit, dan orang-orang mempergunakannya untuk penerangan lampu? beliau menjawab : "tidak boleh, itu haram". Kemudian diwaktu itu Rasulullah SAW bersabda : Allah melaknat orang-orang Yahudi, sesungguhnya Allah tatkala mengharamkan lemaknya bagi mereka, mereka cairkan lemak itu kemudian dijualnya dan mereka makan harganya." (HR. Bukhari)<sup>20</sup>*

Para ulama liqih dari dahulu sampai sekarang telah bersepakat bahwa jual beli itu diperbolehkan, jika di dalamnya telah terpenuhi rukun dan syarat. Alasannya karena manusia tidak bisa memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain<sup>21</sup>.

Alasan inilah yang kemudian dianggap penting, karena dengan adanya transaksi seseorang dapat dengan mudah memiliki barang yang diperlukan dari orang lain. Selain itu, berdasarkan dasar hukum sebagaimana penjelasan di atas bahwa jual beli itu hukumnya adalah mubah, yang artinya jual beli itu diperbolehkan asalkan didalamnya memenuhi ketentuan yang ada dalam jual beli. Oleh karena itu, praktikjual beli yang dilakukan manusia sejak masa

<sup>20</sup>Abi Abdillah Muhammad bin Isma'il, Shahih Bukhari, Jilid II, Syirkah Almaktabah Litabi'i Wan Nasr, tt, hlm. 59

<sup>21</sup> Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah*, (Pustaka Setia, Bandung 2001), hlm. 75.

Rasulullah SAW, hingga saat ini menunjukkan bahwa umat telah sepakat akan disyariatkannya jual beli.

#### b. Rukun dan Syarat Jual Beli

Sebagai salah satu bentuk transaksi, dalam jual beli harus ada beberapa hal agar akadnya dianggap sah dan mengikat. Beberapa hal disebut rukun. Menurut ulama Hanafiyah rukun jual beli hanya ada satu, yaitu ijab. Menurut mereka hal yang paling prinsip dalam jual beli adalah saling rela yang diwujudkan dengan kerelaan untuk saling memberikan barang. Maka jika terjadi ijab, maka jual beli dianggap telah berlangsung.<sup>22</sup>

Sedangkan menurut jumhur ulama rukun jual beli yaitu: pertama Orang yang berakad atau al-muta'qidain (penjual dan pembeli), kedua yaitu Sigat (lafal ijab dan qabul), ketiga yaitu Ma'qud 'alaih (barang yang dibeli) dan terakhir Nilai tukar pengganti barang.

Sedangkan syarat jual beli adalah jual beli dilakukan dengan unsur rela antara dua pihak, pihak yang melakukan akad adalah yang diperbolehkan, obyek transaksi jelas dan dapat diperjualbelikan serta adanya harga yang jelas saat transaksi.

#### B. Jual Beli Online

Jual beli online di artikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet atau secara online.<sup>23</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara

<sup>22</sup> Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*, h. 25.

<sup>23</sup> Tira Nur Fitria. (2017). *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*. Surakarta: STIE AAS, 3(1). hlm. 54

penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual<sup>24</sup>. Online adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan online, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam website maupun komunikasi dua arah seperti chatting dan saling berkirim email. Online bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

Dari pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli online adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain.<sup>25</sup>

#### a. Dasar Hukum Jual Beli Online

Dalam Islam berbisnis melalui online diperbolehkan selagi tidak terdapat unsur-unsur riba, kezaliman, menepoli dan penipuan. Bahaya riba terdapat didalam Alquran diantaranya di (Q.S. Al-Baqarah [2]: 275, 279 dan 278, Q.S. Ar-Rum [30]: 39, Q.S. An-Nisa'[4]: 131). Rasulullah S.A.W. mengisyaratkan bahwa jual beli itu halal selagi suka sama suka (Antarādhin).

<sup>24</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi IV (Cet. 1; Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008), h. 589.

<sup>25</sup> "Sederet.com", Online Indonesian English Dictionary. <http://mobile.sederet.com/> (5

Karena jual beli atau berbisnis seperti melalui online memiliki dampak positif karena dianggap praktis, cepat, dan mudah. Allah S.W.T.berfirman dalam Alquran SuratAl-Baqarah [2]: 275: "*Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba*". Al-Bai' (Jual beli) dalam ayat termasuk didalamnya bisnis yang dilakukan lewat online.

Namun jual beli lewat online harus memiliki syarat-syarat tertentu boleh atau tidaknya dilakukan. Adapun keharaman bisnis online karena beberapa sebab:

- 1) Sistemnya haram, seperti money gambling. Judi itu haram baik di darat maupun di udara (online),
- 2) Barang/jasa yang menjadi objek transaksi adalah barang yang diharamkan, seperti narkoba, video porno, online sex, pelanggaran hak cipta, situs-situs yang bisa membawa pengunjung ke dalam perzinaan,
- 3) Karena melanggar perjanjian (TOS) atau mengandung unsur penipuan;
- 4) Dan lainnya yang tidak membawa kemanfaatan tapi justru mengakibatkan kemudharatan.

Transaksi berlangsung dalam satu waktu sedangkan kedua belah pihak berada di tempat yang berjauhan, hal ini dapat diterapkan pada transaksi melalui telepon seluler, maka ijab dan qabul yang terjadi adalah langsung seolah-olah keduanya berada dalam satu tempat<sup>26</sup>. Dalam transaksi menggunakan internet, penyediaan aplikasi permohonan barang oleh pihak penjual di situs merupakan ijab dan pengisian serta pengiriman aplikasi yang

<sup>26</sup> Erwandi Tarmizi. *Harta Haram Muamalat Kontemporer*. (Bogor, PT Berkah Mulia Insani, 2017). h. 264.

telah diisi oleh pembeli merupakan qabul. Adapun barang hanya dapat dilihat gambarnya serta dijelaskan spesifikasinya dengan lengkap, dengan penjelasan yang dapat mempengaruhi harga jual barang.

Sedangkan dalam Perundang-undangan yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum dalam setiap transaksi jual beli online adalah sebagai berikut:

- 1) UU ITE (UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik).
- 2) UUPK (UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). PP No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

b. Adapun Dampak Negatif dari Jual Beli Online

- 1) Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan. Contohnya, konsumen hanya melihat foto barang yang diiginkan melalui postingan pelaku usaha
- 2) Ketidakjelasan informasi tentang barang yang ditawarkan. Contohnya, konsumen tidak dapat mengetahui secara jelas apakah barang tersebut berkualitas a atau b karena hanya melihat foto barangnya saja;
- 3) Tidak jelasnya status subjek hukum dari si pelaku usaha. Contohnya, penjual selaku pelaku usaha yang tidak memberikan jaminan kepastian agar konsumen tidak merasa dirugikan;
- 4) Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi, serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam

## C. Sistem Transaksi dalam Jual Beli Online

Bisnis online relatif mudah dilakukan siapa pun. Contoh platform *E-Commerce* di Indonesia adalah *Shopee*, *Lazada* dan *Blibli*. Bisnis online tidak membutuhkan toko fisik, sehingga bisa dijalankan dengan modal minim. Banyak toko fisik dijalankan dari perumahan, bahkan pelosok desa. Berikut beberapa langkah-langkah cara jual beli di platform *E-Commerce* yaitu<sup>27</sup>

### 1. Sistem Pemesanan

Dalam proses pemesanan produk dalam jual beli online, ada beberapa hal atau tahap yang harus kita lewati terlebih dahulu. Bagi pelanggan baru, yang perlu diperhatikan adalah pembuatan akun dimana pada saat menuliskan nama Kecamatan pada field 'Kecamatan (*City*)'. Ketikkan beberapa huruf pertama nama kecamatan, kemudian sistem akan menampilkan pilihan nama kecamatan. Pilih yang paling sesuai. Lengkapi data alamat anda. Klik persetujuan *Privacy Policy*. Klik tombol 'Continue'. Setelah memiliki akun, maka tahap selanjutnya adalah melihat atau mencari produk-produk yang tersedia di Famosa Studio melalui menu *Categories*. Pada produk yang diinginkan, klik tombol 'Add to Cart' untuk memasukkannya ke dalam belanjaan konsumen. Perhatikan jumlah stok yang tersedia untuk produk tersebut. Tambahkan produk lain sesuai keperluan. Dibagian kanan atas terlihat jumlah item dalam belanjaan dan total nilai pesanan

---

<sup>27</sup> Muhammad Idris, "Panduan Cara Jualan di Shopee dan Cepat Mendapatkan Pembeli", *Kompas.com*, <https://www.merdeka.com/jateng/cara-mengutip-dari-internet-dengan-benar-perlu-diketahui-kln.html>. Diakses pada 22 Agustus 2021.

anda. Bila ingin melihat daftar belanjaan lebih detil, arahkan kursor ke gambar keranjang belanja, kemudian klik tombol *'View Cart'*.

Setelah memilih produk yang diinginkan konsumen akan diarahkan pada bagian *'Checkout Options'*. Bila konsumen sudah terdaftar (*Returning Customer*), silahkan gunakan email dan password konsumen untuk login. Bila konsumen belum terdaftar (*New Customer*), silahkan lakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan meng-klik tombol *'Continue'*.

## 2. Sistem Pembayaran

Pada bagian ini konsumen dapat memilih cara pembayaran yang sesuai. Klik persetujuan *Terms & Conditions*. Klik tombol *'Continue'*. Konsumen wajib melakukan konfirmasi Pembayaran untuk melanjutkan ke pengiriman barang. Sistem pembayaran yang ditetapkan dalam jual beli online sangat beragam sesuai dengan keinginan dari customer yang memesan produk. Sistem pembayaran terbagi menjadi

### a) Melalui Mobile

Konsumen bisa mengirimkan bukti pembayaran ke No Telepon yang tercantum.

### b) Melalui WEB

Konsumen bisa mengisi form konfirmasi pembayaran yang di sertai bukti pembayaran.

### c) Transfer Bank

Transfer antar bank adalah metode yang paling banyak dipilih dalam bertransaksi online. Hal tersebut tentu saja karena caranya yang mudah dan

cepat. Tidak perlu bertemu langsung dengan penjual, konsumen bisa melakukan transaksi saat itu juga. Terlebih lagi jika konsumen sudah memiliki layanan internet banking atau mobile, tentu saja kegiatan transaksi akan terasa lebih cepat. Hanya saja, metode ini membutuhkan kepercayaan yang besar antara pembeli dan penjual. Karena konsumen saja oknum penjual atau pembeli yang melakukan penipuan melalui metode transfer ini.

d) **Cash On Delivery (COD)**

Untuk konsumen yang ingin melakukan transaksi jual beli online dengan aman, maka metode Cash On Delivery bisa dijadikan sebagai pilihan terbaik. Pasalnya metode ini akan mengarahkan pembeli dan penjual bertatap langsung untuk memberikan barang yang diperjual belikan termasuk dengan uangnya.

e) **Credit Card**

Macam-Macam Metode Pembayaran dalam Jual-Beli Online selanjutnya adalah melalui kartu kredit. Metode ini biasanya digunakan untuk transaksi yang bersangkutan dengan perusahaan besar. Harga barangnya pun biasanya cukup mahal, sehingga metode menggunakan kartu kredit banyak dipilih pembeli. Meskipun demikian, saat ini mulai banyak pengguna yang menggunakan kartu kredit untuk membayar dalam nominal yang kecil. Tidak lain karena kemudahan dan kecepatannya dalam transaksi karena pembayaran dapat dikonfirmasi secara instan saat itu juga.

Setelah memilih metode pembayaran yang diinginkan Silahkan lakukan pembayaran pada nomor rekening yang tercantum pada email yang kami

kiriman. Kemudian lakukan konfirmasi pembayaran agar kami dapat segera memproses pengiriman pesanan anda.

Agar pesanan dapat diproses untuk pengiriman di hari yang sama, konfirmasi pembayaran ditunggu paling lambat jam 15.00 WIB (atau jam 12.00 WIB untuk hari Sabtu). Lewat dari itu diproses untuk pengiriman di hari/kesempatan berikutnya. Hari Minggu/Tanggal Merah, kantor libur dan tidak ada pengiriman.

### 3. Sistem Pengiriman

Jumlah pedagang online di Indonesia semakin subur seiring bertambah populernya platform *E-Commerce* dan e-marketplace. Dengan adanya platform itu, kini para penjual tidak perlu lagi bergantung dengan keberadaan gudang atau toko fisik untuk menyimpan barang jualan. Mereka dapat berjualan di manapun berada. Para pedagang cukup mengiklankan barang di platform terkait. Pedagang online selanjutnya melakukan proses pembuatan, hingga finishing produk, setelah selesai maka dilanjutkan proses packing produk yang harus dilakukan dengan benar agar dalam proses pengirimannya tidak terjadi kerusakan produk. Permasalahan kerusakan menjadi faktor utama yang paling mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap produk-produk online

Pada bagian ini anda dapat memilih tarif pengiriman melalui jasa kurir yang sesuai. Jumlah nominal ongkos kirim akan otomatis dihitung sesuai dengan pilihan Kecamatan anda dan juga berat dari pesanan. Saat menentukan biaya pengiriman, ada beberapa faktor yang cukup menentukan. Setidaknya, terdapat

tiga faktor yang menjadi penentu biaya pengiriman. Yaitu berat barang, biaya tambahan, dan metode pengiriman.

Begitu ada pembeli yang membeli barang, pedagang di platform *E-Commerce* akan mengemas barang itu untuk kemudian diantar ke perusahaan ekspedisi eksternal. Ada banyak perusahaan ekspedisi yang diberdayakan pedagang online. Mulai dari pemain ekspedisi lama seperti JNE, TIKI, POS Indonesia, hingga penyedia layanan pengiriman berbasis aplikasi seperti Go-Send dan Grab Express. Pembeli juga dapat memilih sendiri perusahaan ekspedisi yang tertera di etalase toko online terkait.

Alur distribusi seperti ini dapat ditemukan di platform *E-Commerce* dan e-marketplace seperti Tokopedia, Bukalapak, *Shopee*, Lazada, Sorabel, Elevenia, dan Maskoolin yang mewadahi pedagang-pedagang online skala kecil dan menengah. Tuliskan catatan untuk pesanan anda pada bagian *Comment*, bila ada. Kemudian klik tombol '*Continue*'. Apabila kami pengiriman telah kami lakukan, status pesanan anda akan diupdate dan kami akan sampaikan juga nomor tracking dari jasa kurir JNE melalui email.

Selanjutnya pihak ekspedisi mengirimkan produk penjual online keseluruhan tujuan barang yang dipesan, waktu tunggu beberapa waktu sebelumnya antara 5 sampai 10 hari. Meningkatnya persaingan layanan dan jumlah jasa ekspedisi saat ini yang juga semakin meningkat, membuat beberapa kebijakan waktu pengiriman masing-masing penyedia jasa berubah lebih cepat lagi yaitu paling lambat 2 sampai 3 hari ke seluruh Indonesia. Selama proses pengiriman, dari proses

*boarding*, hingga *traffict* barang di setiap daerah bisa dipantau langsung dengan sistem *tracking record* yang disediakan jasa ekspedisi.

Barang akan diantarkan langsung oleh jasa ekspedisi ke pembeli online, sekaligus memberikan konfirmasi secara sistem dalam *tracking system* bahwa produk sudah sampai di lokasi. Sistem ini memberikan *crosscheck* informasi antara penjual online dan konsumen online untuk memantau lokasi terbaru barang yang dikirim dan dipesan.

#### **D. Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online**

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum<sup>28</sup>. Adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat.

“Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.”<sup>29</sup> Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

#### **1. Konsumen**

Menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen pasal 1 angka 2, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barangdan/atau jasa yang tersedia dalam

<sup>28</sup> Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta, Kompas, 2003), h.121

<sup>29</sup> Nasution, *Hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta, Kencana, 2013), h. 21.

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk di perdagangkan”

Berikut pengertian konsumen menurut para ahli:<sup>30</sup>

- a. Menurut Philip Kotler dalam bukunya *Prinsipleas Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk di konsumsi pribadi. Konsumen atau Pelanggan adalah orang yang membeli barang atau jasa secara berulang.
- b. Menurut Dewi, Konsumen adalah seseorang yang menggunakan produk atau jasa yang dipasarkan.
- c. Menurut Sri Handayani, Konsumen (sebagai alih Bahasa dari Consumer), secara harfiah berarti “seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa dalam berbagai perundang-undangan negara”

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata consumer (Inggris Amerika), atau consument/konsument (Belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah, arti kata consumer adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.<sup>31</sup>

<sup>30</sup> M. Marwan dan Jimmy. P, *Kamus Hukum*, (Surabaya, Reality Publisher, 2009), hal. 378

<sup>31</sup> Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer* (Jakarta: Modern English Press, 2002), h.766

## 2. Pelaku Usaha

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 butir 3, "Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."<sup>32</sup>

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebankan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumennya, sekaligus menciptakan suasana yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.

## 3. Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam

Sebagai upaya melindungi hak-hak konsumen, Ahmad Azhar Basyir dalam bukunya *Asas-asas Hukum Jual Beli* menyebutkan bahwa fiqh muamalat mempunyai prinsip-prinsip yang dapat dirumuskan sebagai berikut:<sup>33</sup>

1. Pada dasarnya segala bentuk Jual Beli adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh al-Qur'an dan Sunnah Rasul.
  2. Jual Beli dilakukan atas dasar suka rela tanpa mengandung unsur paksaan.
- Seperti yang dijelaskan dalam Hadist:

<sup>32</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>33</sup> Ahmada Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat*, (Yogyakarta: FH UII, 1990), h. 15-16.

إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ - رواه البيهقي

Terjemahan:

“Sesungguhnya jual beli (harus) atas dasar saling ridha (suka sama suka).”  
(HR. Al-Baihaqi)

3. Jual Beli dilakukan atas pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat dalam masyarakat. Dengan demikian maka segala hal yang dapat membawa mudharat harus dihilangkan.
4. Jual Beli harus dilaksanakan dengan memelihara nilai-nilai keadilan, menghindari unsur-unsur penganiayaan dan pengambilan kesempatan dalam kesempitan. Seperti yang dijelaskan dalam Suarh Al-Baqarah ayat 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَكُمْ رِءُوسُ أَمْوَالِكُمْ  
لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Terjemahan :

“Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)”

Pembagian Maqashid al-Syari'ah Menurut Al-Syatibi, kemaslahatan manusia dapat terealisasi apabila lima unsur pokok kehidupan manusia dapat diwujudkan dan dapat dipelihara, yaitu agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.

Dalam kerangka ini, ia membagi maqhasid menjadi tiga tingkatan, yaitu dharuriyat, hajjiyat, dan tahsiniyat<sup>34</sup>.

### 1. Dharuriyat

Jenis maqhasid ini merupakan kemestian dan landasan dalam menegakkan kesejahteraan manusia di dunia dan di akhirat yang mencakup pemeliharaan lima unsur pokok dalam kehidupan manusia, yakni agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Pengabaian terhadap kelima unsur pokok tersebut akan menimbulkan kerusakan dimuka bumi serta kerugian yang nyata di akhirat kelak. Pemeliharaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta dapat dilakukan dengan cara memelihara eksistensi kelima unsur pokok tersebut dalam kehidupan manusia dan melindunginya dari berbagai hal yang dapat merusak. Sebagai contoh, penunaian rukun Islam, pelaksanaan kehidupan manusiawi serta larangan mencuri masing-masing merupakan salah satu bentuk pemeliharaan eksistensi agama dan jiwa serta perlindungan terhadap eksistensi harta.

### 2. Hajjiyat

Jenis maqashid ini dimaksudkan untuk memudahkan kehidupan, menghilangkan kesulitan dan menjadikan pemeliharaan yang lebih baik terhadap lima unsur pokok kehidupan manusia. Contoh jenis maqhasid ini antara lain mencakup kebolehan untuk melaksanakan akad mudharabah, masaqat, muzara'ah dan bai salam, serta berbagai aktivitas ekonomi lainnya

---

<sup>34</sup> Asafri Jaya Bakri, Konsep Maqhasid Syari'ah Menurut al-Syatibi, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), Cet. Ke-1 hlm.73

yang bertujuan untuk memudahkan kehidupan atau menghilangkan kesulitan manusia di dunia.

3. Tahsiniyat Tujuannya adalah agar manusia dapat melakukan yang terbaik untuk menyempurnakan pemeliharaan lima unsur pokok kehidupan manusia. Ia tidak dimaksudkan untuk menghilangkan atau mengurangi berbagai kesulitan, tetapi hanya bertindak sebagai pelengkap, penerang dan penghias kehidupan manusia. Contoh jenis maqashid ini antara lain mencakup kehalusan dalam berbicara dan bertindak serta pengembangan kualitas produksi dan hasil pekerjaan.

Selain itu dalam hukum Islam terdapat hak Khiyar bagi salah satu pihak, Khiyar disini memiliki makna, hak bagi salah satu pihak yang bertransaksi untuk meneruskan atau membatalkan sebuah akad. Hak Khiyar sangat beragam, menurut Hanafiyyah hak Khiyar berjumlah 17 macam yang meliputi *Khiyar syarat*, *ru'yah*, *'aib*, *sifat*, *naqd*, *ta'yin*, *ghibn*, *kammiyah* dan lain sebagainya. Menurut malikiyah, Khiyar terdiri dari 2 macam yakni *Khiyar taammuli dan nazari*. Dalam penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi ecommerce Khiyar Ru'yah dapat dijadikan rujukan hukum dalam penerapannya. Menurut hanafiyah membolehkan khiyar ru'yah dalam transaksi jual beli, dimana pembeli belum melihat barang secara langsung objek akad. Jika pembeli telah melihat objek barang, maka ia memiliki hak untuk memilih, meneruskan akad dengan harga yang disepakati, atau menolak dan mengembalikan kepada penjual.

Perlindungan konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan arbitrase yang di kenal dengan Tahkim yaitu pengangkatan seorang atau lebih sebagai

wasit mereka untuk menyelesaikan perselisihan dengan damai. Tahkim secara literal adalah mengambil jalan dengan damai namun konsep tahkim disini bukan lembaga tetapi hanya cara penyelesaiannya saja. Adapun beberapa perlindungan konsumen dalam islam adalah sebagai berikut.<sup>35</sup>

1. *Khiyar Majelis* yaitu hak yang ditetapkan pelaku usaha dan konsumen jika terjadi ijab Kabul antara konsumen dan pelaku usaha dan akadnya telah sempurna maka masing-masing pihak hak untuk membatalkan atau mempertahankan akad selam masih satu majelis.
2. *Khiyar Syarat* yaitu khiyar yang disyaratkan oleh salah satu pembeli atau penjual setelah akad selama masa yang di tentukan walaupun sangat lama.
3. *Khiyar Aibi* yaitu Hak pada yang pembeli untuk membatalkan atau meneruskan akad apabila tiba-tiba terdapat cacat pada barang.
4. *Khiyar Tadlis* yaitu penjual mengelabui pembeli sehingga menaikkan harga barang, maka hal itu haram dalam hal ini pembeli 3 hari adanya pengembalian barang<sup>36</sup>

#### 4. Perlindungan Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999

Pada hakikatnya, untuk menjaga dan menjamin keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha ini dibutuhkan perangkat peraturan yang dapat & memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlunya perlindungan terhadap konsumen itu karena pada umumnya konsumen berada pada posisi yang lemah dalam hubungan dengan pelaku usaha (produsen), baik secara ekonomi,

<sup>35</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2015), hlm 224

<sup>36</sup> FaturRahman Djamil, *Penerapan hukum perjanjian dalam treansaksi di lembaga keuangan syariah* (jakarta:sinar grafika,2013,cet,2),h. 50

tingkat pendidikan atau kemampuan, daya bersaing maupun dalam posisi tawar-menawar<sup>37</sup>

Pengertian Perlindungan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1 yang berbunyi “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal tersebut, cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formil makin terasa sangat penting mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya<sup>38</sup>

Di dalam kepastiaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk

---

<sup>37</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 22.

<sup>38</sup> Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 1.

sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Maka yang dimaksud dari pengertian konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir<sup>39</sup>

Hak konsumen dalam pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999:

- 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 mendapat 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.

Kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang

---

<sup>39</sup> Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ( Jakarta : Sinar Garfika 2008), h. 22

dan/atau jasa, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>40</sup>

Dalam perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha yang disebutkan dalam pasal 6 dan pasal 7 UUPK. Ketika kedua belah pihak melakukan suatu transaksi memungkinkan timbulnya persoalan dalam pengadaan barang. Munculnya pelanggaran dalam transaksi disebabkan karena konsumen dan pelaku usaha tidak mengetahui hak dan kewajibannya.

Pasal 6 tentang hak pelaku usaha adalah:<sup>41</sup>

- 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 perundangundangan lainnya.

Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha adalah:<sup>42</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

---

<sup>40</sup> Republik Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 4.

<sup>41</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 pasal 6

<sup>42</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 7

- 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.

Dalam ketentuan Pasal 2 UUPK ditentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 192.

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-sebesarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipas rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
- d. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemakaian, serta pemanfaatan barang dan jasa.
- e. Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan juga memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen yaitu:<sup>44</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan jasa.

---

<sup>44</sup> Abdul R. Saliman, Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus, h. 203.

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menetapkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berwirausaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan dua acara penyelesaian yaitu diluar pengadilan dan melalui pengadilan. Konsumen langsung mengadu dan menggugat pelaku usaha, bentuk penyelesaian dan besarnya ganti rugi diserahkan kepada kesepakatan para pihak dengan syarat tercapainya penyelesaian sengketa, kedua belah pihak harus mempunyai kemauan dan etika. Pengaduan dan gugatan pengaduan atau gugatan diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani sengketa konsumen diluar pengadilan.

Dalam konteks penyelesaian sengketa *E-Commerce*, peran BPSK sangat penting untuk segera memberikan perlindungan bagi para pelaku perdagangan. Hal ini tentunya dilakukan sesuai dengan tugas BPSK yaitu melalui penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Oleh karena itu, agar dapat melakukan tugas tersebut secara efektif pada

penyelesaian sengketa ecommerce, BPSK juga harus dapat menyesuaikan dengan karakteristik dari penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik yang ada saat ini. Penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik saat ini diatur dalam Undang-Undang ITE dan PP PSTE. Artinya, BPSK sudah seharusnya menyesuaikan diri dengan ketentuan tersebut. Badan penyelesaian sengketa konsumen, menangani perkara melalui:

1. Mediasi yaitu proses yang di gunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan melalui BPSK. Dalam hal ini bpsk sebagai penasehat sementara masalah di serahkan kepada pihak yang bersengketa.
2. Konsolidasi yaitu metode ini digunakan untuk penuntasan masalah di luar pengadilan, majelis bertugas untuk mendamaikan pihak yang bersengketa.
3. Arbitrase yaitu majelis berlaku aktif dalam menyelesaikan perkara<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Celina tri siwi kristianti, *hukum perlindungan konsumen*, h. 127.

### E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan judul penelitian yang diambil terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dan dapat mendukung penelitian sekarang serta dapat dijadikan bahan acuan. Penelitian Sejenis dapat dilihat pada tabel 2.1

**Tabel. 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

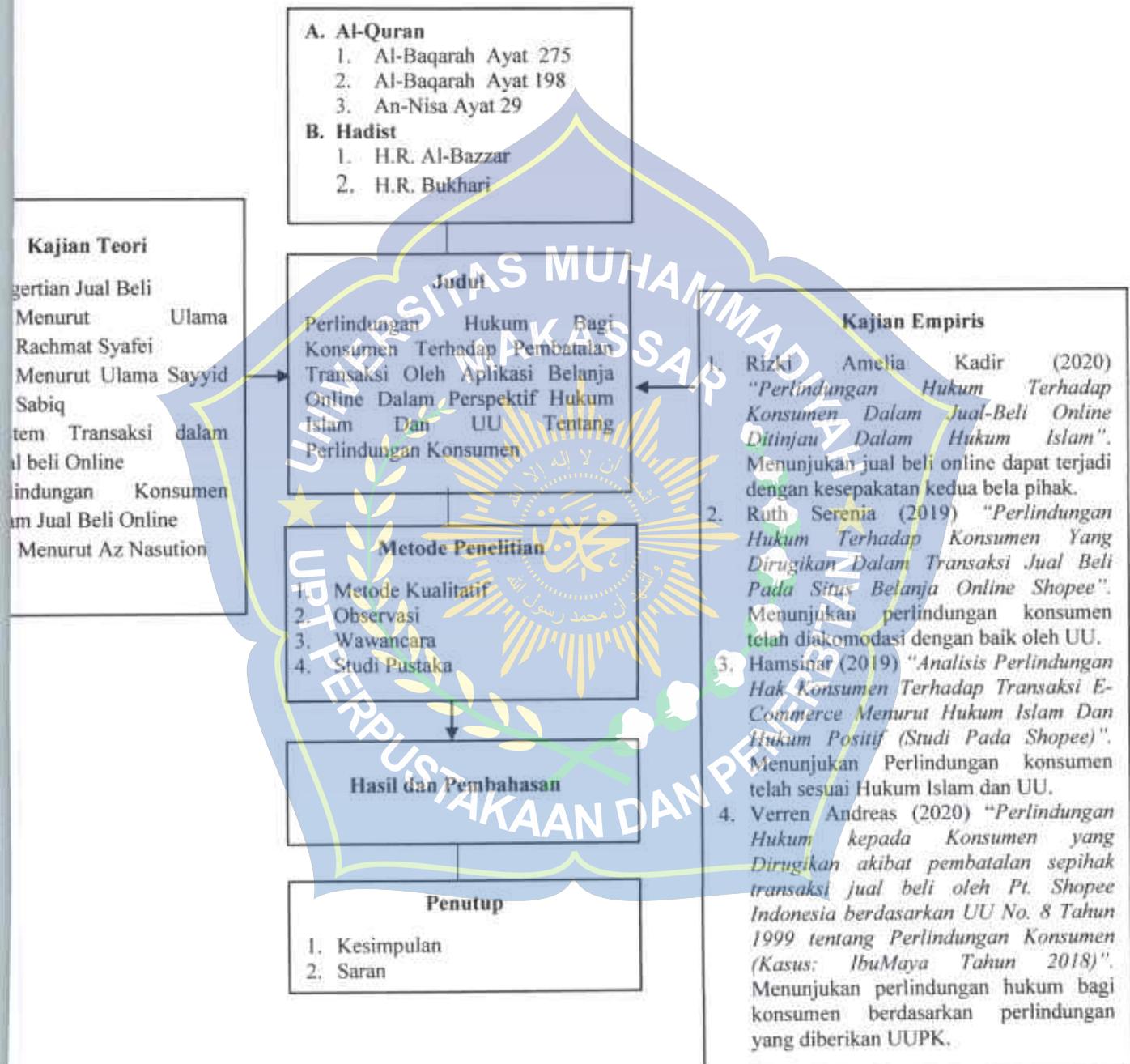
No.	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rizki Amelia Kadir (2020)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Online Ditinjau Dalam Hukum Islam	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dalam transaksi jual-beli online terjadi atas kesepakatan antara dua belah pihak yaitu pembeli dan penjual serta Perlindungan konsumen yang belum diaplikasikan sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen serta tinjauan dalam islam.
2	Ruth Serenia (2019)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online <i>Shopee</i>	Hukum Yuridis Normatif	Hasil Penelitian 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 <i>E-Commerce</i> , klausula baku, dan pengaturan mengenai objek transaksi <i>E-Commerce</i> .
3	Hamsinar	Analisis	Kualitatif	1. upaya perlindungan

	(2019)	Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi <i>E-Commerce</i> Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Pada <i>Shopee</i> )		<p>hukum konsumen dalam transaksi <i>Shopee</i> telah tertera pada persyaratan dan ketentuan layanan, upaya perlindungan konsumen di fokuskan pada pengembalian barang (return), pengembalian dana (refund).</p> <p>2. Perlindungan hak konsumen dalam transaksi <i>E-Commerce</i> di <i>Shopee</i> pada dasarnya telah sesuai dengan hukum islam dimana didalamnya terdapat hak khiyar yaitu pengembalian barang dan dana. Berdasarkan hukum positif bentuk perlindungan hak konsumen sebagian besar aturannya telah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tetapi masih ada aturan yang tidak sesuai yaitu terkait dengan pemberian informasi yang jelas kepada konsumen, hal ini berkaitan dengan pengembalian barang dan dana yang masih terdapat aturan yang prosudurnya sulit.</p>
4	Verren Andreas (2020, Jurnal Hukum Adigama, ISSN	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan	Hukum Normatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen <i>Shopee</i> terlihat dari adanya regulasi yang mengatur tentang

2655-7347)	Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh Pt. <i>Shopee</i> Indonesia Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Ibu Maya Di Tahun 2018)	perlindungan hak konsumen dan pemberian kompensasi, berdasarkan perlindungan hukum yang diberikan UUPK kepada konsumen <i>Shopee</i> . Klaim dapat diajukan apabila konsumen mengalami kerugian sesuai UUPK, sehingga memberikan kepastian hukum kepada konsumen.
------------	--	--



## E. Kerangka Pikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

##### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2009).

##### 2. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metodologi ilmiah. Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk menggali dan dan informasi baik tentang proses dan mekanisme.

## **B. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian akan dilakukan pada masyarakat yang menjadi konsumen dan sebagai pelaku usaha jual beli online yang ada di Kota Makassar. Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih 2 bulan.

## **C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah jual beli online dan perlindungan hukum terhadap konsumen Online, Jual beli online persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.. Perlindungan konsumen di definisikan sebagai perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi terpenuhinya hak konsumen ketika terjadi pembatalan transaksi dalam jual beli online sehingga setiap transaksi dapat terlindungi dengan adanya hukum . Selain dengan adanya hukum, agama juga sudah mengatur tentang hal ini.

## **D. Jenis Data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh<sup>46</sup>.

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya<sup>47</sup>, dalam hal ini sumber data diperoleh dari wawancara dengan konsumen dan pelaku usaha jual beli online.

---

<sup>46</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 129

<sup>47</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1987), h. 93.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah hasil peneliti berupa fakta yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan yang dimaksud sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh, lewat dokumentasi dan catatan-catatan yang berkaitan dengan objek penelitian, misalnya buku-buku, artikel dan karya ilmiah. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang terdapat dalam buku dan dokumen.

## 3. Data Tersier

Data tersier merupakan data penunjang yang dapat memberi petunjuk terhadap data primer dan sekunder. Dalam hal ini data tersier yang digunakan adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia.

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu suatu alat bantu dan sebagai unsur penting dalam sebuah penelitian yang berfungsi sebagai sarana pengumpul data sehingga dapat menentukan keberhasilan suatu penelitian. Kualitas instrumen akan menentukan kualitas data yang terkumpul. Instrumen penelitian yang digunakan harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari penelitian itu sendiri. Sehingga nantinya dalam merangkum permasalahan. Instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini berupa pulpen dan kertas, guna untuk mencatat hasil wawancara dengan para irforman, dan juga menggunakan alat perekam seperti handphone untuk merekam apa yang disampaikan oleh pihak informan.

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus di “validasi”. validasi terhadap peneliti meliputi: pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek baik secara akademik maupun logikanya. Peneliti kualitatif human instrument berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penulisan ini, maka Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

##### **a. Penelitian Kepustakaan**

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data-data atau bahan-bahan dari berbagai daftar kesusatraan yang ada. Dengan membaca, yang relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini. mempelajari dan mencatat, dan merangkum teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah pokok pembahasan melalui buku-buku, skripsi terdahulu, internet dan media lainnya yang berhubungan dengan pembahsan penelitian ini.

##### **b. Penelitian Lapangan**

Penulis melakukan peninjauan langsung ke lokasi, dalam hal ini masyarakat yang sebagai konsumen dalam transaksi jual-beli online, sehingga dapat melakukan observasi langsung masalahmasalah yang dihadapi selama melakukan transaksi online.

### c. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). Wawancara atau interview dengan narasumber yang cakap dan kompeten pada bidangnya untuk memberikan keterangan dari masalah yang dibahas.

### d. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

## G. Teknik Analisis Data

Data-data yang telah dikumpulkan dan hasil wawancara yang peneliti peroleh akan diolah untuk disajikan dan dijabarkan dengan kata-kata yang lebih baik sebagai tujuan penulisan. Oleh karena itu, setelah data penulisan didapatkan, maka selanjutnya diolah menjadi suatu pembahasan untuk menjawab suatu permasalahan yang ada dengan didukung oleh data lapangan dan teori. Berikut ini adalah langkah-langkah model analisis data miles dan Huberman menyatakan sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Miles dan Huberman mengatakan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis

dilapangan. Mereduksi data bisa berarti merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya<sup>48</sup>. Kegiatan yang dapat dilakukan dalam kegiatan reduksi data antara lain: a) mengumpulkan data dan informasi dari catatan hasil wawancara dan hasil observasi; b) mencari hal-hal yang dianggap penting dari setiap aspek temuan penelitian.

## 2. Display Data

Penyajian data merupakan kegiatan penyusunan suatu informasi sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan<sup>49</sup>. Penyajian data dilakukan dengan tujuan mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan ataupun bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan.

## 3. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi kesimpulan

Awal yang di kemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak di temukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis data, mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan

<sup>48</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 92.

<sup>49</sup> Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010).

sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan. Penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Dan Lokasi Penelitian

##### 1) Kondisi Geografis

Kota Makassar (Makassar: kadang dieja *Macassar*, *Mangkasar*; dari 1971 hingga 1999 secara resmi dikenal sebagai Ujungpandang atau Ujung Pandang) adalah sebuah kotamadya dan sekaligus ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Kota madya ini adalah kota terbesar pada 5°8'S 119°25'E Koordinat: 5°8'S 119°25'E, di pesisir barat daya pulau Sulawesi, berhadapan dengan Selat Makassar. Kota Makassar (Macassar, Mangkasar, Ujung Pandang (1971-1999) adalah salah satu kota metropolitan di Indonesia dan sekaligus sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), Kota Makassar berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Kondisi geografi Kota Makassar sangat di pengaruhi oleh kondisi wilayahnya. Secara administrasi Kota Makassar memiliki luas wilayah kurang lebih 175,77 Km<sup>2</sup> terdiri atas 15 kecamatan dan 153 kelurahan. Berdasarkan letak geografis wilayah Kota Makassar berada pada posisi 5 o 8'6' 19" Lintang Selatan

dan 119 o 24' 17 38" Bujur Timur dengan batas administrasi wilayah sebagai berikut:

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Maros
- b) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
- c) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

Kota Makassar pada tanggal 1 September 1971 berubah namanya menjadi Kota Ujung Pandang setelah diadakan perluasan kota dari 21 Km<sup>2</sup> menjadi 175,77 Km<sup>2</sup>. Namun kemudian, pada tanggal 13 Oktober 1999 berubah kembali namanya menjadi Kota Makassar. Kota Makassar merupakan kota internasional serta terbesar di kawasan Indonesia Timur dan pada masa lalu pernah menjadi ibu kota Negara Indonesia Timur Provinsi Sulawesi. Secara administrasi Kota Makassar terdiri dari 15 Kecamatan dan 153 Kelurahan, Luas wilayah kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar, 2017**

No.	Kecamatan	Luas Area (km <sup>2</sup> )	Persentase terhadap luas (%)
1.	Mariso	1,82	1,04
2.	Mamajang	2,25	1,28
3.	Tamalate	20,21	11,50
4.	Rappocini	9,23	5,25
5.	Makassar	2,52	1,43
6.	Ujung pandang	2,63	1,50
7.	Wajo	1,99	1,13
8.	Bonotala	2,10	1,19
9.	Ujung tanah	4,40	2,50
10.	Kep. Sangkarrang	1,54	0,88
11.	Tallo	5,83	3,32
12.	Panakukkang	17,05	9,70

13.	Manggala	24,14	13,73
14.	Biringkanaya	48,22	27,43
15.	Tamalanrea	31,84	18,11
Kota makassar		175,77	100,00

Sumber : Kota Makassar dalam Angka Tahun 2018

## 2) Visi dan Misi Kota Makassar

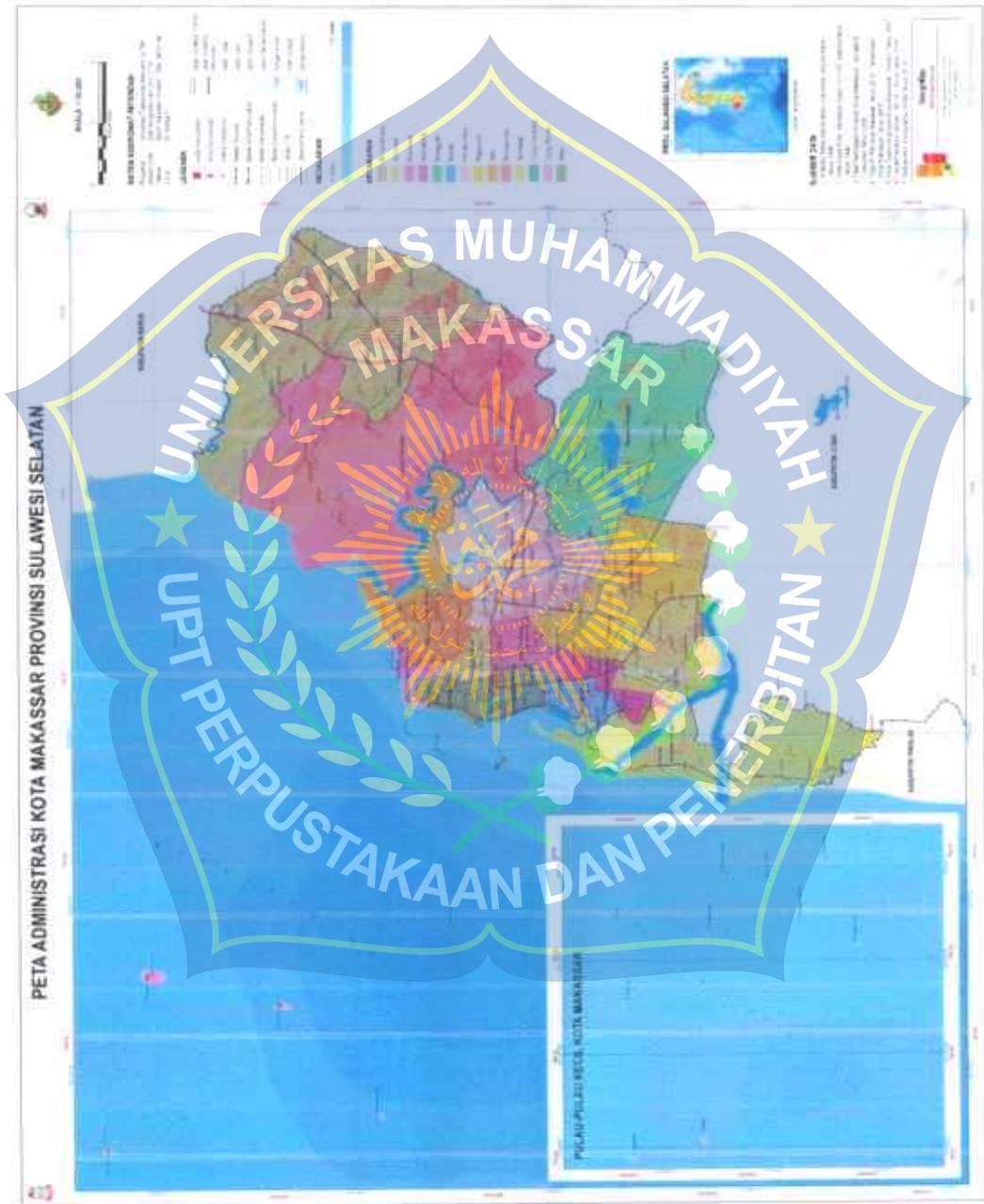
### Visi:

“Percepatan mewujudkan Makassar kota Dunia yang *Sombere dan Smart City* dengan imunitas kuat untuk semua”

### Misi:

- a) Revolusi SDM dan percepatan reformasi birokrasi menuju SDM Kota yang unggul dengan pelayanan public kelas dunia bersih dari indikasi korupsi.
- b) Rekontruksi kesehatan, ekonomi, social dan budaya menuju masyarakat sejahtera dengan imunitas eekonomi dan kesehatan Kota yang kuat untuk semua.
- c) Restorasi ruang kota yang inklusif menuju kota hyaman kelas dunia yang *sombere dan smart city* untuk semua.

## 3) Peta Wilayah Skala 1:50.000



Gambar 1.1 Peta Kota Makassar

## B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 1. Praktik Jual Beli Online

Perkembangan belanja melalui sistem daring di Indonesia berkembang dengan pesat. Indonesia menjadi salah satu negara yang tren dengan kehadiran toko daring. Hal ini dibuktikan dengan munculnya berbagai macam toko daring seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, Blibli, Akulaku hingga Lazada. Beberapa Aplikasi Belanja Jual Beli umumnya digunakan oleh masyarakat untuk berbelanja memenuhi kebutuhan sehari-harinya sebagaimana yang telah disampaikan oleh Informan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya dapatkan dari informan 1 dengan Nur Indah mengenai alasan menggunakan aplikasi jual beli online.

*"Saya menggunakan aplikasi belanja online sudah sejak tahun 2019 hingga sekarang, saya sangat suka berbelanja menggunakan aplikasi belanja online dikarenakan lebih mudah dan praktis walaupun memerlukan waktu beberapa hari hingga barangnya sampai kepada saya."*

Penggunaan Aplikasi jual beli online yang sudah sangat disukai oleh masyarakat juga dikuatkan oleh informan 2 yaitu Nurul Aulia.

*"Aplikasi belanja online yang sering saya gunakan yaitu lazada, saya menggunakannya sudah sejak 3 tahun terakhir ini. Menurut saya adanya aplikasi belanja online sangat memudahkan saya untuk mendapatkan barang yang saya butuhkan, tanpa harus mengurus tenaga, walaupun aplikasi belanja online memiliki kekurangan yaitu barang yang dibutuhkan tidak bisa langsung didapatkan, tetapi membutuhkan waktu hingga sepekan, bahkan terkadang ada keterlambatan hingga 2 pekan"*

Kemudahan yang ditawarkan oleh Aplikasi Jual beli online juga dirasakan oleh informan 3 yaitu Muliana.

*"Menurut saya aplikasi belanja online sangat membantu di era modern seperti ini, sehingga saya selaku konsumen bisa melakukan transaksi jual beli tanpa harus bertatap muka langsung dengan penjualnya".*

Berdasarkan hasil wawancara ketiga informan tersebut, menunjukan bahwa Aplikasi jual beli online sangat memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli, sehingga memiliki banyak pengguna dan peminat di kalangan masyarakat. Selain memberikan kemudahan, aplikasi jual beli online juga sangat praktis sehingga memberikan keuntungan bagi konsumen untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa keluar rumah ataupun menghabiskan waktu dan tenaga.

Dalam penggunaan aplikasi jual beli online, memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan mekanisme yang mudah dipahami dan diikuti oleh konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Nur Indah.

*"Dengan adanya aplikasi belanja online, saya tidak harus membuang waktu dan tenaga lagi ke toko-toko offline, saya hanya harus mencari barang yang saya inginkan di aplikasi belanja online, kemudian memilih dan memasukan barang ke keranjang aplikasi dan terakhir membayar barang tersebut sesuai harga dan ongkos kirim yang telah di akumulasikan secara otomatis oleh aplikasi, saya juga bisa memilih sendiri metode pembayaran yang telah disediakan oleh aplikasi, setelah itu saya bisa menunggu penjual mengirimkan barang yang saya pilih melalui ekspedisi yang saya inginkan. Transaksi seperti ini menurut saya sangat membantu di era modern seperti ini, sehingga saya terus menerus melakukan transaksi melalui aplikasi belanja online"<sup>50</sup>.*

<sup>50</sup> Nur Indah, Konsumen pada Shopee, Wawancara, 4 Maret 2022

Kemudian kemudahan juga dirasakan oleh Informan 2.

*"Penggunaan aplikasi belanja online sangat memudahkan bagi saya, karena saya hanya tinggal mencari barang yang saya inginkan, dan memasukkannya ke keranjang virtual di aplikasi tersebut, setelah itu saya bisa langsung melakukan pembayaran sesuai metode pembayaran yang saya inginkan, jika sudah melakukan pembayaran maka pihak penjual atau aplikasi akan langsung memproses barang yang saya pesan dan mengirimkannya sesuai ekspedisi yang telah dipilih sebelumnya. Secara keseluruhan, saya merasa dimudahkan dengan adanya penggunaan aplikasi belanja online"<sup>51</sup>*

Kemudian hal yang sama dirasakan oleh informan 3.

*"Walaupun terkadang terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti barang yang tidak sesuai dengan keterangan yang dituliskan oleh penjual, karena dalam aplikasi tersebut juga ada kualitas ada harga. Kekurangannya juga terkadang memerlukan waktu yang sangat lama hingga sepekan, sehingga ketika saya membutuhkan barang di tanggal tertentu, saya harus memesannya dijauh-jauh hari sebelumnya. Tetapi secara keseluruhan, saya puas dengan penggunaan aplikasi belanja online karena mudah dipahami dan dimengerti, saya hanya harus mencari barang yang saya butuhkan, dan memilih serta memasukkannya ke keranjang aplikasi, setelah itu saya tinggal membayar dengan cara mengirimkan uangnya melalui transfer, terkadang juga melalui Indomaret dan sebagainya, setelah pembayaran terkonfirmasi otomatis oleh aplikasi, maka penjual akan langsung mengemas barang yang saya pesan dan mengirimkannya melalui ekspedisi, setelah itu saya bisa menunggu ekspedisi datang langsung ke rumah untuk membawakan barang tersebut. Saya sangat merasa terbantu dengan adanya aplikasi belanja online, karena saya hanya harus menunggu barang datang ke rumah tanpa membuang tenaga sama sekali"<sup>52</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara ketiga informan tersebut, menunjukkan bahwa kegiatan Jual beli dalam Aplikasi Jual Beli Online memiliki beberapa tahapan hingga akhirnya barang sampai ke tangan konsumen, yaitu konsumen mencari dan memilih barang yang diinginkan di Aplikasi Jual Beli Online, setelah mendapatkan barang yang diinginkan konsumen memasukan kedalam keranjang

<sup>51</sup> Nurul Aulia, Konsumen pada Lazada, Wawancara, 5 Maret 2022

<sup>52</sup> Muliana, Konsumen pada Tokopedia, Wawancara, 6 Maret 2022

virtual yang telah disediakan oleh aplikasi tersebut dan melanjutkan ke tahap pembayaran sesuai metode yang telah disediakan oleh aplikasi, setelah terjadi transaksi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak, maka penjual akan mempacking barang yang dipesan dan diantarkan segera oleh tim ekspedisi ke rumah konsumen.

## **2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Oleh Aplikasi Jual Beli Online Berdasarkan Hukum Islam**

Transaksi yang terjadi didalam Aplikasi Jual Beli Online menggunakan konsep Jual Beli Salam atau Akad Salam. Jual Beli Salam dapat diartikan transaksi jual beli dimana harga produk dibayarkan pada saat akad dibuat, dan produk yang dibeli tidak ada, hanya spesifikasi, jenis, ukuran, lokasi pengiriman, waktu pengiriman dan kondisi lain yang disebutkan pada saat kesepakatan dibuat..

Jika Jual Beli Salam tersebut memenuhi Syarat dan ketentuan, berarti transaksi tersebut sah. Menurut ulama Hanafiyah kerelaan kedua belah pihak yang menjadikan rukun dalam jual beli sahnya Akad Salam<sup>53</sup>. Keunggulan layanan Aplikasi Jual Beli Online yaitu dapat melacak sampai mana barang yang telah dikirim. Maka tidak heran banyak yang menggunakan aplikasi ini sebagai transaksi jual beli.

---

<sup>53</sup> Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 7

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara bersama informan 1 yakni Radiatul Adawiyah.

*“Saya sudah menggunakan aplikasi belanja online, terkhususnya Lazada dalam kurung waktu 2 tahun belakangan ini. Sebelum saya mengakses aplikasi belanja online, sudah dijelaskan sebelumnya mengenai syarat dan ketentuan yang harus di setujui penjual untuk menghindari hal yang tidak diinginkan dilain waktu yaitu: “jika konsumen maupun penjual merasa tidak setuju dan cocok dengan syarat dan ketentuan penggunaan tersebut, maka konsumen dan penjual tidak perlu melanjutkan mengakses dan menggunakan platform aplikasi tersebut.”<sup>54</sup>*

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dinyatakan bahwa aplikasi belanja online telah menerapkan prinsip Akad Salam yaitu dilakukan atas dasar sukarela dan tanpa paksaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa transaksi pada aplikasi jual beli online adalah mubah karena segala bentuk muamalah hukumnya adalah boleh kecuali yang telah ditentukan dalam hukum syara<sup>55</sup>. Aplikasi juga memberikan persyaratan mengenai barang, iklan dan lain hal sebagainya untuk menghindari produk yang terlarang diperjualbelikan.

Transaksi pada aplikasi belanja online diatur dalam persyaratan penggunaan layanan umum untuk menghindarkan adanya akses negatif konsumen sebagai salah satu persyaratan yang diajukan kepada konsumen yaitu:

*“Dengan ini konsumen setuju untuk selalu mengakses dan menggunakan layanan hanya untuk tujuan yang tidak melanggar hukum dan dengan cara yang sah dan selanjutnya setuju untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan layanan dengan itikad baik”*

Sebagaimana prinsip Akad Salam yakni segala jenis kegiatan muamalah yang dilakukan harus mendatangkan manfaat dan kemudharatan. Maka dapat

<sup>54</sup> Radiatul Adawiyah, Penjual pada Lazada, Wawancara, 08 Maret 2022

<sup>55</sup> Abu Azam Al Hadi, *Fikih Muamalah Kontemporer*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 3

disimpulkan bahwa kegiatan muamalah yang dilakukan aplikasi sesuai dengan prinsip dasar Akad Salam.

Berdasarkan informasi yang diberikan kemudian dikuatkan lagi dari pernyataan informan 2 selaku penjual yaitu Anna

*“Dalam penggunaan aplikasi belanja online telah diatur secara praktis dan mudah sehingga banyak peminat yang menggunakan aplikasi belanja online untuk mempromosikan produknya. Dalam mempromosikan produk, saya senantiasa memberikan keterangan yang sesuai dengan kondisi dan kualitas produk yang saya jual sehingga tidak ada yang dirugikan dan kita sebagai pengguna aplikasi sama-sama mendapatkan keuntungan. Sekalipun terjadi kesalahan atau kelalaian pengiriman yang tidak disengaja dari penjual, maka aplikasi shopee menyediakan fitur pengembalian barang ataupun dana, sehingga masalah antara penjual dan konsumen bisa diselesaikan secepatnya. Ini menunjukkan bahwasanya aplikasi jual beli online sudah dirancang dengan sangat praktis dan tetap melindungi hak-hak penjual maupun konsumen didalamnya.”<sup>56</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa aplikasi jual beli online menjamin kenyamanan konsumen dalam berbelanja dan tidak ada tujuan untuk menipu konsumen sehingga dalam hal ini transaksi pada aplikasi telah sesuai dengan prinsip Akad Salam yaitu bahwa muamalah memelihara keadilan.

Kemudian informan 3 yaitu Hajrah juga mengatakan hal yang sama dengan informan 1 dan informan 2.

*“Penggunaan aplikasi belanja online sangat memberikan kemudahan dan keuntungan bagi saya dalam mempromosikan produk, karena dijamin sekarang banyak yang mengakses dan mencari produk melalui aplikasi belanja online. Walaupun tidak menutup kemungkinan terkadang terjadi kesalahan dari pihak penjual dalam hal mengirimkan produknya, tetapi pihak aplikasi belanja online juga sudah menetapkan proses penyelesaian yang bisa diikuti oleh konsumen agar tidak merasa dirugikan.”<sup>57</sup>*

<sup>56</sup> Anna, Penjual pada Shopee, Wawancara, 04 Maret 2022

<sup>57</sup> Hajrah, Penjual pada Tokopedia, Wawancara, 09 Maret 2022

Berdasarkan hasil wawancara dan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, sesuai dengan empat prinsip Akad Salam dalam muamalah yang dijelaskan oleh Ahmad Azhar Basyir yaitu segala bentuk muamalah hukumnya adalah boleh kecuali jika ada dalil yang mengharamkannya.

Transaksi dalam aplikasi jual beli online juga bisa mengalami beberapa kendala sehingga kadangkala muncul kepentingan yang lebih urgen dari akad ini oleh para pihak yang melakukan jual beli, maka syariat membolehkan *Khiyar* sehingga kemashlatan para pihak selalu terlindungi. *Khiyar* sebagai hak yang diberikan kepada kedua belah pihak untuk memilih membatalkan atau melanjutkan akad agar pihak yang berakad merasa saling ridha terhadap transaksi yang dilakukannya. Pelaksanaan *Khiyar* bertujuan untuk melindungi hak, menghilangkan kesulitan, menolak kemudharatan dan mewujudkan kemashlahatan bagi pihak yang melakukan transaksi jual beli menggunakan aplikasi.

Berdasarkan dari penuturan beberapa pengguna Aplikasi Jual Beli Online dalam hal ini penjual yang aktif menjual pada aplikasi, secara konsep penerapan *Khiyar* telah diterapkan yaitu *Khiyar Aib*, *Khiyar Syarat* dan *Khiyar Ru'yah*.<sup>58</sup>

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu informan selaku konsumen aplikasi yaitu Nurul Aulia.

*"Yang saya sukai berbelanja di aplikasi belanja online, saya pernah menerima barang yang cacat dan juga pernah memesan beberapa barang dan ada satu barang yang terlupakan, maka pihak aplikasi dan penjual segera menyelesaikan masalah yang saya temukan dengan cara*

---

<sup>58</sup> Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 115.

*barangnya bisa dikembalikan atau melakukan penukaran barang dan bisa juga melakukan pengembalian dana*<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut diketahui bahwa ada praktik *Khiyar Aib* dalam bentuk garansi atau perbaikan yang diberikan oleh pihak aplikasi terhadap barang yang diketahui cacat setelah menerima komplain dan atas dasar kerelaan dari masing-masing pihak yang berakad, ini telah memenuhi prinsip "*An Taradin Minkum* sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. An-Nur/4: 29.

Selain *Khiyar Aib* penerapan *Khiyar Syara'* juga diterapkan, sesuai dengan pandangan Ulama Malikiyah berpendapat bahwa tenggang waktu itu ditentukan sesuai dengan keperluan dan keperluan itu boleh berbeda untuk setiap objek akad. Dengan demikian, menurut mereka tenggang waktu amat tergantung pada objek yang diperjual belikan<sup>60</sup>.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu informan selaku konsumen aplikasi yaitu Nur Indah.

*"Saya pernah membeli beberapa produk di aplikasi belanja online, dan ada beberapa barang yang tidak sesuai dengan pesanan saya, yaitu penjual salah mengirimkan warna dan ukuran di beberapa barang. Tapi Alhamdulillah, ada fitur untuk melakukan complain kepada penjual agar bisa melakukan pengembalian barang atau penukaran barang selama 3x24 jam setelah barang diterima, jika saya tidak melakukan complain sebelum waktu yang ditentukan, maka saya sudah tidak bisa melakukan pengembalian barang atau dengan kata lain penjual sudah tidak menerima complain lagi"*<sup>61</sup>

<sup>59</sup> Nur Aulia, Konsumen pada Lazada, Wawancara, 05 Maret 2022

<sup>60</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 133.

<sup>61</sup> Nur Indah, Konsumen pada Shopee, Wawancara, 04 Maret 2022

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Sesuai dengan ketentuan *Khiyar Syara'* dalam Islam yaitu menurut Imam Syafi'i dan Imam Abu Hanifah membatasi durasi *Khiyar Syara'* hingga hanya tiga hari, sementara Imam Ahmad Ibn Hanbali tidak menentukan batasan durasi.<sup>62</sup>

Selain itu, hal lain yang terjadi dalam jual beli Salam ini, yaitu pembatalan yang dilakukan oleh salah satu pihak yang berakad yang menyebabkan pihak lain rugi, terlebih lagi ada masa yang belum jatuh tempo dan bahkan ada juga yang sudah jatuh tempo.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu informan selaku konsumen aplikasi yaitu Muliana

*"Saya pernah kecewa pada salah satu toko di aplikasi belanja online, dikarenakan saya memesan sebuah barang yang ingin saya gunakan secepatnya, tetapi dalam beberapa hari penjual tidak mempacking dan mengirimkan barang tersebut, padahal pembayarannya sudah saya lunasi sebelumnya, saya chat setiap saat juga tidak direspon. Hingga akhirnya beberapa hari kemudian pesanan saya tiba-tiba dibatalkan secara sepihak oleh aplikasi tersebut dikarenakan penjual tidak mengirimkan barang tersebut sebelum tanggal yang ditentukan. Setelah saya konfirmasi terus menerus katanya barang yang saya inginkan stoknya tiba-tiba sudah kosong, saya sangat kecewa karena saya membutuhkan barang tersebut segera. Dari pihak aplikasi hanya menyarankan untuk pengembalian dana atau ingin mengganti dengan produk yang lain yang seharga sebelumnya. Dengan kesal, saya memilih untuk pengembalian dana saja melalui Shopeepay di aplikasi saya. Tetapi ternyata pengembalian dana yang diberikan tidak sesuai dengan jumlah yang saya transfer sebelumnya, pihak aplikasi memotong biaya ongkos kirim dalam pesenan saya, sehingga dana yang saya terima berkurang. Sejak itu saya mulai hati-hati ketika ingin memesan di aplikasi belanja online"*<sup>63</sup>.

<sup>62</sup> 2Mohd Murshidi and Mohd Noor, "Hak-Hak Khiyar dalam Masalah Konsumen di Malaysia", Middle-East Journal of Scientific Research 2 (2013)

<sup>63</sup> Muliana, Konsumen pada Tokopedia, Wawancara, 06 Maret 2022

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut, maka dalam aplikasi belanja online terdapat *Khiyar Ru'yah* yang merupakan keadaan dimana pembeli berhak melanjutkan atau membatalkan transaksi jika pembeli melihat pokok atau objek akad dengan syarat pembeli tidak melihat barang ketika akad.<sup>64</sup>

Pada dasarnya pembatalan Salam boleh dilakukan, selama tidak merugikan kedua belah pihak. Ini disebutkan dalam Fatwa DSN-MUI tentang Salam tahun 2000 bagian kelima. Seandainya terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka persoalannya diselesaikan melalui Pengadilan Agama sesuai dengan UU No.3/2006 setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Para pihak dapat juga memilih BASYARNAS dalam penyelesaian sengketa<sup>65</sup>

Berdasarkan paparan di atas, dapat dipahami bahwa dalam penggunaan aplikasi jual beli online menggunakan akad Salam, dimana konsumen memberikan uang dimuka, dan barangnya di serahkan dikemudian hari sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Dalam aplikasi jual beli online juga terdapat kendala yang tidak terduga hingga harus terjadi pembatalan transaksi dalam aplikasi tersebut. Pembatalan transaksi dalam aplikasi jual beli online boleh dilakukan atas dasar keadilan, suka sama suka, rela sama rela, saling menguntungkan dan tidak merugikan yang lain. Sehingga diterapkan *Khiyar* dalam aplikasi belanja online untuk melindungi hak-hak kedua belah pihak, dan dijadikan solusi bagi konsumen dan penjual agar mencapai kesepakatan bersama sesuai ketentuan yang juga sudah ditentukan dalam Aplikasi Belanja Online.

---

<sup>64</sup> Jamilah, and Firmansyah, "Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Penerapan *Khiyar* dalam Transaksi E-Commerce", Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 6, no. 1 (2019), 49–62

<sup>65</sup> Nurul Huda Mohamad Heykal, Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 51.

### **3. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Oleh Aplikasi Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999**

Tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat dari pemakaian aplikasi jual beli online sudah seharusnya dibebankan kepada pihak penyedia aplikasi jual beli online. Tanggung jawab yang dimaksud ialah tanggung jawab dari adanya wanprestasi oleh pihak penyedia aplikasi, sehingga apa yang seharusnya menjadi hak dari konsumen tidak terpenuhi sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan mendapatkan kompensasi ganti rugi terhadap konsumen apabila dalam menggunakan layanan aplikasi jual beli online terdapat kerugian.

Undang-Undang perlindungan konsumen memiliki beberapa asas yang hampir sama dengan asas dalam muamalah seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Selain itu, perlindungan konsumen juga memiliki tujuan untuk mewujudkan terciptanya konsumen yang merasa terlindungi. Sebagaimana yang dapat dilihat mengenai peraturan Aplikasi Belanja Online, terdapat aturan yang cukup detail tentang penggunaan dan syarat penjualan pada platform tersebut. Hal tersebut untuk menghindari kekeliruan konsumen dalam menggunakan aplikasi tersebut. Adapun tujuan perlindungan konsumen yang pertama yaitu:

*"Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri"<sup>66</sup>*

---

<sup>66</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*, Pasal 6

Tujuan perlindungan konsumen yang pertama telah direalisasikan pada Aplikasi Belanja Online. Hal ini dilihat dari peraturan kebijakan yang dikeluarkan Aplikasi sebelum konsumen mengakses aplikasi tersebut. Tugas sebagai konsumen yang cerdas yaitu membaca dan memahami serta mengerti segala ketentuan yang tertera pada peraturan sebelum melakukan pembelian. Sistem transaksi dalam Aplikasi Belanja Online harus memberikan informasi yang jelas terhadap pilihan barang yang sangat beraneka ragam pada situs belanja.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan selaku konsumen aplikasi belanja online.

*"Saya sangat suka menggunakan aplikasi belanja online karena fiturnya yang mudah dimengerti, dan pembayarannya yang bisa dilakukan lewat mana saja"*

Kemudian informan lain pun menguatkan hasil wawancara sebelumnya.

*"Saya selalu merasa puas menggunakan aplikasi belanja online karena barang yang didapatkan sesuai dengan gambar, dan ketika ada kendala pihak aplikasi segera menindaklanjuti hal tersebut"*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa penggunaan aplikasi belanja online sudah berdasarkan pada Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 mengenai Aplikasi yang harus memberikan kenyamanan, keselamatan dan keamanan bagi konsumen dalam berbelanja.

Adapun mengenai hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hal ini berarti ketika mendownload dan menggunakan Aplikasi belanja online berarti telah menjadi pelanggan situs tersebut. Aplikasi belanja online telah memberikan kebijakan pengembalian dana jika sesuai dengan

syarat yang telah ditentukan. Akan tetapi kadangkala terdapat permasalahan yang muncul terhadap kebijakan pengembalian dana pada aplikasi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan selaku konsumen.

*“Pernah sekali saya dirugikan oleh penjual yang ada disalah satu aplikasi belanja online, dimana setelah saya membayar sesuai yang ditetapkan pada aplikasi, barang saya tak kunjung dikemas dan dikirim hingga akhirnya setelah menunggu beberapa hari dan mencoba menghubungi penjual setiap hari, tiba-tiba pesanan saya dibatalkan dengan alasan pembayaran yang saya lakukan tidak terkonfirmasi. Sayapun menghubungi es dari aplikasi tersebut, setelah beberapa hari saya mengurus dengan ketentuan yang sangat rumit, tetap saja tidak ada kejelasan dan tanggungjawab yang jelas dari aplikasi, hingga akhirnya sampai sekarang saya belum mendapatkan solusi yang jelas<sup>67</sup>”.*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dijelaskan bahwa dalam penggunaan Aplikasi belanja online masih terdapat banyak kekurangan dan kendala yang bisa mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak, baik itu konsumen maupun penjual. Dapat disimpulkan bahwa masih banyak konsumen yang belum mengerti bagaimana penyelesaian masalah yang dihadapi, dan apa yang harus dilakukan. Sehingga kebanyakan konsumen memilih untuk tidak melanjutkan masalah yang didapatkan pada aplikasi.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Aplikasi belanja online ini, didasari oleh kerugian-kerugian yang seringkali dialami oleh konsumen dalam kegiatan transaksi jual-beli nya melalui situs Aplikasi belanja online. Melalui penelusuran yang telah dilakukan, bentuk-bentuk kerugian tersebut berupa:

- a. Wanprestasi, terdapat ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen.

<sup>67</sup> Afriani, Konsumen pada Shopee, Wawancara, 07 Maret 2022

- b. Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu.
- c. Pengaduan cukup sulit, konsumen yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang dan/atau dana, sering mendapat ketidakjelasan dari pihak Aplikasi belanja online jika melakukan komplain. Mulai dari proses yang lama, hingga komplain tidak diperhatikan.

Mengenai masalah ganti rugi ini sebenarnya sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam Pasal 19 UUPK, dinyatakan bahwa "pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Namun, ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tangan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat.

Setiap sengketa yang terjadi antar konsumen dan pelaku usaha setidaknya dapat dilakukan dengan 2 cara penyelesaian, yaitu:

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai.
- 2) Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang.

Konsumen pada aplikasi belanja online belum memahami secara jelas mengenai penyelesaian sengketa yang terjadi di Aplikasi tersebut, karena kurangnya respon dari pihak Aplikasi ketika terjadi kerugian pada konsumen dan kurangnya pemahaman konsumen terhadap ketentuan yang telah diatur oleh pihak Aplikasi.

*"Syarat Layanan ini diatur dan ditafsirkan berdasarkan Hukum Republik Indonesia, segala permasalahan, kontroversi atau perbedaan dalam bentuk apapun yang timbul sehubungan dengan Syarat dan Layanan ini akan diselesaikan di Pengadilan Republik Indonesia dan dapat mencari atau menggunakan bantuan hukum dari Lembaga yang Berwenang untuk menanggapi pelanggaran syarat dan ketentuan"*

Berdasarkan ketentuan diatas, menunjukkan bahwa aplikasi telah menetapkan bahwa segala transaksi yang terjadi didalam aplikasi berdasarkan aturan Hukum dan Peraturan Undang-Undang yang berlaku dan dapat diselesaikan di Pengadilan Negeri atau melalui bantuan Lembaga Hukum yang berwenang.

Salah satu senjata sah konsumen e-commerce yang paling kuat untuk melawan tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen adalah UUPK. Upaya untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang berdomisili dalam yurisdiksi hukum Indonesia dapat diselesaikan melalui:

#### a. Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen aplikasi jual beli online melalui Pengadilan Negeri mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia<sup>68</sup>

<sup>68</sup> Penyelesaian sengketa konsumen e-commerce melalui Pengadilan Negeri mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia

b. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa aplikasi jual beli online di luar Pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi/mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Salah satu wujud penyelesaian sengketa Aplikasi jual beli online dari penyelenggaraan perlindungan konsumen adalah keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK. Metode penyelesaian BPSK bersifat *quasijudicial*, sehingga lebih menekankan pada aspek konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Putusannya bersifat *win-win solution* daripada *win-lose solution*.

c. Urgensi Online Dispute Resolution (ODR)

Langkah penting yang harus ditempuh untuk melindungi konsumen e-commerce adalah eksistensi prosedur penyelesaian sengketa online (online dispute resolution) Penyelesaian sengketa secara online atau ODR sendiri serupa dengan alternatif penyelesaian sengketa, hanya saja dalam ODR, pendaftaran perkara, pemilihan arbiter/mediator, pembuatan putusan, penyerahan dokumen, permusyawarahan arbitrator/mediator, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara online<sup>69</sup>. Belum ada aturan pelaksanaan yang mengatur bagaimana ODR itu dijalankan namun pada dasarnya arbitrase online tidak dilarang untuk dilakukan dalam hal menyelesaikan sengketa antara para pihak karena arbitrase online tidak

---

<sup>69</sup> Meline Gerarita Sitompul, dkk, "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce Di Indonesia", Jurnal Renaissance, Vol. 1 No. 02 (Agustus 2016), h., 89

bertentangan dengan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyebab utama munculnya kekuatan daya tawar pelaku usaha dan konsumen yang tidak sejajar karena rendahnya kemampuan teknis konsumen dan minimnya pemahaman tentang teknologi informasi, sudah sepatutnya konsumen diberi informasi yang jelas dan lengkap tentang keberadaan ODR dalam sistem hukum Indonesia<sup>70</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, mengenai hak konsumen, setiap konsumen mendapatkan haknya dalam perlindungan apabila konsumen menjadi korban yang mengalami kerugian dalam pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi belanja online. Setiap perselisihan yang terjadi akan diselesaikan bersama secara musyawarah antara konsumen dan Pihak Aplikasi belanja online. Tetapi apabila penyelesaian melalui musyawarah tidak mencapai suatu mufakat, maka mengenai sengketa ini akan diserahkan kepada Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*(Bandung: Alumni, 2010), h., 70.

<sup>71</sup> Tim Shopee, *aturan penggunaan*, dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 7 Desember 2018.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Dalam transaksi jual beli pada Aplikasi online, terdapat beberapa tahapan hingga akhirnya barang sampai di tangan konsumen, yaitu penjual mempromosikan barang jualannya di platform aplikasi, kemudian konsumen bisa mencari dan memilih sendiri barang yang dibutuhkan di aplikasi, kemudian konsumen bisa langsung melanjutkan ke tahap pembayaran sesuai dengan metode yang telah disediakan, ketika pembayaran telah terkonfirmasi maka penjual akan mempacking dan mengirimkan barang pesanan ke lokasi konsumen melalui tim ekspedisi.
2. Pelaksanaan transaksi dalam Aplikasi Jual Beli Online menggunakan prinsip Akad Salam. Akad salam adalah Transaksi jual beli yang memulai pembayaran diawal ketika barang belum ada, hanya spesifikasi, jenis, ukuran, lokasi pengiriman, waktu pengiriman, dan hal-hal lain yang disebutkan pada saat kesepakatan dibuat. Adapun Perlindungan hak konsumen dalam aplikasi jual beli online pada dasarnya telah diatur dalam Hukum Islam, dimana terdapat hak *khiyar*. *Khiyar* merupakan hak bagi kedua belah pihak untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi berdasarkan kesepakatan bersama untuk mencapai kenyamanan bersama. Pada dasarnya konsumen, penjual dan Pihak Aplikasi tidak menjelaskan secara rinci mengenai penerapan *Khiyar*, tetapi berdasarkan aturan dan ketentuan Aplikasi jual beli online *Khiyar* telah diterapkan. *Khiyar* yang diterapkan adalah *khiyar syarat*, *khiyar rukyat*, dan

*khiyar aib* yaitu dengan pengembalian barang (*return*) dan juga pengembalian dana (*refund*). Dengan adanya Khiyar tersebut, maka penjual dan aplikasi jual beli online wajib bertanggungjawab atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen.

3. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembatalan transaksi yang dilakukan Aplikasi Jual Beli Online telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai hak-hak konsumen. Dimana Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terlihat dari adanya pemberian kompensasi, berdasarkan perlindungan hukum yang diberikan UUPK kepada konsumen. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan. Pengawasan tersebut dapat terlihat dari banyaknya Lembaga Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk bersama-sama memperjuangkan, memberikan nasihat, menyebarkan informasi, dan membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, maka peneliti memiliki beberapa saran terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Di harapkan konsumen harus lebih hati-hati dengan membaca segala peraturan dan ketentuan layanan sebelum melakukan transaksi jual beli dan juga ketika ingin membeli suatu barang agar memperhatikan dengan baik keterangan yang terdapat pada gambar barang yang disediakan. Konsumen juga harus sadar akan hak-hak yang dimilikinya ketika terjadi kerugian yang menimpanya
2. Proses transaksi yang baik dalam situs aplikasi, apabila pelaku usaha teliti dengan barang yang dijual agar tidak ada yang dirugikan dalam kesesuaian barang. Pelaku usaha juga harus tanggap dalam pengiriman barang, sehingga barang akan cepat sampai kepada konsumen.
3. Aplikasi perlu melakukan evaluasi terhadap peraturan yang dibuat dan implementasinya agar transaksi dapat berjalan dengan baik. Serta poses pengembalian barang dan dana dipercepat, prosedur yang harus memudahkan konsumen dan adanya kepastian terkait dengan pengembalian dana kepada konsumen.
4. Perlindungan hukum kepada konsumen berdasarkan Hukum Islam dan UU Perlindungan Konsumen yang diterapkan oleh aplikasi kiranya sesuai dengan kenyataan yang ada agar konsumen mengetahui bahwa hak-haknya dilindungi dan mengetahui secara jelas tanggung jawab dari pelaku usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al- Qur'an al- Karim Departemen Agama RI, 1994, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Jakarta: PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang.
- A. Hasan, Bulughul Maram, diterjemahkan oleh A. Hasan, 1978, Bandung: CV. Diponegoro.
- Barkatullah , Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Saliman, Abdul R. 2005. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana Prenada Media Group.
- Ghazaly, Abdul Rahman. 2010 , *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bin Isma'il, Abi Abdillah Muhammad. Bukhari, Shahih. Syirkah Almaktabah Litabi'i Wan Nasr Indonesia, Jilid II.
- Al Hadi, Abu Azam. 2017, *Fikih Muamalah Kontemporer*, Depok: Rajawali Pers.
- Lathif , AH. Azharuddin. 2005, *Fiqh Muamalah*, cet.1. Jakarta: UIN Jakarta Pres.
- Ramli, Ahmad M. 2010. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia* Bandung: PT Refika Aditama.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2015, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Amzah.
- Yani, Ahmad. Widjaja, Gunawan. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Basyir, Ahmada Azhar. 1990, *Asas-asas Hukum Muamalat*, Yogyakarta: FH UII.
- Sutopo, Ariesto Hadi. Arief, Adrianus. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Bakri, Asafri Jaya. 1996, *Konsep Maqhasid Syari'ah Menurut al-Syatibi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet. Ke-1.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Serfiani, Cita Yustisia. D. Purnomo, R. Serfianto. Hariyani, Iswi. 2013, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Departemen Pendidikan Nasional, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Tarmizi, Erwandi. 2017. *Harta Haram Muamalat Kontemporer*, Bogor, PT Berkat Mulia Insani.
- Djamil, Fatur Rahman. 2013. *Penerapan hukum perjanjian dalam transaksi di lembaga keuangan syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Amrullah, Haji Abdul Malik Abdul Karim. *Tafsir Al-Azhar, Juz' 1-2-3*, Yayasan Nurul Islam.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.
- Syawali, Husni, Imaniyati, Neni Sri. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Mustofa, Imam. 2016. *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Press.
- Sjahputra, Iman. 2010. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni.
- Indonesia (a), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Ps. 1 angka (2) beserta penjelasannya.
- Jamilah, and Firmansyah, 2019. *Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Penerapan Khyiar dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 6, no. 1.
- Hasan, M. Ali. 2004. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- M. Marwan dan Jimmy. P, 2009. *Kamus Hukum*, Surabaya, Reality Publisher.
- Badruzaman, Mariam Darus. *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Sitompul, Meline Gerarita. dkk, 2016, "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce Di Indonesia", Jurnal Renaissance, Vol. 1 No. 02.

- Murshidi, Mohd. Noor, Mohd. 2013, "*Hak-Hak Khyiar dalam Masalah Konsumen di Malaysia*", Middle-East Journal of Scientific Research 2.
- Haroen, Nasrun. 2007. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Nasution, 2013. *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta, Kencana.
- Heykal, Nurul Huda Mohamad. 2010, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis*, Jakarta: Kencana.
- Pasal 5 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001
- Pasal 5 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001
- Salim, Peter. Salim, Yenny. 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta: Modern English Press.
- Syafei, Rachmat. 2001, *Fiqh Muamalah*, Pustaka Setia, Bandung.
- Syafei, Rachmat. 2004. *Penimbunan dan Monopoli Dagang Dalam Kajian Fiqih Islam*, Jakarta: Departemen Agama- Mimbar Hukum.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 6 Tentang Perlindungan Kosumen.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 7 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Al-Fauzan, Saleh. 2005, *Fikih Sehari-hari*, Jakarta: Gema Inani Press.
- Rahardjo, Satjipto. 2003. *Sisi-sisi fLain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas.
- Sayyid Sabiq, 2009. *Fiqh Sunnah*, Jilid V, Jakarta : Kalam Mulia
- Sahrani, Sohari. Abdullah, Ru"fhah. 2011, *Fikih Muamalah*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Arikuunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Al-Faifi, Sulaiman Ahmad Yahya. 2015. *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*. (Terj. Ahmad Tirmidzi, dkk), Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.

Suryabrata, Sumadi. 1987. *Metode Penelitian*, Jakarta: Rajawali.

Anwar, Syamsul. 2010. *Hukum Perjanjian Syari'ah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Tim Shopee, aturan penggunaan, dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 7 Desember 2018.

Fitria, Tira Nur. 2017. *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*. Surakarta: STIE AAS,3(1).

Az-Zuahaili, Wahbah. 2011. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, Jilid V, Jakarta: Gema Insani.

Kurniaty, Yuli, Hendrawati, Heni. 2015. *Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam*, Jurnal Transformasi, Volume 11, Nomor 1.

Asyhadie, Zaeni. 2017. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers.

**Link :**

Muhammad Idris. "Panduan Cara Jualan di *Shopee* dan Cepat Mendapatkan Pembeli", *Kompas.com*, <https://www.merdeka.com/jateng/cara-mengutip-dari-internet-dengan-benar-perlu-diketahui-klm.html>. Diakses pada 22 Agustus 2021.

## RIWAYAT HIDUP



Reski Padila. Dilahirkan di Kota Makassar, tepatnya di Kecamatan tamalarea Kelurahan Bira pada tanggal 15 November 1999. Putri Pertama dari enam Bersaudara Pasangan dari Bapak Rasul dan Ibu Rahmawati. Riwayat Pendidikan, Sekolah Dasar di SD Negeri Bontojai pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTsN 02 Biringkanaya dan lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di MAN 03 Makassar dan Lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan mengambil jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) pada tahun 2018. Pernah berorganisasi di Himpunan Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Agama Islam dan KSEI FoSES Unismuh Makassar.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA

(Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh Aplikasi Belanja Online  
Dalam Perspektif Hukum Islam Dan UU Tentang Perlindungan Konsumen)

#### A. Konsumen

1. Apakah Anda Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
2. Sejak Kapan Anda Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
3. Apakah Alasan Anda Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
4. Apakah Kelebihan Dan Kekurangan Dalam Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
5. Bagaimana Mekanisme Ketika Anda Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
6. Adakah Kendala Yang Ditemukan Ketika Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
7. Apakah Anda Pernah Mengalami Kerugian Ketika Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
8. Bagaimana Penyelesaian Kendala Atau Masalah Yang Anda Temukan Pada Aplikasi Belanja Online? Apakah ada pihak lain yang terlibat dalam penyelesaiannya?
9. Apakah Penyelesaian Masalah tersebut Memberikan Solusi Yang Tepat?
10. Apakah anda mengetahui tentang perlindungan konsumen? jika iya, anda mengetahuinya dimana?
11. Bagaimana Menurut Anda Mengenai Perlindungan Konsumen Yang Diberikan Oleh Aplikasi Belanja Online?
12. Apakah Dengan Adanya Perlindungan Konsumen Yang Diberikan Oleh Aplikasi Belanja Online Sudah Cukup Aman Bagi Konsumen Untuk Bertransaksi Terus Menerus?

## B. Penjual

1. Apakah Anda Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
2. Sejak Kapan Anda Menggunakan Aplikasi Belanja Online Untuk Mempromosikan Produk?
3. Apakah Alasan Anda Menggunakan Aplikasi Belanja Online Untuk Mempromosikan Produk Anda?
4. Apakah Kelebihan Dan Kekurangan Dalam Menggunakan Aplikasi Belanja Online Untuk Mempromosikan Produk?
5. Adakah Kendala Yang Ditemukan Ketika Mempromosikan Produk Anda Di Aplikasi Belanja Online?
6. Menurut Anda Seberapa Pentingkah Kenyamanan Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Belanja Online?
7. Bagaimanakah Penyelesaian Ketika Ada Kerugian Yang Ditemukan Oleh Konsumen Ketika Menggunakan Aplikasi Belanja Online? Apakah ada pihak lain yang terlibat dalam penyelesaian?
8. Apakah anda sudah tahu tentang perlindungan konsumen? Jika iya, anda menemukannya darimana?
9. Atas Dasar Apakah Perlindungan Konsumen Yang Ditetapkan Oleh Aplikasi Belanja Online?
10. Bagaimanakah Perlindungan Konsumen Yang Diberikan Oleh Aplikasi Belanja Online Untuk Menjamin Kemudahan Konsumennya?
11. Apakah Perlindungan Konsumen Yang Telah Di Berikan Oleh Aplikasi Belanja Online Telah Menjamin Kenyamanan Bagi Konsumen Itu Sendiri?



FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Nuruddin No. 253, Henna Loka II, TV Tejo, (0411) 364122 Fax 865 568 Makassar 90222

Nomor : 142/ FAI/ 05/ A 24/ III/ 1443/ 2022

Lamp :

Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yang Terhormat  
Ketua LP3M Unsmuh Makassar

Di -  
Makassar.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar  
menerangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Reski Padila  
Nim : 105.25.11032.18  
Fakultas/ Prodi : Agama Islam/ Hukum Ekonomi Syariah (HES)  
Alamat/ HP : Jl. Kapasa Raya, Bontolea/ 082112448935

Benar yang bersangkutan akan mengadakan penelitian dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul :

"Perindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pembatalan  
Transaksi oleh Aplikasi Belanja Online dalam Perspektif Hukum Islam  
dan UU Tentang Perlindungan Konsumen"

Atas kesediaan dan kerjasamanya kami haturkan *Alhamdulillah*  
*Biharan Katsiran.*

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

06 Rajab 1443 H.  
Makassar,

07 Februari 2022 M.



Dr. Amrah Mawardi, S. Ag., M. Si.  
NBM 774 234



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



No/No: 298/05/A/4.VIII/D/43/2022  
Lamp: 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal: Permohonan Izin Penelitian

06 Rajab 1443 H  
07 February 2022 M

Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sulsel  
Cq Kepala UPT P21 BKPMD Prov. Sulsel  
di -  
Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Makassar nomor 1421/005 A 2 B/D/11/2021 tanggal 11 Februari 2022 dan surat mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama: RESKI PADILA  
No. Simbolak: 10525 1103218  
Fakultas: Fakultas Agama Islam  
Jurusan: Hukum Ekonomi Syariah  
Pekerjaan: Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan judul

"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembastaran E-commerce Aplikasi Belanja Online dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus: Perlindungan Konsumen)"

Mengakan akan memakan dari tanggal 14 Februari 2022 s.d 14 April 2022

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut dapat izin untuk melakukan penelitian dan pengabdian yang berlaku

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Ketua LPM

Dr. Akubakar Idhan, M.P.  
NBM 101 7716

R2-22



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

Nomor : 26453/S.01/PTSP/2022  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Walikota Makassar

di  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LPM UNISMUH Makassar Nomor : 298/05/S.4-VIII/IV/43/2022 tanggal 07 Februari 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/pelajar dibawah ini:

Nama : RESKI PADILA  
Nomor Pokok : 105251103218  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Pekerjaan/Lembara : Mahasiswa(S1)  
Alamat : J. Sir Anuddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**\* PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI OLEH APLIKASI BELANJA ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UU TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN \***

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 14 Februari s/d 14 April 2022

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di Makassar  
Pada tanggal : 08 Februari 2022

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu**

**Y. H. DENNY IRAWAN SAARDI, M.Si**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19620624 199303 1 003

Tembusan Yth  
1. Ketua LPM UNISMUH Makassar di Makassar,  
2. Peninggal

SIKAP PTSP 08-02-2022



J. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simulp.sulsulprov.go.id> Email : [ptsp@sulsulprov.go.id](mailto:ptsp@sulsulprov.go.id)  
Makassar 90231





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Aroeab Yani No 2 Makassar 90111  
 Telp +62411 - 3615867 Fax +62411 - 3615867  
 Email : [kcsbangpolmakassar.go.id](mailto:kcsbangpolmakassar.go.id) Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 11 Februari 2022

**Kepada**

**Yth. CAMAT TAMALANREA**  
**KOTA MAKASSAR**

**Di -**  
**MAKASSAR**

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor : 0701 / 2022 - II/KBKP/W/2022

- Dasar**
1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
  3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lampiran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).
- Memperhatikan**
- Surat Kepala Dinas Perencanaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 25453/S.01/PTSP/2022 Tanggal 08 Februari 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca makasur dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan izin Penelitian kepada:

**Nama** : RESKI PADILA  
**NIM / Jurusan** : 105211103218 / Hukum Ekonomi Syariah  
**Pekerjaan** : Mahasiswa (S1) UNISMUH  
**Tanggal pelaksanaan** : 14 Februari s/d 14 April 2022  
**Jenis Penelitian** : Skripsi  
**Alamat** : Jl. Aiauddin No.259, Makassar  
**Judul** :

**"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI OLEH APLIKASI BELANJA ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UJI TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan dan digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui Email [Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com](mailto:Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com).

a.n. WALIKOTA MAKASSAR  
 KEPALA BADAN KESBANGPOL  
 ub  
 KENERTARIS.

**DR. HARI, S.I.P., S.H., M.H., M.Si**  
 Pangkat Pembina Tingkat I/IV.b  
 NIP. 19730607 199311 1 001

**Tembusan :**

1. Walikota Makassar di Makassar (sebagai laporan).
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul - Sel di Makassar.
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (sebagai laporan).
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Perencanaan Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar.
5. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar.
6. Mahasiswa yang bersangkutan.
7. Anslp.



# PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN TAMALANREA

Alamat: Jln Perintis Kemerdekaan No 116 Kode Pos: 90245  
E-mail: kecamatan.tamalanrea1@gmail.com

Makassar, 16 Februari 2022

Kepada

Yth: Lurah Se-Kecamatan Tamalanrea

No/Ur : 087/KOT/1000/2022

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Penal : 1 Izin Penelitian

Di -

Tempat



Dengan hormat,

Sehubungan dengan Rekomendasi Kepala Badan Kesbangpol Kota Makassar No 070/259-  
/SKBP/II/2022 tanggal 11 Februari Penial tersebut diatas, maka bersama ini dipaparkan  
kepada saudara(saudari) bahwas:

Nama : RESHI PADILA  
Nim/Idrusian : 105251702218 / Hukum Ekonomi Syariah  
Instansi/Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UIN SMUH  
Alamat : Jl Sultan Alaudin No. 259, Makassar

**"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
PEMBATALAN TRANSAKSI OLEH APLIKASI BELANJA ONLINE  
DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UU TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

Dititikaksud mengadakan "penelitian" pada Instansi / Wilayah Bapak yang akan dilaksanakan  
mulai tanggal 14 Februari s.d 14 April 2022. Sehubungan dengan maksud tersebut, pada prinsipnya  
kami menyertakan dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian surat ini kepada saudara untuk dimaklumi dan selanjutnya yang  
bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Camat Tamalanrea Kota Makassar.

h. Camat Tamalanrea  
Sekretaris



**IBBAL S.STP**

Pangkat : Penata Tk.1

Nip : 198106021999121001

Tembusan Kepada Yth:

1 Bapak Kepala Badan Kesbangpol Kota Makassar

## DOKUMENTASI WAWANCARA

### A. Wawancara Konsumen



**B. Wawancara Penjual**

