

MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE DITINJAU DARI HUKUM ISLAM**



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar

Oleh

HASBIA H. TOBOS
105251100818

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

1443H/2022M

HALAMAN JUDUL

ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI

JUAL BELI ONLINE DITINJAU DARI HUKUM ISLAM



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

1443H/2022M



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: "Analisis Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Pembelian
Online Ditinjau Dari Hukum Islam"

Nama : Hasbia H. Tobos

NIM : 105251100818

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

Setelah dengan seksama memeriksa dan meneliti, maka ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan di depan tim penguji seminar skripsi prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 04 Maret 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Harriah Ali Hasan, ST., ME., Ph.D
NIDN: 0927067001


Hasanuddin SE, Sv, ME
NIDN: 0927128903

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259, Marra Igra Lt. IV Telp. (0411) 866972 Fax 865 588 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara **Hasbia H. Tobos**, NIM. 105 25 11008 18 yang berjudul “**Analisis Perlindungan Konsumen pada Transaksi Jual Beli Online ditinjau dari Hukum Islam.**” 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 : Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, M.P. (.....)

Sekretaris : Dr. Muhammad Ridwan, S. HI., M. HI. (.....)

Anggota : Drs. H. Abd. Samad T., M. Pd.I. (.....)

: Ulil Amri, S.Sy., S.H., M.H. (.....)

Pembimbing I : Hurriah Ali Hasan, S.T., M.E., Ph.D. (.....)

Pembimbing II : Hasanuddin, S.E.Sy., M.E. (.....)

Disahkan Oleh :

..... Unismuh Makassar,



Dr. Amran 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 : **Hasbia H. Tobos**

NIM : 105 25 11008 18

Judul Skripsi : Analisis Perlindungan Konsumen pada Transaksi Jual Beli *Online* ditinjau dari Hukum Islam.

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. Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, M.P. (.....)
2. Dr. Muhammad Ridwan, S. HI., M. HI. (.....)
3. Drs. H. Abd. Samad T., M. Pd.I. (.....)
4. Ulil Amri, S.Sy., S.H., M.H. (.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAK Unismuh 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 Fax/Tel. (0411) 866 972 Makassar90223

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hasbia H. Tobos
NIM : 105251100818
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam
Kelas : 8 A

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari menyusun 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 butir 1, 2, dan 3 maka bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 4.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 25 Dzulkaidah 1443 H
25 September 2022 M

Yang Membuat Pernyataan




HASBIA H. TOBOS

NIM. 105251100818

ABSTRAK

Hasbia H. Tobos. 105251100818. Analisis Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Pembelian Online Ditinjau Dalam Hukum Islam. Dibimbing oleh Hurriah Ali Hasan dan Hasanuddin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen sudah terlindungi oleh undang-undang atau belum terlindungi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu bertujuan untuk mengetahui Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Pembelian Online Ditinjau Dalam Hukum Islam. Penelitian ini dilaksanakan di Mallengkeri, kecamatan Tamalate, kelurahan Magasa, provinsi Sulawesi Selatan . yang berlangsung selama 2 bulan yakni mulai dari 15 Desember 2021 sampai 15 Februari 2022. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan seperti observasi dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini melalui reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan. 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. Konsumen disini yang belum mengerti apa yang menjadi hak mereka, dan hanya tahu membeli tetapi tidak tahu bagaimana dia bisa terlindungi oleh hak mereka sebagai konsumen.

Kata kunci : Hukum Islam, Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Hasbia H. Tobos. 105251100818. Analysis of Consumer Protection in Online Purchase Transactions Under Islamic Law. Supervised by Hurriah Ali Hasan and Hasanuddin.

This study aims to determine whether consumers are protected by law or not. The research method used is qualitative research, which aims to determine Consumer Protection in Online Purchase Transactions in Islamic Law. This research was conducted in Mallengkeri, Tamalate sub-district, Magasa sub-district, South Sulawesi province. which lasts for 2 months, starting from December 15, 2021 to February 15, 2022. The data collection techniques in this study used library research and field research such as observations and interviews. Data analysis in this research is through data reduction, data display and conclusion drawing. The results of the study indicate that in online buying and selling transactions occur by agreement between two parties, namely the buyer and seller and consumer protection that has not been applied in accordance with the Consumer Protection Act and the view in Islam. Consumers here who do not understand what their rights are, and only know to buy but do not know how they can be protected by their rights as consumers.

Keywords: Islamic Law, Buying and Selling Online, Consumer Protection

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin, Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang puji serta 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 skripsi ini dengan baik. Salawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar baginda Rasulullah Muhammd SAW. Para sahabat, dan keluarganya serta ummat yang senantiasa istiqomah dijalan-Nya.

Tiada pencapaian yang sempurna dalam setiap langkah, karena rintangan tak akan meninggalkan harapan dan cita-cita agung. Segalanya penulis lalui dengan kesungguhan dan keyakinan untuk terus melangkah, akhirnya sampai dititik akhir penyelesaian Skirpsi ini. Namun semua tidak lepas dari uluran tangan berbagai pihak lewat dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan moral dan materil.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga dan teristimewa peneliti hanturkan kepada: Kedua orang tua tercinta, tersayang dan terkasih yang tiada tara yaitu: Hayudin L. Tobos dan Hasnima Udjuran, mama dan papa yang senantiasa mendo'akan, memberi semangat dan dukungan moral maupun materi dari masa kecil hingga menempuh Pendidikan di jenjang ini. Untukmu kedua sosok yang

luar biasa yang tidak bisa di gantikan oleh apapun dalam hidupku, terimalah persembahan kecilku dari pengorbanan besarmu, iringilah anakmu ini dengan do'a dalam setiap sujudmu. Dan ucapan terima kasih pula penulis haturkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.Ambo Asse, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Amirah Mawardi, S.Ag., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam
3. Bapak Dr.Ir.H.Muchlis Mappangaja,Mp. Selaku ketua jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah, dan bapak Hasanuddin, SE. Sy. Selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah
4. Ibu Huriah Ali Hasan, S.T., ME.,Ph.D (Selaku Pembimbing Satu) dan bapak Hasanuddin, SE. Sy. (Selaku Pembimbing Dua) Yang telah memberikan masukan dan saran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Hukum Ekonomi Syariah.
6. Terimakasih kepada sahabat Nurmi dan Nurhidayah yang selalu menemani saya walau susah dan senang, semoga persahabatan kita tidak akan pernah putus walau sudah berada di jalan masing-masing kedepannya, terimakasih juga buat teman-teman kelas Hes A yang sudah berjuang bersama dari awal bertemu, dan terimakasih kepada teman-teman kost yang selalu menasehati di kala berbuat salah dan memberikan dukungan, Terima kasih pula kepada teman-teman yang tidak saya sebut satu persatu

Hanya kepada Allah Swt. Penulis memohon agar mereka yang berjasa kepada penulis di berikan balasan yang berlimpah ganda dan semoga skripsi ini memberikan manfaat untuk kita semua, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin, aamiin.
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar 07 Februari 2022

Penulis



Hasbia H. Tobos

Nim. 105251100818



DAFTAR ISI

SAMPUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA MUNAQASYAH	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Kajian	3
D. Manfaat Kajian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Jual Beli.....	5
1. Pengertian Jual Beli	5
2. Transaksi Jual Beli Online	8
3. Dasar Hukum Jual Beli Online	11
B. Jual Beli Dalam Islam	11
a. Dasar Hukum Jual Beli	11
b. Rukun dan Syarat Jual Beli.....	15
C. Konsumen	17
1. Pengertian Konsumen	17
2. Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli	19
3. Jenis-jenis Perlindungan Konsumen	19
D. Perlindungan Konsumen	20
a. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	20
b. Jenis Perlindungan Hukum.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Objek Penelitian	31
C. Fokus Penelitian.....	31
D. Deskripsi Fokus Penelitian.....	31
E. Sumber Data.....	31

F. Instrumen Penelitian	32
G. Teknik Pengumpulan Data	33
H. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
B. Gambaran Umum Informan	39
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	40
a. Perlindungan hukum konsumen dalam pembelian online	40
b. Perlindungan konsumen ditinjau Hukum Islam dalam praktik jual beli	46
c. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum	49
d. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen	54
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
RIWAYAT HIDUP	60
LAMPIRAN	64

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan tranaksi jual beli secara langsung atau dengan bertatap muka kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui internet atau transaksi online.

Pada era teknologi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk didalam kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka untuk melakukan transaksi. Dengan munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan bagi banyak orang untuk melakukannya, termasuk untuk melakukn transaksi.¹

Jual beli online adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan di jaringan internet yang bertujuan untuk menghasilkan keuntungan bagi

¹ Imam, sjaputra, *problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta: prenhallindo, 2002), h.92.

seseorang/individu/organisasi atau kelompok yang melakukan kegiatan atau aktivitas penjualan tersebut.

Jual beli online tidak mengenal ruan dan waktu, karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, bahkan selama 24 jam. Oleh karena itu bisa dikatakan bahwa jual beli online seperti tidak ada matinya, dengan bangsa pasar yang luas ditambah lagi dengan berbagai kemudahan yang bisa didapatkan maka bisnis ini menjadi hal yang tentu sangat menggiurkan untuk dilakukan masyarakat.

Transaksi jual beli online seperti ini sebenarnya di satu sisi dapat menguntungkan pelaku usaha dan juga konsumen, pelaku usaha dapat memasarkan produknya dan konsumen dapat memilih barang yang akan dibeli. Namun disisi lain dalam transaksi dunia maya terkadang banyak kejahatan yang dapat merugikan antara pelaku usaha dan konsumen, misalnya kejahatan penipuan.

Jual beli online saat ini sedang eksis dimana-mana, karena banyak orang yang melakukan transaksi melalui online. Untuk memasarkan barang yang akan dijual mereka menggunakan media sosial seperti facebook, twitter, whatsApp, dan media yang lainnya. Dalam praktiknya, tak jarang jual beli secara online dapat menimbulkan masalah. Misalnya barang dibeli tidak sesuai dengan gambar yang dipasang dalam situs tersebut, bahkan sering tidak sesuai dengan permintaan atau pesanan pembeli. Misalnya dalam pembelian baju, terkadang warna, ukuran serta kualitas yang diminta pembeli tidak sesuai. Seharusnya pelaku usaha tersebut dikenai sanksi ganti rugi atas ketidak sesuaian barang yang dibeli oleh pembeli.

Seperti disebutkan pada pasal 9 undang-undang No. 8 tahun 1999 yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Dalam transaksi jual beli online harus ada jaminan atau barang yang diperjualbelikan sehingga pembeli merasa senang dan nyaman dalam melakukan transaksi.

Pengertian jual beli menurut KUHPerdara pasal 1457 yaitu "suatu perjanjian dimana pihak yang satu mengingatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan."

Dlam asal 1458 KUHPerdara, jual beli itu di anggap sah setelah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelahnya pihak-pihak ini telah mencapai kata sepakat tentan benda tersebut dan harganya meskipun benda tersebut belum dibayar. Tujuan dilakukannya suatu proses jual beli yaitu untuk mengalihkan hak milik atas kebendaan yang dijual.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli online?
2. Apakah perlindungan hukum konsumen jual beli online sudah sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999?

C. Tujuan Kajian

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli online
2. Untuk mengetahui kesesuaian perlindungan hukum konsumen jual beli online dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999.

D. Manfaat Kajian

1. Secara teoritis dapat menambah sumbangsih ilmu pengetahuan dibidang hukum perdata. Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai perlindungan konsumen pada transaksi pembelian online.
2. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai perlindungan konsumen pada transaksi pembelian onliine.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli menurut etimologi berarti Al-Ba'i, Al-Tijarah, dan Al-Mubadalah.² Jual beli juga berarti saling menukar (pertukaran).³ Jual-beli (menurut B.W) adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lain-nya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Dalam pasal 1458 BW yang berbunyi :⁴ (*"Jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar."*)

Jual beli atau perdagangan dalam bahasa Arab, yaitu al-Bay' berarti menjual, mengganti, dan menukar (sesuatu dengan sesuatu yang lain). Kata al-Bay' dalam bahasa Arab terkadang digunakan untuk pengertian lawannya, seperti kata asy-Syira' (beli). Dengan demikian, maka kata al- Bay' berarti "jual", tetapi sekaligus juga berarti "beli". Persoalan jual beli dalam fikih dibahas secara luas

² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, h. 67.

³ Sayid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, alih bahasa oleh Kamaluddin A. Marzuki, Terjemah Fikih Sunnah, Jilid XII, Al-Ma'arif, Bandung, 1987, h. 44.

⁴ R.Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Cet-Ke 11, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2014), h.1-2

oleh ulama fikih, sehingga dalam berbagai literatur ditemukan pembahasan dengan topik kitab alBuy' (kitab jual beli).⁵

Dalam Al-qur'an juga sudah tercantumkan dalam surah Al-baqarah ayat 275 yang berbunyi :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ
اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا
سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا
خَالِدُونَ

Terjemahnya:

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka itulah demikian itu di sebabkan mereka berkata (berpendapat). Sesungguhnya jual-beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhan, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambil dahulu (sebelum datang larangan), dalam urusannya (terserah) kepada Allah. Yang kembali (mengambil riba) maka orang itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”⁶

Jual beli menurut Syeh Zakaria al-Anshari memberikan definisi jual beli adalah Tukar menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sayyid sabiq dalam kitab

⁵ Abdul Azis Dahlan, ed., *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid 3 (Cet. I; Jakarta: PT. Ichtiar Baru Van Hoeve, 1996), h. 82.

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (surabaya: PT. elba Fitrah Mandiri Sejahtera)h.48.

Fiqh Sunnah menerangkan jual beli secara etimologi bahwa jual beli menurut pengertian lughawiyah adalah saling menukar (pertukaran).⁷

Jual beli yaitu menukar barang dengan barang atau barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling rela. Perkataan jual beli terdiri dari dua suku kata yaitu jual dan beli. Sebenarnya kata jual dan beli mempunyai arti yang satu sama lainnya bertolak belakang. Kata jual menunjukkan adanya perbuatan menjual, sedangkan kata beli yaitu adanya perbuatan membeli. Dengan demikian perkataan jual beli menunjukkan adanya dua perbuatan dalam satu peristiwa, yaitu satu pihak menjual dan pihak lain membeli, maka dalam hal ini terjadilah peristiwa hukum jual beli.⁸

Sehingga dapat dipahami bahwa inti jual beli yaitu suatu perjanjian tukar menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela di antara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak yang lainnya menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan shara' dan disepakati.

Sesuai dengan ketetapan hukum maksudnya ialah memenuhi persyaratan-persyaratan, rukun-rukun dan hal-hal yang ada kaitannya dengan jual beli. Sehingga, apabila syarat-syarat dan rukunnya tidak terpenuhi berarti tidak sesuai dengan kehendak shara.

⁷ Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, Jilid 12 (Terj. H. Kamaluddin, A. Marzuki), (Bandung, Al'Ma'arif, t.th), h.4.

⁸ Chai ruman Pasaribu, *Hukum Perjanjian Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), h.33.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual-beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang di jual.⁹ Jual-beli online yaitu 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, computer, tablet, dan lain sebagainya.

2. Transaksi Jual Beli Online

Jual beli online yaitu 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 lainnya. Yang dimaksud dengan pengertian jual beli online yaitu persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual yakni pihak yang menyerahkan barang, dan

⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV (Cet.1, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008). h. 589

pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.¹⁰ Online yaitu 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 berkiriman 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.¹¹

Transaksi online adalah transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli secara online melalui media internet, tidak ada pertemuan langsung antara pembeli dan penjual yang membuat semua orang di seluruh dunia dapat memesan dan membeli produk yang dijual hanya dengan melalui media komputer dan tidak terbatas jarak dan waktu.

¹⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV (Cet. 1 ; Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008), h. 589.

¹¹ "Sederet.com", *Online Indonesian English Dictionary*. <http://mobile.sederet.com/> (5 Februari 2015)

Transaksi online merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Transaksi online berkembang dimasyarakat karena adanya perkembangan teknologi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia. Dalam transaksi jual beli online harus ada jaminan atas barang yang diperjualbelikan sehingga pembeli merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

Transaksi jual beli barang melalui media online setidaknya ada dua pihak yang menjadi subyek hukum yang saling memiliki hubungan hukum antara satu dengan yang lain, pihak tersebut diantaranya adalah pihak penjual atau pelaku usaha dan pembeli atau konsumen. Adanya pihak pembeli sebagai konsumen memberikan alasan di dalam jual beli online juga harus mengindahkan hak-hak konsumen yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Transaksi online melalui media internet dapat menggunakan fasilitas website, menggunakan surat elektronik, bisa juga menggunakan *electronic data interchange* (EDI) atau fasilitas lain untuk bertransaksi.¹² Salah satu jenis transaksi jual beli melalui online yang saat ini banyak digunakan adalah melalui instagram, facebook dan toko jual beli online seperti Zalora, shopee. Setiap transaksi perdagangan ada risiko dan permasalahan, salah satu masalah yang dihadapi yaitu ketika terjadi suatu wanprestasi sehingga terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Contoh masalah kongkrit yaitu konsumen yang merasa dirugikan karena barang

¹² Wahyu simon tampubolon. 2019. *Perlindungan konsumen terhadap pembelian barang melalui media jual beli online ditinjau dari undang-undang no.19 tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang no.11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik*. Jurnal Ilmiah "Advokasi" Vol. 07, No. 02. H. 102.

yang di beli tidak diterimanya, sehingga ia mengadakan bahwa ia tertipu oleh toko online yang menggunakan akun facebook.¹³

3. Dasar Hukum Jual Beli Online

Undang-undang yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum dalam setiap transaksi jual beli online yaitu :

- a. UU ITE (UU No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik).
- b. UUPK (UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen), PP Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

B. Jual Beli Dalam Islam

a. Dasar Hukum Jual Beli

1. Al-Qur'an

Islam telah mengatur prinsip jual beli yaitu dalam Al-Qur'an Hadist, dan ijma, perintah bagi manusia dalam mencari rezeki dijelaskan dalam Qs. Albaqarah/2 dan 275 turan yang harus dipenuhi dalam jual beli diatur dan Islam melarang penipuan dalam jual beli dijelaskan di dalam Al-Qur'an QS Al-Baqarah/2: 198

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ

Terjemahnya :

“Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu.”¹⁴

¹³ Wahyu simon tampubolon. 2019. *Perlindungan konsumen terhadap pembelian barang melalui media jual beli online ditinjau dari undang-undang no.19 tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang no.11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik*. Jurnal Ilmiah "Advokasi" Vol. 07. No. 02. H.102.

¹⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahnya, h.38

QS Al-Baqarah/2:275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ
اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا
سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا
خَالِدُونَ

Terjemahnya :

orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.¹⁵

QS An-Nisa/4: 29

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا

¹⁵ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahnya, (surabaya: PT. elba Fitrah Mandiri Sejahtera)h.48

Terjemahnya :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.¹⁶

QS Ar-Rum : 39

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيُرْوَى فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْتَوَى عِنْدَ اللَّهِ وَمَا
 آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضَعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Terjemahnya :

Dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah, dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).

Kesimpulan dari ke empat ayat diatas ialah Allah tidak melarang hambanya untuk mencari rezeki dalam hal apapun seperti jual beli selagi masi dalam ajaran Islam tidak ada kecurangan atau penipuan yang merugikan orang lain karna merugikan orang lain sama saja dengan memakan harta riba.

2. Hadist

Jual-beli harus mengutamakan suka rela antara kedua belah pihak sebagaimana dalam hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Jarir dan Maimun bin Muhran bahwa Rasulullah saw. bersabda: sebagai berikut:

¹⁶ Depertemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahnya, (surabaya: PT. elba Fitrah Mandiri Sejahtera)h. 83

الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ وَالْخِيَارُ بَعْدَ الصَّفَقَةِ وَلَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ أَنْ يَضُرَّ مُسْلِمًا
روه ابن

Artinya:

“Jual beli hendaklah berlaku dengan rela dan suka sama suka dan pilihan sesudah tercapai persetujuan. Dan tidaklah halal bagi seorang muslim menipu sesama muslimnya (H.R Ibnu Jarir dari Maimun Bin Muhran)”¹⁷

الْعَرَرِ بَيْعٍ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى

Artinya :

“Rasulullah saw melarang jual beli yang didalamnya terdapat penipuan. (HR. Muslim).

Kesimpulan dari kedua hadist diatas yaitu berdaganglah dengan cara yang halal tidak ada unsur saling menipu karna itu sebagian dari cara yang haram dan merugikan orang lain.

1. Ijma

Ijma “Dalil kebolehan jual beli menurut ijma” ulama adalah telah sepakat bahwa jual beli diperbolehkan dengan alasan bahwa manusia tidak akan mampu mencukupi kebutuhan dirinya, tanpa bantuan orang. Hukum jual beli bisa menjadi haram, mubah, sunnah, dan wajib atas ketentuan sebagai berikut:

¹⁷ Syaikh Salim bin ied al-Hilali, Mausuu'ah al-Manaahisy Syat'iyah fii shahihis Sunnah an-Nabawiyah, jilid 2, terjemahan Abu Ihsan Al-Atsari, Ensiklopedi Larangan menurut Al-Qur'an dan As-Sunnah, jilid 2, h. 248.

- a. Hukum jual beli menjadi wajib pada saat darurat atau terpaksa yang sangat membutuhkan sekali terhadap makanan atau minuman sedang ia mampu untuk melakukan jual beli.
- b. Hukum jual beli menjadi haram, jika menjual belikan sesuatu yang di haramkan oleh syara' seperti menjual babi.
- c. Jual beli hukumnya sunnah apabila seorang bersumpah untuk menjual barang yang tidak membahayakan maka jual beli, maka melaksanakan yang demikian itu sunnah. Jual beli di hukum makruh, apabila transaksi dilakukan pada saat selesai.¹⁸

b. Rukun dan Syarat Jual Beli

1. Rukun 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. Sedangkan menurut jumhur ulama rukun jual beli yaitu:

- a. Orang yang berakad atau al-muta'qidain (penjual dan pembeli),
- b. Sigat (lafal ijab dan qabul),
- c. Ma'qud 'alaih (barang yang dibeli) dan
- d. Nilai tukar pengganti barang.

¹⁸ Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqh Empat Mazhab, Muamalat II, Alih Bahasa Chatibul Umam dan Abu Hurairah*, Darul Ulum Press, Jakarta, 2001, h. 11.

Menurut Imam Taqiyudin Abi Bakar Muh. Al-Husaini menyatakan rukun

Jual beli yaitu :

- a. Penjual
- b. Pembeli
- c. Barang yang dijual
- d. Harga
- e. Ucapan ijab dan qabul.¹⁹

2. Syarat Jual Beli

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.

Mengenai syarat-syarat barang yang di perjual belikan menurut sayid sabiq yaitu sebagai berikut:

- a. Bersih barangnya
- b. Dapat dimanfaatkan
- c. Milik orang yang melakukan akad/milik sendiri
- d. Mampu menyerahkan
- e. Diketahui barangnya dengan jelas
- f. Barang yang di aqadkan ada ditangan.

¹⁹ Taqiyudin Abi Bakar Muh. Al-Husaini, *Kifayatul Akhyar juz IV, Al-Ma'rif*, Bandung, tt .h. 89.

C. Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah : (*"Setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat baik dalam kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan"*).²⁰ Konsumen dalam pembahasan ini yaitu konsumen yang membeli suatu produk melalui online dimana produk tersebut dimanfaatkan secara langsung dan tidak untuk dijual kembali atau konsumen akhir.

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 formiil 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

²⁰ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, , *perlindungan hukum terhadap konsumen dalm transaksi online*, Serambi Hukum Vol. 08 No. 02 Agustus 2014 Januari 2015, h. 93

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.²¹

Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan pemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.²²

Umumnya masyarakat Indonesia sudah mahami siapa yang dimaksud dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia sampai tanggal 20 april 1999 belum mengenalnya baik hukum positi, "warisan" dari masa yang masih berlaku berdasarkan aturan peralihan pasal II undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 maupun peraturan/perundang-undangan baru hasil karya bangsa Indonesia.²³

Kata "konsumen" berasal dari bahasa Inggris, yaitu "consumer" yang artinya adalah setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk (barang/ jasa).

²¹ Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h.1.

²² Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, h. 37.

²³ Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Kosumen suatu pengantar*, (Jakarta: Diarit Media, 2006) h. 36.

2. Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli

Agar lebih memahami apa arti konsumen, maka kita dapat merujuk pada pendapat beberapa ahli berikut ini:

- a. Menurut Dewi pengertian konsumen adalah seseorang yang menggunakan suatu produk (barang dan/atau jasa) yang dipasarkan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah sejauh mana harapan para pembeli seseorang konsumen di penuhi atau bahkan dilebihi oleh sebuah produk.
- b. Menurut Sri Handayani, pengertian konsumen adalah seseorang/ suatu organisasi yang membeli atau menggunakan sejumlah barang atau jasa dari pihak lainnya.
- c. Menurut Aziz Nasution, arti konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan.
- d. Menurut Philip Kotler dalam bukunya "Principles Of Marketing", pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi secara pribadi.

3. Jenis-Jenis Perlindungan Konsumen

Secara umum konsumen dapat dikenali dengan mudah, yaitu para pengguna suatu barang maupun jasa. Mengacu pada pengertian konsumen di atas, jenis konsumen adalah sebagai berikut:

1. Konsumen Perorangan (Personal Consumer)

Pengertian konsumen perorangan (personal consumer) adalah konsumen yang membeli/ memakai suatu produk (barang/ jasa) untuk keperluan diri sendiri. Personal consumer sering juga disebut dengan istilah end user. Contoh konsumen akhir; individu, keluarga.

2. Konsumen Organisasi (Organizational Consumer)

Pengertian konsumen organisasi (organizational consumer) adalah konsumen yang membeli/ memakai suatu produk (barang/ jasa) untuk keperluan operasional organisasi tersebut. Misalnya perusahaan yang membeli bahan baku atau keperluan lain agar perusahaan dapat beroperasi. Contoh konsumen organisasi atau konsumen antara; distributor, agen, pengecer.

D. Perlindungan Konsumen

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga

sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.²⁴ Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak.

Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:²⁵

I. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*)

Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*) Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap

²⁴ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, *perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online*. 2014 Januari 2015 Serambi Hukum Vol. 08 No. 02 Agustus h. 94.

²⁵ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, *perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online*. 2015 Serambi Hukum Vol. 08 No. 02 Agustus, h. 95

barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be Informed*)

Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be Informed*) Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

3. Hak untuk memilih (*The Right To Choose*)

Hak untuk memilih (*The Right To Choose*) Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.

4. Hak untuk didengar (*The Right to be Heard*)

Hak untuk di dengar (*The Right to be Heard*) Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak-hak konsumen, dalam Pasal 4 ada delapan hak yang secara eksplisit diterangkan sedangkan satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen tersebut sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²⁶

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah di kemukakan diatas maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu ;²⁷

²⁶ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persa), h.38.

1. Konsumen komersial adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.

Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadikeluarga.

2. Jenis Perlindungan Hukum

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap konsumen.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah (*"keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa kepada konsumen, didalam pergaulan hidup"*).²⁸ Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya

²⁷ Az. Nasution, *hukum perlindungan konsumen*, suatu pengantar, (Jakarta: Diadit Media, 2002), h.13

²⁸ Ibid., h.11

dengan para penyedia barang dan/atau jasa kepada konsumen. Menurut Az. Nasution pengertian konsumen sesungguhnya adalah (*"setiap pemakai, pengguna dan pemanfaatan barang dan jasa untuk tujuan tertentu"*).²⁹ Lebih lanjut mengenai definisinya itu Az Nasution menjelaskan sebagai berikut. (*"Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya maupun tingkat pendidikan. Rasionalnya adalah sekalipun tidak tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang"*).

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan: konsumen³⁰ adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat yang baik dalam kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Indonesia adalah negara berdasarkan atas hukum dan bukan berdasarkan atas kekuasaan belaka, demikian kalimat yang dapat dijumpai pada bagian penjelasan Undang Undang Dasar 1945. Salah satu ciri negara hukum adalah

²⁹ Az. Nasution undang-undang perlindungan konsumen pada seluruh barang dan jasa di tinjau dari pasal undang-undang noor 8 tahun 1999. 14 januari 2001.h.6.

³⁰ Konsumen yang dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa yang berkonotasi pada konsumen akhir (end user / ultimate consumer). Pejelasan pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

adanya jaminan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi setiap manusia. Itu artinya bahwa negara Indonesia menjamin dan melindungi hak-hak asasi warga negaranya. Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya adalah perlindungan hukum. Adanya kepentingan di dalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1995 (UUD 1995)³¹, oleh karena itu maka setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, antara lain;

Menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum yaitu adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangk kepentingannya tersebut.³²

R. Soesilo menyatakan bahwa: "Secara tersirat pasal 14 c ayat (1) ini memberikan perlindungan terhadap korban. Pasal tersebut berbunyi; Dalam perintah yang tersebut pada pasal 14 a kecuali dalam hal dijatuhkan hukuman denda, maka bersama-sama dengan perjanjian umum bahwa si terhukum tidak akan melakukan perbuatan yang dapat dihukum, maka hakim boleh mengadakan perjanjian istimewa. Bahwa si terhukum akan mengganti kerugian yang timbul karena perbuatan yang dapat dihukum itu semuanya atau untuk sebagian saja yang

³¹ Undang-undang dasar Negara Republik Indonesia. 1995. Tentang Perlindungan hukum.

³²Satjipto Rahardjo, 2003, *sisi-sisi lain dari hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas, h. 121

ditentukan dalam tempo yang akan ditetapkan, yang kurang lamanya dari pada tempo percobaan itu.”³³

Soetino perlindungan hukum adalah (*“Tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh pengusaha yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia”*).³⁴

Muchsin perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.³⁵ Ketentuan sebagaimana yang disebutkan di dalam Pasal 14c ayat (1), Pasal 14a, dan demikian pula pada pasal 14b mensiratkan bahwa terdapat perlindungan abstrak atau tidak langsung yang diberikan undang-undang (sebagai kebijakan kumulatif) kepada korban kejahatan. Perlindungan ini meliputi penjatuhan hukuman oleh hakim dengan penetapan syarat umum dan syarat khusus berupa ditentukannya pidana ganti rugi kepada korban kejahatan.

Selain diatur dalam KUHP dan KUHAP, terdapat juga pengaturan terkait perlindungan terhadap korban di dalam beberapa peraturan hukum pidana. Akan tetapi, sifat perlindungannya juga belum imperatik, tidak nyata, tidak langsung,

³³R. Soesilo, *Kitab Undang Undang Hukum Pidana(KUHP) Beserta Komentar-komenternya Lengkap Pasal demi Pasal*, Bogor: Poleitia, 1991, h. 35.

³⁴Soetino, 2004, *Rule Of Law(Supremasi Hukum)*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas, h.3

³⁵Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kespastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, Universitas Sebelas Maret, h.14

dan hanya berorientasi yang bersifat implisit, serta abstrak. Beberapa regulasi yang dimaksud antara lain:

2. Undang Undang Nomor 7/DRT/1955 tentang Tindak Pidana Ekonomi. Undang-undang ini memuat aturan mengenai indikasi perlindungan kepada korban berupa jenis pidana "tindakan tata tertib". Sehingga kerugian negara atau masyarakat sebagai korban dapat dikembalikan. Aspek ini ditegaskan pada Pasal 8 huruf d, Undang Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1955 yang berbunyi: "Mewajibkan mengerjakan apa yang dilalaikan tanpa hak, meniadakan yang dilakukan tanpa hak, dan melakukan jasa-jasa untuk memperbaiki akibat-akibat satu sama lain semua atas biaya si terhukum sepanjang hakim tidak menentukan lain".³⁶
3. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 19 undang-undang ini, dinyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami oleh konsumen. Penggantian kerugian tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana. Ketentuan yang ada di dalam regulasi ini pada prinsipnya juga mencerminkan adanya upaya perlindungan terhadap korban.

³⁶Undang-undang darurat nomor 7, tahun 1995, tentang pengusutan, penuntutan, dan peradilan tindak pidana ekonomi

Istilah “hukum” dalam bahasa Inggris dapat disebut sebagai law atau legal. Dalam subbab ini akan dibahas pengertian hukum ditinjau dari sisi terminologi kebahasaan yang merujuk pada pengertian dalam beberapa kamus serta pengertian hukum yang merujuk pada beberapa pendapat ataupun teori yang disampaikan oleh pakar.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis 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 alamia dan dengan memanfaatkan berbagai metodologi ilmiah. Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk menggali dan informasi baik tentang proses dan mekanisme. Selain itu, penelitian ini merupakan panduan dan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, karena diawali dengan telaah bahan pustaka dan bahan literatur.³⁷

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu uraian penulisan yang menggambarkan secara utuh dan apa adanya tanpa mengurangi dan menambahnya dan juga pendapat atau pandangan para pakar tentang masalah yang diteliti oleh penulis yaitu perlindungan konsumen pada transaksi pembelian online

³⁷ Lexy Meleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT : Remaja Rosdakarya, 2006), h.6.

B. Lokasi dan Objek Peneliti

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan dilakukan dan peneliti mengambil. Adapun objeknya adalah Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Pembelian Oline.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan peneliti buat maka peneliti memfokuskan penelitian yaitu perlindungan konsumen pada transaksi pembelian online

D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek penelitian ini adalah masyarakat mallengkeri. Penelitian bertindak agar supaya melengkapi instrument kunci atau instrument utama dalam mengumpulkan data.

2. Objek Penelitian

Sedangan objek dalam penelitian ini yaitu tentang perlindungan konsumen pada transaksi pembelian online.

E. Sumber Data

Sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui suatu permasalahan, dan data juga diperlukan untuk menjawab masalah penelitian yang sudah dirumuskan. Dalam melaksanakan penelitian ini data-data diperoleh dua sumber yaitu :

1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.³⁸ Data primer juga merupakan salah satu dari penelitian kualitatif, data ini diperoleh dari informasih, dimana masyarakat sebagai sumber informasinya data-data diperoleh dari wawancara terbuka dan mendalam yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder juga merupakan data yang sudah ada dan mempunyai hubungan masalah yang diteliti yaitu meliputi literature-literatur yang ada, dokumen-dokumen berupa catatan-catatan, perekam, foto-foto atau laporan yang telah tersedia yang dapat digunakan sebagai pelengkap.

F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.³⁹ Selain itu instrument juga merupakan alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif dan kualitatif tentang variasi karakteristik variable penelitian secara objektif. Instrument dalam penelitian ini adalah :

³⁸ Saifuddin Azwar, *Metode penelitian*, (Yogyakarta : pustaka pelajar, 2015), cet ke-16 h.

³⁹ wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan Jenis Metode dan Produser*, (Jakarta : Kharisma Putra Utama, 2013), cet. Ke-1 h.247.

1. Pedoman observasi

Pedoman observasi merupakan bentuk pengamatan awal sebelum melakukan penelitian. Atau aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara yaitu teknik mengumpulkan informasi dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan secara terstruktur terhadap responden atau pedoman yang berisi sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Sesuai Undang-Undan Nomor 8 Tahun 1999.

3. Acuan Dokumentasi

Acuan dokumentasi yaitu berupa catatan khususnya yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Sesuai Undang-Undan Nomor 8 Tahun 1999.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara kerja yang harus di lalui setiap peneliti. Peneliti memerlukan cara tertentu agar semua data dapat terkumpul, setelah data terkumpul akan di analisis berdasarkan prosedur yang ada. Data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu peneliti. Jika dalam suatu peneliti tidak disertai data, maka peneliti tersebut masi dipertanyakan validitasnya. Hasil

dari penelitiannya pun tidak bersifat objektif sehingga tidak dapat di pertanggung jawabkan. Dalam usaha mengumpulkan data, peneliti menggunakan tiga teknik, diantaranya teknik observasi, teknik Wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Teknik observasi yaitu metode penelitian yang menggunakan cara pengamatan terhadap objek yang menjadi pusat perhatian penelitian.⁴⁰ Secara sistematis terhadap fakta-fakta yang diselidiki. Dalam bukunya Sanafiah Faisal menjelaskan bahwa metode ini menggunakan sebuah pengamatan atau penginderaan langsung terhadap benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku.⁴¹

Teknik penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online sesuai Undang-Undang nomor 8 tahun 1999.

2. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik penelitian yang menggunakan cara Tanya jawab. Dalam penelitian ini di mana peneliti terlibat langsung dengan objek yang diteliti, untuk memperoleh informasi dari terwawancara.⁴²

Metode wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi verbal seperti percakapan yang digunakan untuk memperoleh data tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online sesuai Undang-Undang nomor 8 tahun 1999.

⁴⁰ Jasa Unggah Mulyawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta : Penerbit Gava Media, 2014), cet. Ke-1 h. 62.

⁴¹Sanafiah Faisal, *Fomat-Format Socil*, (Jakarta : Raja Wali Pers, 1995) h. 52.

⁴²Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1998) h. 132.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah metode penelitian untuk memperoleh suatu keterangan dengan cara memeriksa dan mencatat laporan data yang telah didokumentasikan dalam bentuk buku yang ditulis seperti : Buku Induk, pribadi.⁴³

H. Teknik Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul maka langkah selanjutnya yaitu menganalisis data. Analisis data merupakan upaya yang mencapai serta menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti.⁴⁴

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif yaitu penulis mengelolah data yang selanjutnya akan diintegrasikan dalam bentuk konsep yang dapat mendukung pembahasan, dalam pengelolah data tersebut penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Reduksi

Reduksi data merupakan proses mengubah rekaman data kedalam pola, fokus, kategori dan pokok permasalahan tertentu.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan penampilan data dengan cara memasukan dalam sejumlah matriks yang diinginkan.

⁴³Djumhur, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, (Bandung : cv. Ilmu, 1975), h. 64.

⁴⁴Neon Muhajirin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Reka Sarasin, 1998),h. 183.

3. Penarikan/ Pengambilan kesimpulan

Pengambilan kesimpulan ialah mengambil kesimpulan atas data yang direduksi dan disajikan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masi bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak menemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Makassar merupakan kota terbesar ke Empat di Indonesia dan terbesar di kawasan Timur. Makassar adalah salah satu kota yang juga merupakan Ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Makassar merupakan kota metropolitan terbesar di kawasan Indonesia Timur dan pada masa lalu pernah menjadi ibu kota Negara Indonesia Timur dan Provinsi Sulawesi. Makassar terletak di pesisir Barat daya pulau Sulawesi dan berbatasan dengan selat Makassar disebelah Barat, kabupaten Kepulauan Pangkajene disebelah Utara, kabupaten Maros disebelah Timur dan kabupaten Gowa disebelah Selatan.

Makassar memiliki wilayah seluas 175,79km² dan jumlah penduduk 1.253.656 juta jiwa. Penduduknya terbesar di 14 kecamatan, yaitu kecamatan Tamalanreya, Biringkanaya, Manggala, Panakkukang, Tallo, Ujung Tana, Bontoala, Wajo, Ujung pandang, Makassar, Rappocini, Tamalate, Mamajang dan Mariso. Penyebaran penduduk kota Makassar menunjukkan bahwa penduduk terkonsentrasi di wilayah kecamatan Tamalate yaitu sebanyak 143.987 atau sekitar 12,21 persen dari total penduduk, disusul kecamatan Rappocini sebanyak 136.128 jiwa (11,55 persen). Kecamatan Panakkukang sebanyak 129.240 jiwa (10,98 persen) dan yang terendah kecamatan Ujung Pandang sebanyak 27.165 jiwa (2,30 persen).

Sejalan dengan perkembangan kota Makassar, kegiatan ekonomi juga semakin pesat, ini ditandai dengan meningkatnya jumlah perusahaan perdagangan

(menurut data tahun 2000) telah mencapai 14.584 unit usaha yang terdiri dari 1.460 perdagangan besar, 5.550 perdagangan menengah, 7574 perdagangan kecil. Untuk jumlah industry, dikota ini terdapat 143 usaha industry yang tergolong besar dan menengah (2005) yang menampung sekitar 17.767 orang pekerja.

Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, memfasilitasi sebanyak 7.002 pelaku Usaha Kecil Menengah (UKM) dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) untuk memperoleh bantuan pinjaman kredit perbankan guna mendorong pertumbuhan ekonomi ditengah wabah Coronavirus Disease (covid-19).

Salah satu sektor penggerak perekonomian Kota Makassar adalah sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah atau disebut UMKM. UMKM Kota Makassar memiliki potensi keekonomian yang besar dan sangat berpeluang dikembangkan. Jumlah unit usaha industri kecil di Kota Makassar sebanyak 157 unit dengan jumlah tenaga kerja 1.455 orang, nilai investasi yang dihasilkan senilai 49 miliar rupiah dengan nilai produksi 245 miliar rupiah. Kecamatan dengan jumlah unit usaha terbesar adalah Kecamatan Biringkanaya dengan 3unit usaha dan terendah pada Kecamatan Ujung Tanah dengan 0unit usaha dengan penyerapan tenaga kerjanya juga terhitung tinggi, sebesar 96,99% dari total tenaga kerja dan menyumbang 60,3% terhadap PDB (BPS, 2018).

Kementrian koperasi dan UKM bersama Kementrian Komunikasi dan Informatika merencanakan 100.000 usaha mikro kecil menengah berbaris digital serentak di 30 kota seindonesia. peran UMKM di Makassar sangat membantu perekonomian warganya saat ekonomi nasional sedang menurun. Di Makassar

sendiri, UMKM terdiri dari ragam kuliner, pengrajin emas dan perak, kerajinan tangan dan pakaian. Yang paling menonjol usaha kuliner, sesuai prinsip bisnis online, kuliner yang bisa dikirim ke daerah lain, seperti bumbu Coto Makassar yang dipadatkan dan bisa dinikmati orang dari daerah lain, begitu juga kuliner-kuliner lainnya.

B. Gambaran Umum Informan

Dalam penelitian ini, penulis memiliki 6 orang yang berprofesi sebagai konsumen, 2 orang sebagai penjual, 1 orang sebagai ustadz dan 1 orang sebagai hakim untuk menjadi informan dalam penelitian ini.

No	Nama	Provesi
1.	Ayu Astuti	Konsumen
2.	Sri Hermawati	Konsumen
3.	Manawia Tamamala	Konsumen
4.	Sarah Mutmainna Putri	Konsumen
5.	Sintia	Konsumen
6.	Saharia	Konsumen
7.	Sariane	Penjual
8.	Nurhidayah	Penjual
9.	Dr. Ilham Muchtar, Lc, M.Ag.	Ustadz
10.	Muh. Fitrah, S.Hi, M.H.	Hakim

Itulah nama-nama informan yang sudah diwawancarai untuk memenuhi persyaratan skripsi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

I. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Pembelian Online

Berikut ini adalah ulasan mengenai hasil penelitian lapangan baik melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai perlindungan konsumen pada transaksi pembelian online ditinjau dalam hukum islam. Terdapat beberapa kelebihan dalam berbelanja online adalah sebagai berikut :

Hadir sebagai layanan pasar online yang menyediakan segala macam produk kebutuhan masyarakat yang berdampak pada kemudahan dalam jual beli. Saat ini aplikasi shopee sangat populer dan terus melakukan perubahan sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik sebagai penyedia jasa jual beli online terbesar di Indonesia. Terdapat beberapa kelebihan dalam belanja online di shopee hal ini diungkapkan dalam salah satu wawancara yaitu:

“Saya suka berbelanja online karena saya merasa simpel, tidak ribet keluar rumah, terus harganya juga terjangkau murah, dan gampang untuk mencari barang tinggal membuka aplikasinya saja.”⁴⁵

Berbelanja online merupakan salah satu trend di masyarakat terutama pada anak kost. Kemudahan dan harganya yang cukup murah menjadi daya tarik masyarakat untuk berbelanja online. Berperan sebagai penyedia barang harus memperhatikan aspek termasuk kepuasan dan perlindungan konsumen. Salah satu konsumen yang menjadi keluhan berdasarkan hasil wawancara :

“Saya pernah pesan barang tetapi barangnya tidak sesuai warnanya di gambar, yang saya pesan warna hitam yang datang malah warna biru.”⁴⁶

⁴⁵ Sri hermawati, penghuni Aspuri Muslimah, wawancara, 19 januari 2022.

⁴⁶ Sarah mutmainna putri, penghuni Aspuri Muslimah, wawancara, 20 januari 2022.

Mendengar penjelasan konsumen bahwa si konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum, cara untuk menyelesaikan masalah tersebut maka si konsumen menjelaskan bahwa :

“Cara saya untuk menyelesaikan masalah dengan cara saya menghubungi si pemilik toko dan mengatakan bahwa barang yang saya pesan salah warna tidak seperti yang dipesan dan si penjual merespon dengan cara yang baik dia katakan bahwa mereka meminta maaf terlebih dahulu setelah itu mereka menyuruh saya untuk mengembalikan uangnya atau menunggu kiriman yang baru.⁴⁷”

Dari penjelasan konsumen bahwa si pemilik toko masih melayani keluhan-keluhan dari konsumen dengan baik maka disimpulkan bahwa pembeli sudah mendapatkan perlindungan konsumen.

Hal ini juga di ungkapkan oleh konsumen lainnya, terkait masalah yang sering di dapatkan oleh konsumen saat berbelanja online yaitu:

“Perna sekali saya belanja online terus yang datang malah tertukar dengan konsumen lainnya.”⁴⁸

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat ternyata masih banyak konsumen yang merasa belum puas dengan berbelanja online, akan tetapi, dengan banyaknya keluhan yang konsumen haturkan ke pemilik toko maka pemilik toko memberikan kebijakan untuk mengembalikan barang atau dana yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan. Cara konsumen menyelesaikan masalahnya yaitu :

“Saya komplek di tokonya saya bilang kalau barang saya tertukar dengan barang orang lain dan si penjual mengatakan kalau dia akan menggantikannya dengan yang baru dan akan segera dikirimkan ulang sesuai pesanan.”⁴⁹

⁴⁷Sarah mutmainna putri, penghuni Aspuri Muslimah, wawancara, 20 januari 2022.

⁴⁸Manwia Tamamala, penghuni Aspuri Muslimah, wawancara, 20 januari 2022.

⁴⁹Manwia Tamamala, penghuni Aspuri Muslimah, wawancara, 20 januari 2022.

Itulah balasan yang di terima oleh konsumen yang akan mengembalikan barang yang sempat tertukar dengan konsumen lainnya. Penjual ingin memberikan yang terbaik untuk pembeli agar mereka juga mendapatkan nilai yang baik.

“Barang tersebut cacat atau rusak saat diterima, penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati misalnya salah ukuran, warna dan sebagainya. Biasanya penjual tidak sengaja dengan pesanan orang lain karena pesanan yang terlalu banyak, sehingga barang yang dikirim belum sampai kepada pembeli atau barang yang tidak sesuai.”⁵⁰

Dalam penjelasan tersebut konsumen memaklumi kalau barang yang di kirimkan tidak sesuai dengan pesanan tetapi si pembeli menginginkan barang yang konsumen pesan maka si konsumen menyelesaikan masalahnya dengan cara yaitu :

“Kalau saya langsung memberitahukan kepada penjual kalau barang saya salah bukan yang datang sekarang dan si penjual menjelaskan kalau mereka tidak sengaja dan akan mengembalikan barang yang saya pesan.”⁵¹

Pada dasarnya pembelian online sudah menjamin kepuasan konsumen yang berbelanja di toko mereka dengan menyediakan layanan pengembalian barang sesuai dengan persyaratan yang ada di aplikasi tersebut biasanya juga penjual tidak mengengajai mengirimkan barang yang salah. Ada juga konsumen yang tidak mengembalikan barang yang salah, hal ini di ketahui sesudah wawancara yaitu :

“ kadang barang yang saya pesan tidak sesuai dengan pesanan dan saya juga sudah berkomunikasi dengan pemilik toko, cuma dikarenakan saya

⁵⁰ Ayu Astuti, penghuni kost Aspuri Muslimah, konsumen, 19 januari 2022.

⁵¹ Ayu Astuti, penghuni kost Aspuri Muslimah, konsumen, 19 januari 2022.

juga malas untuk mengurusnya dan biasa juga saya menyukai barangnya jadi saya tetap mengambilnya.”⁵²

Hal ini membuktikan bahwa penjual telah berusaha memberikan upaya perlindungan dan kepuasan terhadap konsumen dengan memberikan kebijakan tersebut. Tetapi si konsumen yang merasa tidak perlu di kembalikan barang tersebut jadi penjual sudah berusaha agar memberikan yang terbaik untuk pembeli. Namun tingkat kepuasan konsumen terhadap kebijakan tersebut masih kurang. Sama halnya dengan tanggapan salah satu konsumen ketika ditanya mengenai mekanisme pengembalian barang yaitu:

“menurut saya sistem pengembalian shopee sangat merugikan konsumen karena kami yang harus menanggung biaya pembayaran sedangkan yang melakukan kesalahan adalah pihak kedua yaitu produsen”⁵³

Tingkat kepuasan konsumen berbeda-beda, ada yang sudah merasa puas dengan pelayanan tersebut dan ada juga yang sudah merasa cukup baik. Dengan permasalahan seperti ini maka konsumen juga menginginkan perlindungan konsumen dengan cara menyelesaikan masalah yaitu :

“saya masuk di tokonya dan langsung komen kalau saya ingin uang saya di kembalikan karena itu salah mereka yang tidak berhati-hati dalam pengiriman barang, lalu pemilik toko memberikan jawaban mau di kirimkan melalui shopee pay tetapi saya tidak suka kalau melalui shopee pay saya maunya langsung di kirimkan melalui rekening.”⁵⁴

Berdasarkan ketentuan layanan dalam pengembalian barang yang tertera di aplikasi yaitu: (*“Kesalahan yang tidak terduga dari sisi penjual yaitu produk rusak, cacat, atau salah dikirimkan kepada pembeli. Penjual dan pembeli akan menanggung biaya pengiriman barang tergantung dari kesepakatan antara*

⁵² Sintia, penghuni Kost Aspuri Muslimah, konsumen, 20 januari 2022

⁵³ Ayu Astuti, konsumen, wawancara, 19 januari 2022.

⁵⁴ Ayu Astuti, konsumen, wawancara, 19 januari 2022.

penjual dan pembeli, apabila penjual dan pembeli mempersengketakan siapa pihak yang akan bertanggung jawab terhadap biaya pengiriman barang maka pihak shopee sendiri dengan kebijakannya akan menentukan pihak yang harus menanggung biaya pengiriman").

Berdasarkan ketentuan tersebut, shopee sebagai media perantara antara penjual dan pembeli sepenuhnya telah mengusahakan agar supaya kepuasan dan perlindungan konsumen yang masih menjadi permasalahan masyarakat dalam melakukan jual beli online dapat terealisasi secara nyata. Dengan memanfaatkan seperangkat prosedur dan pelayanan. Adapun hasil wawancara kepada penjual online yaitu:

"saya menjual barang melalui online ada juga menawarkan ke tetangga-tetangga, kalau yang memesan melalui online berarti saya sendiri yang akan mengantarkan kepemilikannya selagi masi satu daratan, tetapi kalau sudah di luar berarti saya mengirimnya melalui kapal barang."⁵⁵

Hal ini menunjukkan bahwa penjual sudah memberikan yang terbaik buat pembeli atau konsumen yang berbelanja online. Adapun jawaban dari penjual saat wawancara yaitu:

"Selama saya berjualan online belum ada yang komen masalah kejelekan atau kerusakan karena setiap saya posting dan ada yang bertanya maka saya berikan ulasan yang jelas agar konsumen tidak merasa kecewa dan masi mau berbelanja di saya kembali."⁵⁶

Shopee hadir sebagai toko online dengan penggunaan terbanyak dimasyarakat, sebelum mengakses aplikasi tersebut pembeli harus mencantumkan informasi pribadi, seperti data pribadi, nomor rekening dan lain-lain. Adapun ketentuan terkait dengan perlindungan data pribadi konsumen shopee yaitu:

⁵⁵ Sariana,penjual,wawancara, 23 Februari 2022.

⁵⁶ Sariana,penjual,wawancara,23 Februari 2022.

(“Kami menerapkan berbagai langkah pengamanan untuk memastikan keamanan data pribadi pelanggan. Data pribadi pengguna berada dibelakang jaringan yang aman dan hanya bisa diakses oleh sejumlah kecil karyawan yang memiliki hak akses khusus ke sistem tersebut. Kami akan menyimpan data pribadi sesuai dengan Undang-Undang privasi dan atau hukum lain yang berlaku.”)

Ketentuan terkait perlindungan data pribadi konsumen pada dasarnya shopee telah bertanggung jawab. Hanya pihak shopee yang memiliki kebijakan tertentu yang dapat melihat data pribadi. Sehingga konsumen tidak perlu khawatir jika data pribadi yang dimasukkan ke dalam aplikasi tersebut digunakan tidak sebagaimana mestinya.

“jika ada yang pesan produk saya yang akan mengantarkannya selagi masi area terdekat atau masi bisa saya mengantarnya sendiri maka saya yang akan mengantarnya agar aman barangnya konsumen dan dijamin produk halal tidak ada penipuan sama sekali atau produk palsu, dan selama saya berjualan semua pesanan yang mereka pesan saya jamin aman dalam pengantaran dan barangnya juga aman.”⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara sepenuhnya shopee telah mengupayakan perlindungan konsumen dengan memberikan pengembalian barang dan dana. Dalam prakteknya pula dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa konsumen yang membuat sebagian konsumen ada yang kecewa karena tidak sesuai dengan pesannya, walaupun sebagian lain banyak yang merasa puas akan kualitas maupun pelayanan.

⁵⁷ Nurhidayah Umar,penjual,wawancara,14 Februari 2022.

2. Perlindungan Konsumen Ditinjau Hukum Islam Dalam Praktik Jual Beli

Berbelanja Online, sangat bermanfaat baik bagi penjual terutama pembeli, resiko yang dapat di hadapi oleh pembeli antara lain: barang tidak sesuai, barang ada cacat atau barang tidak dikirim sama sekali.

Sebelum mengakses aplikasi shopee, telah dijelaskan sebelum penggunaannya mengenai syarat dan ketentuan yang harus di setuju konsumen hal ini menghindari hal yang tidak diinginkan dilain waktu yaitu, ("Jika konsumen tidak setuju dengan syarat dan penggunaan tersebut, maka konsumen jangan atau berhenti untuk mengakses dan menggunakan media shopee.")

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa transaksi shopee telah sesuai dengan prinsip dalam muamalah yaitu muamalah dilakukan atas dasar sukarela dan tanpa paksaan. Karakteristik dalam transaksi shopee hampir sama dengan konvensional, yang membedakannya ialah media yang digunakannya. Dimana shopee menggunakan media online dalam melakukan muamalah. Sehingga dapat dikatakan bahwa transaksi pada jualan online yaitu mubah karena segala bentuk muamalah hukumnya adalah boleh kecuali yang telah ditentukan dalam hukum syara.⁵⁸ Shopee juga memberikan persyaratan mengenai barang, iklan dan lain halnya sebagainya untuk menghindari produk yang terlarang diperjual belikan. Sebagaimana hasil wawancara dari salah satu ustadz yaitu:

"Dalam transaksi online memang bukan transaksi yang dulu pernah ada di zaman Rasulullah, transaksi ini adalah transaksi modern, sehingga perlu diketahui konsep transaksi online itu banyak terjadi, apakah sesuai dengan syariat Islam atau tidak, tetapi sekarang fikih sudah menemukan jawaban

⁵⁸ Abu Azam Al Hadi, Fikih Muamalah Kontemporer. (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 3

bahwa transaksi online itu adalah transaksi secara prinsip benar dan tidak bertentangan dengan ekonomi Islam.”⁵⁹

Dalam jual beli online juga dijelaskan bahwa selagi tidak bertentangan dengan syariat Islam maka di perbolehkan, selama tidak ada ghararnya maka sah-sah saja. Hasil wawancara yaitu:

“Selama tidak ada penipuan atau ghararnya maka tidak masalah, sama dengan jual beli salam, kita membeli sesuatu tetapi barangnya belum terlihat tetapi barangnya kita mau beli, karna sifat-sifatnya sudah diketahui, sama halnya dengan jual beli online, itu semua tergantung dari perjanjiannya.”⁶⁰

Dalam Islam jual beli adalah bagian dari kegiatan mu'amalah dimana terjadi tolong menolong, mengenai transaksi jual-beli online terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak sebagaimana dalam surah An-Nisa ayat 29:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رٰحِمًا

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. Larangan membunuh diri sendiri mencakup juga larangan

⁵⁹ Ustadz Ilham Muchtar, wawancara, 21 Februari 2022

⁶⁰ Ustadz Ilham Muchtar, wawancara, 21 Februari 2022

membunuh orang lain, sebab membunuh orang lain berarti membunuh diri sendiri, karena umat merupakan suatu kesatuan.”⁶¹

Shopee hadir dimasyarakat dengan menawarkan solusi produk dan kemudahan dalam berbelanja online dengan menyediakan website yang mudah digunakan dan sistem pembayaran yang lengkap, hal ini sesuai dengan hasil wawancara yaitu:

“saya suka berbelanja di shopee karna tidak capek keliling-keliling di pasar, praktis juga, lebih murah dari yang di luar, tidak menguras tenaga.”⁶²

Hal ini menunjukkan bahwa shopee menjamin kenyamanan konsumen dalam berbelanja online dan tidak ada tujuan untuk mencurangi konsumen sehingga dalam hal ini transaksi pada shopee telah sesuai dengan prinsip muamalah yaitu bahwa muamalah memelihara keadilan. Transaksi jual beli yang dilakukan harus terdapat akad dan kesepakatan. Jika telah terjadi akad dan kesepakatan antara penjual dan pembeli maka jual beli tersebut dapat dikatakan telah dijalankan.⁶³ Hal ini berlaku pada konsumen yang ingin berbelanja online yaitu:

“Proses belanja online yaitu yang pertama kita mendownload aplikasinya, lalu daftarkan diri di aplikasih setelah itu tinggal memilih barang yang disukai dan masukan di keranjang lalu checkout, dan memesannya”⁶⁴

Transaksi jual beli yang dilakukan harus terdapat akad dan kesepakatan. Jika telah terjadi akad dan kesepakatan antara penjual dan pembeli maka jual beli

⁶¹ Departemen Agama RI, Al-qur'an dan terjemahnya, (surabaya: PT. elba Fitrah Mandiri Sejahtera) hal 84.

⁶² Ayu Astuti, penghuni Aspuri Muslimah, konsumen, 19 januari 2022

⁶³ Shobirin, Jual Beli Dalam Pandangan Islam, Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, Volume 3 Nomor 2 (2015): h. 241.

⁶⁴ Salaria, penghuni Aspuri Muslimah, konsumen, wawancara, 22 januari 2022.

tersebut dapat dikatakan telah dijalankan. Hal ini pula berlaku dalam shopee yakni sesuai wawancara:

“Caranya itu mudah kita tinggal membuka aplikasi terus pilih barang yang di inginkan terus masukan di keranjang kemudian checkout dan lakukan pemesanan, lalu membayar pembayaran melalui Indomaret atau alfamart atau COD atau bisa juga melalui rekening”⁶⁵

Shopee telah memenuhi rukun jual beli yakni dengan terjadinya akad dan kesepakatan antara konsumen yang akan membeli barang serta penjual menawarkan barang sesuai dengan harga di keterangan di aplikasi shopee.

Islam mengenal suatu hak yang berkaitan dengan jadi atau tidaknya perjanjian jual beli yang berkaitan dengan akad dengan perjanjian jual beli yang disebut dengan hak khiyar. Ketentuan khiyar diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum sehingga kedudukan konsumen dapat menjadi kuat dalam pembelian suatu produk dan jasa. Ketentuan ini bertujuan untuk menyempurnakan kesepakatan para pihak yang bertransaksi.⁶⁶

3. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum

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 yang akan dicapai sebagai wujud terciptanya konsumen yang merasa terlindungi. Sebagaimana wawancara pada salah satu hakim yaitu:

“jual beli di kategorikan sebagai perjanjian, yang penting jual beli online memenuhi syarat-syarat dan unsur-unsur perjanjian itu tidak masalah karena dia memenuhi unsur sebab yang halal, tidak ada penipuan.”⁶⁷

⁶⁵ Sri Hermawati, konsumen, wawancara, 19 januari 2022.

⁶⁶ Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi dan Implementasi), (Yogyakarta: Gajah Mada University Press), h. 51.

⁶⁷ Muh. Fitrah, hakim, wawancara, 28 februari, 2022.

Sebagaimana yang dapat dilihat mengenai peraturan shopee, 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."*)⁶⁸

Hal ini dilihat dari peraturan kebijakan yang dikeluarkan shopee 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. Adapun penjelasan hakim yaitu :

*"Selama jual beli online memenuhi standar perjanjian Hukum Perdata tidak ada masalah, dan ini hampir mirip dengan Hukum Islam, kalau hukum Islam barangnya harus jelas, sekaran ini kalau kita tidak melihat barang secara langsung maka kita berbicara spesifikasinya misalnya kita jual beli online hp misalnya kan kita sudah tau speknya, artinya meski kita sudah tau barangnya tetapi kita sudah tau speknya itu."*⁶⁹

Pada transaksi pembelian online hal pertama yang dilakukan konsumen adalah melihat katalog untuk memilih suatu produk melalui aplikasi shopee. Adapun tujuan perlindungan konsumen yang keenam yaitu meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Berdasarkan wawancara dengan salah satu konsumen yaitu:

*"Alasan saya berbelanja online karena biasanya ada gratis onkir dan barang-barangnya juga murah-murah dan ada juga yang mahal sesuai produk dan harganya."*⁷⁰

⁶⁸ Republik Indonesia, Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 6.

⁶⁹ Muh. Fitrah, hakim, wawancara, 28 februari, 2022.

⁷⁰ Saharia, konsumen, wawancara, 22 januari 2022.

Selain dari aspek tujuan perlindungan konsumen menurut UUPK, untuk melihat perlindungan bagi konsumen juga melalui aspek pemenuhan hak-hak konsumen terhadap dalam melakukan suatu transaksi. Adapun hak konsumen yang pertama yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan, dalam mengonsumsi suatu barang dan jasa.⁷¹ Sesuai dengan wawancara dengan konsumen yaitu:

“proses pembayarannya tidak sulit, ada yang namanya COD, ada juga yang bayar terlebih dahulu seperti di indomart, atau alfa dan lain-lain, tapi saya sering menggunakan pembayaran COD karna tidak perlu keluar mencari alfamidi tinggal menunggu paketnya datang baru di bayar”⁷²

Konsumen lainnya merasa nyaman saat berbelanja online sesuai dengan hasil wawancara”

“saya selalu merasa puas dengan berbelanja online karena selama saya menjadi konsumen belum ada yang tertukar atau rusak dan semua pesanan saya sesuai sama yang di gambar.”⁷³

Adapun perlindungan konsumen menurut Hukum Perdata yaitu:

- a. KUHPerdata (kitab undang-undang perdata) dan/ atau KUHD (kitab undang-undang hukum dagang) memberikan pengertian dan/atau memuat kaidah-kaidah tentang periklanan. Menurut ketentuan dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pasal 9 ayat (1) berbunyi: (“Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar seolah-olah”).

⁷¹Republik Indonesia,tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 4

⁷² Sarah Mutmainna Putri,konsumen,wawancara,20 januari 2022.

⁷³ Sintia,konsumen,wawancara, 20 januari 2022

("Bagian 1 Barang dan Pembagiannya, Bagian 1 Barang pada Umumnya Pasal 499 Menurut Undang-undang, barang adalah tiap benda dan tiap hak yang dapat menjadi obyek dari hak milik").

- b. Sanksi terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi terdapat pengaturannya di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Di dalam KUHPerdata, pihak yang tidak melaksanakan isi perjanjian akan dikenakan sanksi. Akibatakibat terhadap kelalain atau kealpaan oleh debitur, diancam beberapa sanksi atau hukuman, ada 4 (empat) macam sanksi, yaitu: Pertama, membayar kerugian yang diderita kreditur atau dinamakan ganti rugi. Kedua, pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian. Adapun pertanggungjawaban privat produsen-pelaku usaha disebut dalam Pasal 19 - 26 Undang-Undang No4. hak guna usaha; Tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya, Pasal 19 menentukan bahwa ("pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan"). Maksud dari pasal ini adalah bahwa jika konsumen menderita kerugian berupa terjafinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperrdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan.

- c. Tanggung jawab pelaku usaha periklanan. Pasal 20 menentukan bahwa ("pelaku usaha periklanan bertanggungjawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut"). Pasal ini menegaskan bahwa tanggung jawab atas iklan dan segala akibatnya berada di tangan pelaku usaha periklanan.
- d. Tanggung jawab importir 16 Pasal 21 menentukan bahwa ("Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.") Maksud pasal ini bahwa pelaku usaha sebagai importir bertanggung jawab sebagai pembuat barang dan/atau jasa.
- e. Tanggung jawab pedagang perantara. Pasal 24 menentukan bahwa ("Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi"). Pasal ini bahwa selain pelaku usaha masih ada pihak pelaku usaha lain yang terlibat, dengan demikian yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha yang membuat barang yang diperdagangkan.
- f. Tanggung jawab pelaku usaha barang tidak habis pakai; 18 Pasal 25 menentukan bahwa ("Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang") maksud pasal ini bahwa pelaku usaha harus menyediakan suku cadang dan fasilitas purnajual serta garansi sekurang-kurangnya dalam jangka waktu 1 (satu) tahun.

g. Tanggung jawab pelaku usaha dagang jasa;¹⁹ Pasal 26 menentukan bahwa "pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Menurut penulis, pengaturan dalam Pasal 8 sampai Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang larangan-larangan bagi pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya, benar-benar harus dipatuhi oleh pelaku usaha, karena tidak dapat diingkari bahwa, dengan maraknya perdagangan online saat sekarang ini, juga perdagangan secara elektronik (ecommerce) yang lagi marak saat ini membuka peluang bagi pelaku usaha untuk membuat perbuatan-perbuatan yang tidak terpuji. Banyak perbuatan-perbuatan tidak terpuji yang dapat dilakukan pelaku usaha, antara lain barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang ditawarkan dan sudah di upload di media sosial, barang yang diorder tidak tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan yang bisa saja disebabkan karena ongkos kirimnya tidak dibayarkan sesuai dengan yang dimintakan kepada konsumen, barang yang rusak tidak lagi dapat ditukar bahkan ada pelaku usaha yang tidak mengirimkan barang yang sudah dibayarkan via transaksi online yaitu pembayaran melalui transferan via ATM.⁷⁴

4. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-Undang perlindungan konsumen memiliki beberapa asas yang hampir sama dengan asas dalam muamalah seperti yang telah dijelaskan

⁷⁴ Jurnal Darma Agung Volume XXVII, Nomor 3, Desember 2019: 1072- 1081

sebelumnya. Selain itu perlindungan konsumen juga memiliki tujuan yang akan dicapai sebagai wujud terciptanya konsumen yang merasa terlindungi.

Sebagaimana yang dapat kita lihat mengenai peraturan shopee, 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"*)⁷⁵

Tujuan perlindungan konsumen yang pertama telah direalisasikan pada aplikasi shopee. Hal ini dilihat dari peraturan kebijakan yang dikeluarkan shopee sebelum konsumen mengakses aplikasi tersebut. Tugas sebagai konsumen yang cerdas yaitu membaca dan memahami serta mengerti segala ketentuan yang tertera pada peraturan toko sebelum melakukan pembelian.

Dari hasil wawancara dan kebijakan layanan tersebut diketahui bahwa shopee telah memberikan informasi yang jelas mengenai barang, harga dan lainnya. Shopee juga memberikan hak pengembalian jika memenuhi syarat, hak untuk bertanya dan menyampaikan keluhan. Oleh karenanya hal tersebut telah sesuai dengan tujuan perlindungan konsumen yang ketiga yaitu: (*"Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen."*)

Transaksi pembelian online hal pertama yang dilakukan konsumen adalah melihat katalog untuk memilih suatu produk melalui aplikasi di android

⁷⁵ Republik Indonesia, perlindungan konsumen, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal

maupun browsing pada situs shopee. Adapun tujuan perlindungan konsumen yang keenam yaitu meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dengan hasil wawancara pada dasarnya shopee telah sesuai dengan tujuan perlindungan konsumen, dimana shopee memberikan kemudahan, keamanan bagi pembeli dan juga penjual dalam melakukan transaksi. Selain itu, shopee pun melakukan pembaharuan dalam pelayanan untuk menjamin kenyamanan pembeli dan penjualnya dengan memberikan voucher, gratis ongkos kirim dan lain sebagainya yang dapat menjadi daya tarik bagi pembeli serta memberi dampak kenyamanan dalam melakukan pembelian.

Selain dari aspek tujuan perlindungan konsumen menurut UUPK, untuk melihat perlindungan bagi konsumen juga melalui aspek pemenuhan hak-hak konsumen terhadap dalam melakukan suatu transaksi. Adapun hak konsumen yang pertama yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan, dalam mengonsumsi suatu barang dan jasa.⁷⁶ Sesuai dengan wawancara pada konsumen yaitu:

"sistem pembayaran ada beberapa cara yang pertama bisa melalui COD, ada juga melalui alfamart dan alfamidi, ada pula yang menggunakan transfer sesama bank, tetapi saya selalu menggunakan COD karena tidak repot keluar lagi sisa menunggu barangnya sampai baru di bayar"⁷⁷

Konsumen lain merasakan kenyamanan untuk berbelanja online sesuai

wawancara

⁷⁶ Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 4.

⁷⁷ Sri Hermawati, penghuni Kost Aspuri Muslih, konsumen, 19 Januari 2022.

“saya selalu merasakan puas habis berbelanja online, karna saya tidak memiliki masalah yang sampai tidak di kembalikan barang atau uang jika ada masalah dalam barang tersebut, kebanyakan saya mendapatkan pelayanan yang bagus pada setiap toko yang saya kunjungi, dan alhamdulillah tidak ada masalah buat saya.”⁷⁸

Shopee sebagai situs belanja online ternyata mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi konsumen dalam berbelanja. Aspek keselamatan dapat dilihat ketika konsumen tidak perlu repot untuk keluar rumah ketika ingin membeli suatu produk.

Selanjutnya yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan. Dalam hal ini shopee memberikan kebebasan kepada konsumen untuk menyampaikan pertanyaan, atapun keluhannya dengan menyediakan layanan customer service. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yaitu:

“saya pernah ada barang yang tidak sesuai yang saya pesan dan saya komen ke tokonya dan katanya mau digantikan barangnya tetapi saya katakan tidak perlu di gantikan. Soalnya ribet masi di bungkus dan lain sebagainya.”⁷⁹

Hak konsumen yang terakhir yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁸⁰

Secara keseluruhan hak konsumen toko telah mengupayakan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK, akan tetapi masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul terkait dengan pembelian pada shopee misalnya, ketidaksesuaian barang yang diterima

⁷⁸ Sara Mutmainna Putri, penghuni kost Aspuri Muslimah, konsumen, 20 januari 2022.

⁷⁹ Ayu Astuti, penghuni kost Aspuri Muslimah, konsumen, 19 januari 2022.

⁸⁰ Republik Indonesia, perlindungan konsumen, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal

pelanggan berdasarkan hasil wawancara hampir setiap konsumen pernah mengalami hal tersebut. Akan tetapi, masih banyak konsumen yang memilih tidak mengembalikan dikarenakan prosesnya yang rumit, dan adapula yang menganggap tidak penting untuk dikembalikan jika hanya perbedaan warna jika kualitasnya masih sama dengan yang dijanjikan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pertama, Dalam transaksi jual-beli Online memiliki beberapa tahapan yaitu : penjual mempromosikan barang dagangan melalui medias sosial, aplikasi shopee, dan aplikasi lainnya, setelah itu konsumen memilih dan memesan kemudian terjadilah transaksi antara dua belah pihak dengan kesepakatan Bersama.

Kedua, Upaya perlindungan hukum konsumen dalam jual beli di shopee diatur dalam ketentuan syarat dan layanan shopee. Segala aturan terkait jual beli maupun penggunaan tertera pada layanan tersebut. Upaya perlindungan konsumen di shopee terfokuskan pada pengembalian barang (return) dan pengembalian dana (refund). Jika terjadi kesalahan terhadap barang yang diterima terlebih dahulu konsumen berkomunikasi dengan penjual melalui chat yang disediakan pada platform shopee. Apabila akan melakukan pengembalian barang maka pihak shopee telah memberikan prosedur pengembalian dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya shopee akan mengembalikan dana pembeli apabila telah memperoleh konfirmasi dari penjual bahwa barang yang di return telah sampai. Selain itu bentuk upaya perlindungan konsumen shopee juga terkait dengan perlindungan data pribadi konsumen dimana hal tersebut diatur dalam ketentuan layanan. Segala informasi pribadi pembeli dan penjual yang dimasukkan pada saat menggunakan platform tersebut akan digunakan sebagaimana mestinya. Selama saya penelitian kepada konsumen-konsumen yang

menggunakan belanja online tidak ada masalah yang sering di dapatkan oleh konsumen, walaupun ada tetapi langsung berkomunikasi pada pemilik tokonya untuk menyelesaikan masalah yang ada. Dan kepada konsumen-konsumen juga suda mendapatkan perlindungan konsumen menurut undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu konsumen atau pembeli properti memiliki hak antarlain kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian.

B. Saran

1. Kita sebagai konsumen Belanja Online harus mempunyai sifat kehati-hatian dan teliti dalam memilih barang yang diinginkan agar tidak menimbulkan yang tidak di inginkan,
2. Di harapkan konsumen harus lebih cerdas 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. dan
3. Sebelum berbelanja online di upayakan untuk melihat komentar-komentar yang ada di tokonya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahnya, *Depertemen Agama RI*, 2055, PT. Elba Fitrah Mandiri Sejahtera. surabaya .
- Adi Nugraha, Rifan, 2015, *perlindungan hukum terhadap konsumen dalm transaksi online*, Serambi Hukum Vol. 08, No. 02.
- Azis Dahlan, Abdul, ed, 1996, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jakarta: PT. Ichtiar Baru Van Hoeve.
- Azwar, Saifuddin, 2015, *Metode penelitian*, Yogyakarta : pustaka pelajar.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Departemen Pendidikan, 2008, *Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Djumhur, 1975, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, Bandung : cv. Ilmu.
- Faisal, Sanafiah, 1995, *Fomat-Format Socil*, Jakarta : Raja Wali Pers.
- Husni Syawali, Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju.
- Ied al-Hilali, Syaikh Salim bin, Mausuu'ah al-Manaahisy, *Syat'iyah fii shahihiis Sunnah an-Nabawiyah, jilid 2, terjemahan Abu Ihsan Al-Atsari, Ensiklopedi Larangan menurut Al-Qur'an dan As-Sunnah, jilid 2*.
- Mas'ud, Ibnu, 2000, *fiqih Madzab Syafi'i*, Bandung: Pustaka Setia.
- Meleong, Lexy, 2006, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT . Remaja Rosdakarya.
- Miru, Ahamadi, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kespastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, Universitas Sebelas Maret.
- Muh. Al-Husaini, Taqiyudin Abi Bakar, *Kifayatul Akhyar juz IV*, Al-Ma'rif, Bandung.
- Muhajirin, Neon, 1998, *Metoe Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Reka Sarasin.
- Mulyawan, Unggah, 2014, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Nasution, Az, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Pasaribu, Chairuman, 1994, *Hukum Perjanjian Islam*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Rahardjo, Satjipto, 2003, *sisi-sisi lain dari hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas.

Sabiq, Sayid, 1987, *Fiqh Sunnah*, alih bahasa oleh Kamaluddin A. Marzuki, Terjemah Fikih Sunnah, Jilid XII, Al-Ma"arif, Bandung.

Sanjaya, wina, 2013, *Penelitian Pendidikan Jenis Metode dan Produser*, Jakarta : Kharisma Putra Utama.

Simon tampubolon, Wahyu. 2019. *Perlindungan konsumen terhadap pembelian barang melalui media jual beli online ditinjau dari undang-undang no.19 tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang no.11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik*. Jurnal Ilmiah "Advokasi" Vol. 07. No. 02.

Sjaputra, Imam, 2002, *problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: prenhallindo.

Soesilo, R. 1991, *Kitab Undang Undang Hukum Pidana(KUHP) Beserta Komenta-komentarnya Lengkap demi Pasal*, Bogor: Poletia.

Soetino, 2004, *Rule Of Law(Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas.

Subekti, R. 2014, *Aneka Perjanjian*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti.

Suharsimi, Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.

Suhendi, Hendi , 2005, *Fiqh Muamalah.* , Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Undang-undang darurat nomor 7, tahun 1995, *tentang pengusutan, penuntutan, dan peradilan tindak pidana ekonomi*

Undang-Undang Nomor 8, 1999, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa yang berkonotasi pada konsumen akhir (end user / ultimate consumer). Pejelasan pasal 1 angka 2 tentng perlindungan konsumen.*

Undang-Undang No. 8, 1999. *perlindungan konsumen*, Republik Indonesia, Pasal 4.

RIWAYAT HIDUP



HASBIA H. TOBOS. Dilahirkan di kabupaten Banggai Laut Provinsi Sulawesi Tengah, tepatnya di Kecamatan Banggai Utara kelurahan Kendek pada tanggal 11 Agustus 1998, Putri Tunggal dari lima bersaudara pasangan dari suami istri bapak Hayudin L. Tobos dan ibu Hasnima Udjuran, peneliti menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri Kendek pada tahun 2012.

Kemudian melanjutkan pendidikan di MTS Al-khairaat Kendek dan tamat pada tahun 2015, kemudian melanjutkan sekolah di MA-Ayifaa Totikum, setelah tamat pada tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan mengambil jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah).





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Hasanudin No. 179 Dolo, Kecamatan Dolo, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 90931
Telp. (0412) 5100000 Fax (0412) 5100000 Email: akademik@umh.ac.id



Nomor: S192.05/C.4-VIII-XII/43/2021
Lamp: 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal: Permohonan Izin Penelitian
Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sulawesi
Cq. Kepala UPT UPT IPK/MD Prodi. S04/S1
di

175, Jumadil Uwal 1443 H
09 Desember 2021 M

Makassar
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
Berdasarkan surat Deklarasi Kelembagaan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar nomor 1395/FA/UMH-XII/43/21 tanggal 8 Desember 2021, maka dengan ini izin mahasiswa tersebut di bawah ini:
Nama: HASBIA H. HUBIR
No. Studen: 10525 11000 13
Fakultas: Fakultas Agama Islam
Jurusan: Hukum Ekonomi Syariah
Pendidikan: Mahasiswa
Bermaksud melaksanakan penelitian/pengabdian masyarakat rangka pembuatan Skripsi dengan judul:

★ "Analisis Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Perbelanjaan Online (Ditinjau Hukum Islam)" ★

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 Desember 2021 s.d. 15 Februari 2022.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Alhamdulillah khairan karim.

السنة الأولى من الهجرة النبوية
1443 هـ



Dr. Abdul Wahid, M.P.
Ket. UPT



12021133024024

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

Nomor : 2434/S.01/PTSP/2021
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Wakil Kota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LPDM UNISMUH Makassar nomor : 5192/05/C.4-V/000/40/2021 tanggal 09 Desember 2021 perihal tersebut diatas mahasiswa peneliti dibawah ini

Nama : **HASBIA R. TODOS**
Nomor Pokok : 10025110018
Program Studi : **Hubungan Masyarakat**
Pekerjaan/Lainnya : **Mahasiswa(S1)**
Alamat : **Jl. Sir Alauddin No. 268 Makassar**

Bermaksud untuk melaksanakan penelitian di daerah Kota Makassar dalam rangka penelitian Skripsi, dengan judul :
*** ANALISIS PEKLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI PEMBELIAN ONLINE (Tinjauan Mikuk Islam)**

Yang akan dilaksanakan dari : **Tgl. 15 Desember 2021 s/d 13 Februari 2022**

Selaraslah dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di halaman surat izin penelitian.
Dokumen ini dibundling secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan kebenarannya dengan menggunakan Barcode.
Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dibikin di Makassar
Pada tanggal : 13 Desember 2021

**A.A. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Sntaka Administrasi Pelayanan Perizinan Terpadu**

H. H. DENNY IPAWAN SAARDI, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Madya
No. : 19620624 199303 1 902

Revisi dan
1. Ketua LPDM UNISMUH Makassar di Makassar
2. Peneliti

Salah satu (1) rangkap



Kabupaten Gowa, No. 5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448036
Website : www.dpmptsp.go.id Email : com@dpmptsp.go.id
Makassar 90231



Nomor : 2434/S.01/PTSP/2021
Halaman : 2 / 3

Lampiran Surat Izin Penelitian

Kepada Yth :





Gambar 1.1 konsumen Ayu Astuti
Hermawati



Gambar 1.2 konsumen Sri



Gambar 1.3 konsumen Manawia Tamamala.
Sarah



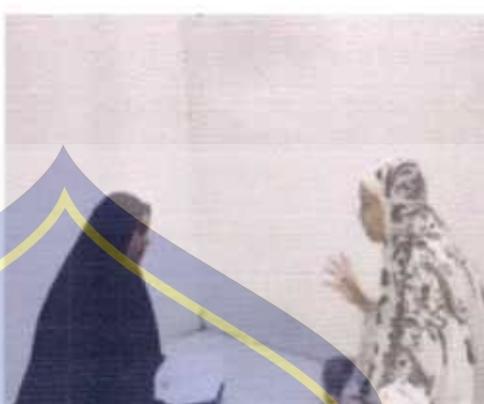
Gambar 1.4 konsumen

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

UPTI PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



Gambar 1.5 konsumen Sintia



Gambar 1.6 konsumen saharia



Gambar 1.7 Ustadz Ilham Muchtar



Gambar 1.8. pengambilan paket 1





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No 219 Makassar 90222 Telp. (0411) 866572, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Hasbia H. Toesha
NIM : 105251106218
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Baku
1	Bab 1	9%	10%
2	Bab 2	20%	25%
3	Bab 3	10%	10%
4	Bab 4	5%	10%
5	Bab 5	5%	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Makassar, 26 Maret 2022

Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan

Muhammad Hum, M.P.
NBM 964 500

BAB I - Hasbia H. Tobos

105251100818

by Tahap Skripsi

MAKASSAR

★

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Submission date: 25 Mar 2022 11:02AM (UTC+0700)

Submission ID: 195255198

File name: skripsi_bab_1.docx (28.72K)

Word count: 647

Character count: 4058

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PUSHTAKAAN DAN PENERBITAN



BAB II - Hasbia H. Tobos
105251100818

by Tahap Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

Submission date: 29-Mar-2022 11:03AM (UTC+0700)

Submission ID: 1795755919

File name: skripsi_bab_2.docx (52.46KB)

Word count: 3942

Character count: 25150

PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II - Hasbia H. Tobos 105251100818

ORIGINALITY REPORT

20%

LULUS

18%

11%

18%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

MATCHES FOUND BY TURNITIN

134

★ repository.ar-raniry.ac.id

Exclude all sources

Exclude sources



BAB III - Hasbia H. Tobos

105251100818



Submission date: 29-Mar-2022 11:12AM (UTC+0700)

Submission ID: 1736763145

File name: skripsi.docx (02.89K)

Word count: 889

Character count: 5985

BAB III - Hasbia H. Tobos 105251100818

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

MATCHING PERCENTAGE BY REFERENCE CATEGORY

2%

★ Azhar Azhar. "Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Satu Arah Mikrajussibyan NW Selangiet Desa Penujak Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah", MANA, THM, 2019

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV - Hasbia H. Tobos

105251100818

by Tahap Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

Submission date: 29-Mar-2022 11:13AM (UTC+0700)

Submission ID: 1795763692

File name: skripsi_bab_4.docx (47.82K)

Word count: 4135

Character count: 26385

PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV - Hasbia H. Tobos 105251100818

ORIGINAL REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

MATERI DAN SUMBER SUDAH TERSEKUTU DAN SUDAH PINDA

JKM

★ dlitekiral.wordpress.com

Internet Source

Exclude

Exclude



BAB V - Hasbia H. Tobos

105251100818

by Tahap Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

Submission date: 29 Mar 2022 11:11AM (UTC+0200)

Submission ID: 1795762240

File name: skripsi_bab_5_jorn (1.24M)

Word count: 881

Character count: 5776

PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V - Hasbia H. Tobos 105251100818

ORIGINALITY
2% **LULUS**
SIMILARITY INDEX

2%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

2%
★ adoc.pub
Internet source

Exclude quotes
Exclude bibliography

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR



UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

