

**PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM K-POP
DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE__STORE MENURUT FIQH
MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Syari'ah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Disusun Oleh:

Nurlita Ekasari

NIM.192.111.094

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN FILANTROPI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

**PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM K-POP
DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE__STORE MENURUT FIQH
MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memeperoleh Gelar Sarjana Hukum
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Disusun Oleh :

NURLITA EKASARI

NIM.192.111.094

Surakarta, 26 Juni 2023

Disetujui dan disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing Skripsi



Nurul Huda, M.Ag.

NIP. 19760829 200501 1 002

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NURLITA EKASARI

NIM : 192111094

PRODI : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “**PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM K-POP DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE_STORE MENURUT FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 26 Juni 2023



Nurlita Ekasari

NIM.192.111.094

Nurul Huda, M.Ag.

Dosen Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Nurlita Ekasari

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri

Raden Mas Said Surakarta

Di Surakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Nurlita Ekasari NIM.192.111.094 yang berjudul :

PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM K-POP DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE_STORE MENURUT FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah). Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 26 Juni 2023

Dosen pembimbing



Nurul Huda, M.Ag.

NIP. 19760829 200501 1 002

PENGESAHAN
PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM
K-POP DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE__STORE MENURUT
FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN

Disusun Oleh :

NURLITA EKASARI

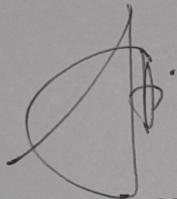
NIM.192.111.094

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah

Pada Hari Selasa, 5 September 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Hukum (Di Bidang Ekonomi Syari'ah)

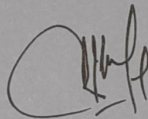
Penguji I



Andi Wicaksono, M.Pd.

NIP. 19850319 201503 1 001

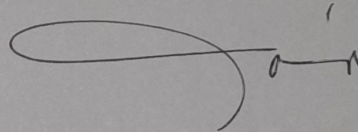
Penguji II



Junaidi, S.H., M.H

NIP.19850421 201801 1 001

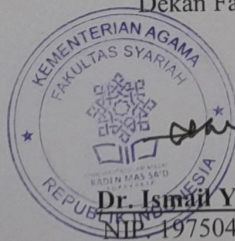
Penguji III



Ahmad Hafidh, S.Ag., M.Ag

NIP. 19740715 199803 1 003

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A.

NIP. 19750409 1999903 1 001

MOTTO

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ، مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُعَيِّرُوا مَا

بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَّالٍ

“Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia”

(Q.S. Ar-Ra'd Ayat 11)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, kekuatan, nikmat serta rahmatnya yang tak pernah berhenti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam tak lupa kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya diakhir nanti. Kupersembahkan skripsi ini kepada mereka yang selalu memberikan semangat dan menemani dalam setiap langkah hidup saya. Khususnya kepada:

1. Kepada orang tua saya tercinta Bapak Mulyadi dan (Alm) Ibu Sudaryanti yang sudah meninggal ketika saya sedang menempuh pendidikan dibangku kuliah. Semoga Beliau bangga dengan perjuangan anaknya, dan terimakasih sudah selalu membimbing saya, memberikan kasih sayangnya, selalu mendoakan, selalu memberi dukungan dan motivasi untuk saya.
2. Kepada adik saya Hikmal Albar Suryo Prayogo yang telah memberikan motivasi dan dukungannya.
3. Dosen-dosen Fakultas Syariah yang telah mendidik dan memberikan ilmu dari semester pertama hingga saat ini.
4. Semua rekan-rekan seperjuangan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2019, terutama kelas C tercinta yang telah melewati suka duka dari semester awal sampai saat ini.
5. Sahabat-sahabat saya tercinta Habibah, Fardila, Ega, Indun yang selalu membantu, mendengarkan keluh kesah saya, saling mendukung satu sama lain, memberikan do'a dan semangatnya kepada saya.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...’...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	...!...	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
(َ)	Fathah	A	A
(ِ)	Kasrah	I	I
(ُ)	Dammah	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Žukira
3.	يذهب	Yazhabu

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	Kaifa
2.	حول	Ḥaula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf	Nama
أ...ي	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
أ...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
-----	------------------	---------------

1.	قال	Qāla
2.	قيل	Qīla
3.	يقول	Yaqūlu
4.	رمي	Ramā

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu :

- Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Rauḍah al-aṭfāl
2.	طلحة	Ṭalḥah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbanā
2.	نَزَّلَ	Nazzala

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah. Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُل	Ar-rajulu
2.	الْجَلَال	Al-Jalālu

7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak ditengah dan

diakhir kata. Apabila terletak diawal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif.

Perhatikan contoh berikut ini :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أكل	Akala
2.	تأخذون	Ta'khuzūna
3.	النؤ	An-Nau'

8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1	وما محمد إلا رسول	Wa mā Muhammadun illā rasūl
2	الحمد لله رب العالمين	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai.

Contoh :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1	وإن الله هو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqin / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
2	فأوفوا الكيل والميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa aful-kaila wal mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **"PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM K-POP DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE_STORE MENURUT FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam, Fakultas Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag.,M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Ismail Yahya, S.Ag.,M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Muhammad Julijanto, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
4. Dr. Drs. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam.
5. Nurul Huda, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan dengan kesabaran dan arahan terhadap kelancaran skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan ilmunya, semoga dapat bermanfaat.

7. Kepada orang tua saya tercinta Bapak Mulyadi dan (Alm) Ibu Sudaryanti yang sudah meninggal ketika saya sedang menempuh pendidikan dibangku kuliah. Semoga Beliau bangga dengan perjuangan anaknya, dan terimakasih sudah selalu membimbing saya, memberikan kasih sayangnya, selalu mendoakan, selalu memberi dukungan dan motivasi untuk saya.
8. Kepada keluarga besar yang sudah membantu saya baik secara finansial maupun doa dan dukungannya sehingga saya bisa semangat dalam menempuh pendidikan.
9. Semua rekan-rekan seperjuangan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2019, terutama kelas C tercinta yang telah melewati suka duka dari semester awal sampai saat ini.
10. Sahabat-sahabat saya tercinta Habibah, Fardila, Ega, Indun yang selalu membantu, mendengarkan keluh kesah saya, saling mendukung satu sama lain, memberikan do'a dan semangatnya kepada saya
11. Kepadan teman-teman pbak Itsna, Thita, dan Lia terimakasih sudah mau mendengarkan keluh kesah ku selama menempuh pendidikan.
12. Untuk Dikna, Inas, Fitri, dan Anifa yang sudah menemaiku selama 30 hari, menjadi teman tidurku, dan sudah membuat hari-hari ku menjadi lebih berwarna.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Surakarta, 26 Juni 2023

Penulis



Nurlita Ekasari
NIM.192.111.094

ABSTRAK

Nurlita Ekasari, NIM: 192.111.094, “PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM K-POP DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE_STORE MENURUT FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.

Pre-order merupakan salah Satu sistem transaksi jual beli yang dilaksanakan secara *online* dimana pembeli ingin membeli sebuah produk dengan cara melakukan pemesanan di awal sebelum barang yang dibeli tersedia. Pada akun Instagram kimtae__store juga menerapkan sistem *pre-order* dalam transaksi jual beli. Pada transaksi *pre-order* album K-pop di akun ini terdapat beberapa kasus konsumen tidak menerima barang yang dipesannya sementara itu sudah melewati tanggal yang ditetapkan. Dan pada akhirnya para konsumen yang belum menerima barangnya meminta untuk *refund*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) pada akun instagram kimtae__store. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari hasil wawancara dengan pemilik akun dan konsumen, data sekunder berupa dokumen, buku, jurnal, dan data tersier berupa kamus, insiklopedia. Untuk analisis data menggunakan model Miles dan Hubberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik transaksi *pre-order* album K-pop di Instagram kimtae__store belum seluruhnya sesuai dengan fiqh muamalah karena salah satu rukun dan beberapa syarat jual beli *salam* yang belum terpenuhi. Untuk pola penyelesaian masalah melalui *Al-Shulhu*. Belum terpenuhinya pasal 4 huruf b dan h UU No. 8 Tahun 1999 mengenai hak konsumen masih belum terpenuhi. Pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 serta pasal 9 undang-undang nomor 11 tahun 2008. Dan untuk ganti rugi pada pasal 7 huruf g penjual belum memenuhi kewajibannya. Serta pemilik usaha sudah melanggar pasal 16 UU No.8 Tahun 1999. Upaya penyelesaiannya sudah sesuai dengan pasal 47 perlindungan konsumen.

Kata Kunci : *Pre-order*, Akad *Bai' As-Salam*, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Nurlita Ekasari, NIM: 192.111.094, " **RESOLUTION OF K-POP ALBUM PRE-ORDER TRANSACTION PROBLEMS ON KIMTAE_STORE INSTAGRAM ACCOUNT ACCORDING TO FIQH MUAMALAH AND CONSUMER PROTECTION LAW** ".

Pre-order is a buying and selling transaction system carried out online where the buyer wants to buy a product by placing an order in advance before the item purchased is available. The kimtae__store Instagram account also applies a pre-order system for buying and selling transactions. In pre-order transactions for K-pop albums on this account, there were several cases of consumers not receiving the goods they ordered even though it had already passed the specified date. And in the end, consumers who have not received their goods ask for a refund.

This type of research is field research (field research) on the kimtae__store Instagram account. Data collection using interviews and documentation. The data sources used are primary data derived from interviews with account owners and consumers, secondary data in the form of documents, books, journals, and tertiary data in the form of dictionaries, encyclopedias. For data analysis using the Miles and Hubberman model.

The research results show that the practice of pre-ordering K-pop album transactions on Instagram kimtae__store is not entirely in accordance with muamalah fiqh because one of the pillars and several conditions for buying and selling salam have not been fulfilled. For problem solving patterns through Al-Shulhu. Article 4 letters b and h of Law no. 8 of 1999 regarding consumer rights is still not fulfilled. Business actors do not fulfill their obligations in Article 7 letter b of Law no. 8 of 1999 and article 9 of law number 11 of 2008. And for compensation in article 7 letter g the seller has not fulfilled his obligations. And the business owner has violated article 16 of Law No. 8 of 1999. Efforts to resolve this are in accordance with article 47 of consumer protection.

Keywords: Pre-order, *Bai' As-Salam*, Consumer Protection

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQSAH	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xvi
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	8
F. Tinjauan Pustaka.....	19
G. Metode Penelitian	23

H. Sistematika Penulisan	29
BAB II FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA	31
A. JUAL BELI DALAM TEORI FIQH MUAMALAH.....	31
1. Jual Beli	31
2. Akad <i>Bai' As-Salam</i>	40
3. <i>Al- Shulhu</i>	52
B. UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA	56
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	56
2. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE)	57
3. Tinjauan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	59
BAB III PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI PRE-ORDER ALBUM K-POP DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE__STORE	65
A. Gambaran Umum Akun Instagram Kimtae__store	65
B. Cara Penyelesaian Masalah Transaksi <i>Pre-order</i> Album K-pop Di Akun Instagram Kimtae__store.....	72
BAB IV ANALISIS PANDANGAN FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI PRE-ORDER ALBUM K-POP DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE__STORE	86
A. Analisis Cara Penyelesaian Masalah Transaksi <i>Pre-order</i> Album K-pop Di Akun Instagram Kimtae__store.....	86
B. Penyelesaian Masalah Transaksi <i>Pre-order</i> Album K-pop Di Akun Instagram Kimtae__store Menurut Pandangan Fiqih Muamalah.....	89

C. Penyelesaian Masalah Transaksi <i>Pre-order</i> Album K-pop Di Akun Instagram Kimtae__store Menurut Pandangan Undang-Undang Perlindungan Kosumen.....	94
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.....	67
Gambar 2.....	67
Gambar 3.....	68
Gambar 4.....	69
Gambar 5.....	69
Gambar 6.....	70
Gambar 7.....	70
Gambar 8.....	71
Gambar 9.....	72
Gambar 10.....	74
Gambar 11.....	75
Gambar 12.....	77
Gambar 13.....	81
Gambar 14.....	82
Gambar 15.....	83
Gambar 16.....	84
Gambar 17.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara

Lampiran 3 : Dokumentas

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman globalisasi saat ini banyak sekali informasi yang berkembang secara cepat. Apalagi untuk musik-musik dari luar negeri terutama Korea Selatan yang sangat maju dalam berbagai hal baik itu musiknya ataupun ekonominya. Saat ini industri musik di Korea Selatan sudah menyebar di seluruh dunia terutama di Indonesia banyak kalangan yang menyukai Korea baik itu dari makanannya, fashion, drama, dan musik, tren ini biasa disebut dengan demam *Hallyu* atau Korean Wave”.

Korean Wave”atau “*Hallyu*” istilah yang dikenal oleh masyarakat umum mengenai tersebarnya budaya korea ke berbagai negara di dunia. Gejala sosial ini pun juga diikuti oleh masyarakat di Indonesia, dengan banyaknya minat masyarakat terhadap budaya Korea makin maraknya produk-produk Korea yang masuk ke Indonesia. Produk itu mulai dari berbagai makanan, musiknya, drama atau film, dan juga *fashion* berpakaian. Dari sekian produk Korea yang paling banyak digemari oleh masyarakat Indonesia, terutama kalangan anak muda dan dewasa itu adalah musiknya yang biasa disebut dengan K-pop sedangkan untuk penggemarnya disebut dengan K-poper.¹

Penggemar K-pop ini biasanya tidak asing dengan istilah fandom. Fandom itu sendiri Singkatan dari Fans Kingdom yaitu sebuah komunitas penggemar idol grup Korea. Jadi di Korea Selatan itu terdapat boyband,

¹ Riani Suminar, “Fenomena Hallyu Di Indonesia”, *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 3 No. 12 (2018):128-137.

grilband, band, dan juga solois yang pasti mempunyai nama fandomnya masing-masing. Misalkan kalau boyband BTS itu nama fandomnya ARMY, fandom tersebut juga bisa dikenal dengan fans fanatik. Karena mereka pasti berburu barang atau membeli barang yang dikeluarkan perusahaan agensi boyband tersebut, misalnya seperti album, poster, *lightstik* dan lain-lain.

Hal ini banyak dimanfaatkan banyak orang untuk membuka bisnis yang berbau Korea. Terutama seperti album K-pop itu sendiri, dikarenakan kalau untuk album K-pop pasti setiap boygrup itu setahun dua kali melakukan *comeback* untuk musik barunya. Pengemar atau fandom idol masing-masing memberikan dukungan terhadap idolanya salah satunya dengan membeli album tersebut. Para pebisnis itu dapat melakukan jual beli dengan sistem pre-orde setelah pengumuman dari perusahaan bahwa idol grup tersebut akan melakukan *comeback* untuk musik barunya biasanya mereka akan mengumumkan tanggal album tersebut dirilis. Salah satu contohnya seperti pemilik akun instagram *kimtae__store* yang membuka jual beli album K-pop dengan sistem *pre-order*.

Sedangkan menurut Islam jual beli merupakan suatu kegiatan pertukaran barang dengan barang, atau harta dengan harta, yang dilakukan oleh pembeli dan penjual dengan sighat, yaitu ungkapan ijab dan qabul, dilakukan dengan suka sama suka antara para pihak yang bertransaksi, dan harta yang ditukar tersebut harus ada nilai manfaatnya.² Jual beli secara fiqih

² Muhammad Yunus, dkk, "Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Akad Jual Beli dalam Transaksi Online Pada Aplikasi Go-Food" , Bandung: *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1 no. 2 (2018): 134-146.

juga disebut dengan muamalah. dalam ajaran agama islam itu mengenai muamalah itu tidak kaku tetapi ajaran yang membebaskan dan mentolerir perkembangan muamalah yang semakin modern, asalkan tidak bertentangan dengan nash Al-Qur'an dan sunnah.³

Dalam hukum perdata di Indonesia juga mengatur tentang perjanjian jual beli, sebagaimana yang terdapat dalam Buku III BW/*burgerlijk wetboek voor Indonesia* atau yang dikenal sebagai Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP). Menurut pasal 1457 KUHPerdata mengartikan jual beli sebagai suatu perjanjian yang di mana salah satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan benda, dan pihak lain mengikatkan diri untuk menyerahkan harga yang telah disepakati para pihak.⁴

Seiring berjalannya waktu banyak orang yang melakukan transaksi jual beli secara online baik itu di media sosial maupun *marketplace*. Karena pada jual beli online itu dapat mempermudah penjual untuk menjangkau banyak pelanggan. Dan tidak perlu khawatir bagi para konsumen untuk melakukan transaksi jual beli online karena sudah mendapatkan perlindungan hukum. Sesuai dengan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengantung mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jual beli dengan konsumen.⁵

³ Sopyan, "Analisis praktek Samsa'rah (makelar) dalam Jual Beli Sepeda Motor di Kabupaten Bone", *Jurnal Ilmiah Al Tsarwah*:14-35

⁴ Mohamad Kharis Umardani, "Jual Beli Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Hukum Islam (Al-qur'an dan Hadist) Secara Tidak Tunai", Jakarta : *Jurnal Of Islamic Law Studies* 4 No.1 (2020): 16-35.

⁵ Aan Handriani, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online", Pamulang: *Jurnal Of Law* 3 No.2 (2020): 127-138.

Dalam praktiknya secara umum jual beli dengan sistem *pre-order* penjual harus menyebutkan sifat dan karakteristik produknya seperti bagaimana kualitasnya, harga, berat hingga waktu penyerahan harus pasti. Jual beli *pre-order* atau pesanan didalam Mu'amalah disebut *ba'i as Salam*. Jual beli *salam* adalah suatu benda yang disebutkan sifatnya dengan tanggungan atau memberi uang didepan secara tunai, kemudian untuk barangnya akan diserahkan pada waktu yang sudah ditentukan.⁶

Pada akun Instagram kimtae__store menjual beberapa item yang berbau K-pop, diantaranya seperti boneka, piyama, t-shirt, tas, dompet, armybomb, dan album K-pop. Di akun Instagram ini pun menerima reseller bagi yang ingin bergabung. Dan sistem jual beli pada akun instagram kimtae__store ini menggunakan sistem *pre-order* di berbagai produk yang ditawarkan. Sebelum pembeli melakukan pemesanan biasanya dalam postingan instagram mengenai produk yang dijualnya misalnya pada album K-pop. Pada produk tersebut pasti pemilik akun sudah memberikan penjelasan pada kolom caption mengenai ukuran album, beratnya berapa, perkiraan produk tersebut sampai, kemudian apa saja yang akan didapat pembeli di dalam album K-pop, dan harga barang kemudian untuk ongkir pengiriman akan diberitahu saat mengisi orderan pemesanan.

Pada tahun 2019 akun instagram kimtae__store membuka pembelian *pre-order* album K-pop Map of the Soul: Persona dari boyband BTS. Untuk

⁶ Dewi Nurfadayant, "Sistem Jual Beli *Pre-Order* Album K-pop Pada Akun Instagram Hunam.Id dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syari'ah ", *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2021, hlm 6.

harga per album Rp.260.000,- adapun produk yang akan didapat saat membeli album tersebut antara lain: *photobook*, *mini book*, *cd*, *photocard random*, *postcard*, *clear photo picket*, *photo film*, dan poster. Dalam pembelian album K-pop yang menggunakan sistem *pre-order* pada akun ini, jika ada pembeli yang ingin memesan album K-pop tersebut pemilik akun akan mengarahkan pembeli yang ingin order album akan dikasih link untuk mengisi format orderan bisa melalui *Whatsapp* atau *Line*.

Untuk format orderan itu berisi tentang nama pembeli, nomor telepon, alamat, jumlah barang yang dibeli, Pemilihan versi album yang diinginkan, Dan alternatif pilihan versi album K-pop jika yang kita inginkan tidak tersedia. Setelah mengisi format orderan tersebut admin memberikan nomor rekening kepada pembeli, kode pembayaran, serta jumlah yang harus dibayarkan dari total album yang dibeli ditambah biaya ongkir ke rumah pembeli. Apabila konsumen sudah melakukan pembayaran maka dapat mengirimkan bukti pembayaran ke pemilik akun.

Untuk pembayaran tersebut dilakukan di awal, setelah melakukan pembayaran jangan lupa untuk mengirimkan bukti pembayaran ke pemilik akun. Setelah itu admin akan memeriksa bukti transferan dan kemudian akan pembeli akan dimasukan ke dalam *slot pre-order*. Lalu pembeli menunggu albumnya tiba setelah tanggal perilisannya.⁷ Selama berapa bulan seiring berjalannya waktu menunggu album K-pop itu datang, pemilik akun atau admin tersebut tidak memberi kabar tentang album K-pop yang sudah dipesan

⁷ Putri Rakhman, Pembeli atau Konsumen *pre-order* Album K-pop di Akun Instagram Kimtae__store, 2 Maret 2022, jam 19.00-22.00

oleh konsumen. Padahal sudah ada beberapa konsumen yang barang pesannya sudah sampai, Namun ada banyak konsumen yang tidak mendapatkan kabar mengenai album yang mereka pesan.

Dikarenakan pemilik akun itu tidak ada kabar maka ada beberapa konsumen yang merasa telah ditipu dan mereka akhirnya menceritakan kisah yang dialaminya ke Twitter. Dari unggahan di Twitter itu banyak yang membantu untuk menemukan pemilik akun Instagram tersebut yang bisa dikenal. Dikarenakan masalah ini pun sudah ramai dibicarakan di Twitter maka Kak F akhirnya membuka suara, ia beralasan jika HP yang berisi nama-nama konsumen yang order kepadanya itu hilang dicuri makanya ia kehilangan orderan yang dipesan. Kemudian untuk memecahkan masalah tersebut Kak F akhirnya memberikan solusi dengan cara, bagi yang yang merasa memesan atau membeli album K-pop di akun Instagramnya bisa mengirim melalui emailnya dengan menyebutkan nama, jumlah orderan, nomor telepon, alamat, dan juga versi yang dipilih, kemudian ada pertanyaan apakah konsumen tersebut akan tetap menunggu album K-pop itu datang atau ingin uangnya kembali, dan bukti transferan. Tetapi hingga saat ini uang album para konsumen masih banyak yang belum dikembalikan juga dan album K-pop yang dipesannya tidak datang juga.⁸

Berdasarkan latar belakang diatas penjual akun itu sudah lalai atau tidak memenuhi kewajibannya dan sudah melanggar perjanjian karena barang itu tidak sampai ditangan konsumen. Maka peneliti tertarik untuk meneliti

⁸ Putri Rakhman, Pembeli atau Konsumen *pre-order* Album K-pop di Akun Instagram Kimtae__store, 2 Maret 2022, jam 19.00-22.00

lebih lanjut mengenai penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagran kimtae_store serta bagaimana pandangan fiqh muamalah dan undang-undang perlindungan konsumen mengenai transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae_store. Maka dari itu penulis mengangkat judul "**Penyelesaian Masalah Transaksi *Pre-order* Album K-pop Di Akun Instagram Kimtae_store Menurut Fiqh Muamalah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**"

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana cara penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae__store?
- b. Bagaimana pandangan fiqh muamalah dan undang-undang perlindungan konsumen mengenai penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae_store?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui cara penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae__store!
- b. Untuk mengetahui pandangan fiqh muamalah dan undang-undang perlindungan konsumen mengenai penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae_store!

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pengelola akun instagram kimtae__store

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengelola akun Instagram kimtae__store mengenai sistem *pre-order* yang baik dan benar sesuai dengan ketentuan Islam. Dan juga dapat memahami hak dan kewajiban pelaku usaha yang telah di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

b. Bagi konsumen

Bagi para penggemar K-pop atau konsumen yang ingin membeli album diharapkan dapat mengetahui dan memahami jual beli yang sesuai dengan hukum Islam. Dan agar mengetahui adanya undang-undang perlindungan konsumen.

2. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dan mahasiswa khususnya untuk mahasiswa program studi Hukum Ekonomi Syariah dan semua aktivitas akademika UIN Raden Mas Said Surakarta, serta semua pihak yang membaca penelitian ini.
- b. Dapat menjadi salah satu referensi atau bahan acuan untuk penelitian bagi penulis dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan masalah serupa di waktu mendatang.

E. Kerangka Teori

1. Jual Beli

a. Pengertian Jual Beli

Makna jual beli dalam fiqih disebut *al-bai'* yang dapat diartikan maknanya menjual dan menggati sesuatu dengan sesuatu

yang lain.⁹ Secara istilah terdapat beberapa definisi jual beli dari beberapa pendapat, Sayyid Sabiq memberikan pengertian bahwa jual-beli itu merupakan pertukaran harta dengan harta atas dasar saling merelakan atau memindahkan milik dengan ganti yang dapat dibenarkan.¹⁰

b. Dasar Hukum

a) Al-Qur'an

Jual beli itu pada dasarnya merupakan akad yang diperbolehkan. Hal ini berdasarkan atas dalil yang terdapat dalam Alquran, Hadis, dan ijihad ulama. Diantaranya dalil yang memperbolehkan praktik akad jual beli terdapat dalam Qur'an Surat Al-baqarah ayat 275

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا.....

Artinya :

dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...

Ayat tersebut Itu menjelaskan tentang dasar atau kebolehan hukum jual beli dan keharaman riba.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

⁹ Shobirin, "Jual Beli dalam Pandangan Islam", *Jurnal Bisnis* 3, No. 2 (2015):2-4..

¹⁰ Jamaluddin, "Konsep Dasar Muamalah & Etika Jual Beli (Al-Ba'i) Perspektif Islam" *Jurnal Tribakti* 28, no. 2 (2017):305.

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S An-Nisa, 4 :29)

b) Hadits

Nabi SAW bersabda:

إِذَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ...

Artinya :

Sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan atas suka sama suka... (HR. Ibnu Hibban, Ibnu Majah, dan selain keduanya).

Hadis tersebut merupakan dalil dari jual beli secara umum. hadits ini memberikan syarat bahwa transaksi jual beli yang dilakukan itu harus dengan ada kerelaan atau suka sama suka antara para pihak yang bertransaksi.¹¹

c) Ijma'

Ulama muslim sepakat (ijma') Itu memberikan kebolehan atas akad jual beli. Dengan disyariatkannya jual beli itu merupakan salah satu cara untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh manusia.

¹¹ Shalih bin Fauzan Al- Fauzan, *Ringkasan Fikih Lengkap*, terj Asmuni (Jakarta: PT. Darul Falah, 2005), 485.

c. Rukun dan Syarat Jual Beli

Menurut Imam Nawawi dalam syarah al-Muhadzab rukun jual beli meliputi tiga hal, yaitu:

- a) Harus adanya '*aqidani*' (orang yang melakukan akad).
- b) *Ma'qud 'alaihi* (barang yang diakadkan)
- c) *Şigat*.

Dalam transaksi jual beli tidak akan cukup jika hanya memenuhi rukun-rukun yang telah disebutkan, tetapi harus dilengkapi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak dalam melakukan transaksi jual beli baik dari sisi si penjual maupun si pembeli. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan transaksi jual beli antara lain :

- a) Syarat bagi '*aqidani*' atau orang yang melakukan akad
- b) Syarat barang yang akan di perjual belikan
- c) Syarat yang terkait dengan *şigat* ¹²

2. Teori Akad Bai As-Salam

a. Pengertian Akad

Dalam fiqih muamalah membahas banyak sekali transaksi, salah satunya transaksi secara umum yang biasa disebut dengan akad. Di dalam terdapat rukun dan syarat yang harus dipenuhi agar akad yang dilakukan itu sah, dan menghasilkan produk hukum yang baik

¹² Siswad, "Jual Beli dalam Perspektif Islam", Lamongan: *Jurnal Ummul Qura* 3, No. 2 (2013) :59-65

dan benar. Akad dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti janji, perjanjian dan kontrak. Untuk secara bahasa akad memiliki arti ikatan atau mengikat.¹³

Akad berasal dari bahasa Arab yaitu *Al-'Aqd*. Secara bahasa *Al-'Aqd* yang bentuk masdarnya yaitu '*Aqada* dan jamaknya yaitu *al-'Uqūd* Yang memiliki arti perjanjian yang tercatat atau kontrak. Adapun pengertian akad secara istilah ada beberapa pendapat tokoh diantaranya Wahbah al-Zuhaylî dalam kitabnya *al-Fiqh Al-Islâmi wa Adillatuh* yang dikutip oleh Dimyauddin Djuwaini, mendeskripsikan akad sebagai hubungan antara Ijab dan qabul atas kegiatan jual beli yang dibenarkan oleh syara' dan memiliki akibat hukum tertentu.¹⁴

b. Pengertian Teori Akad Bai As-Salam

Salam secara bahasa memiliki makna *al-i'tha'* (الإعطاء) dan *at-taslif* (التسليف) yang artinya pemberian. Kata *salam* terdiri dari tiga huruf yaitu *sin-lam-mim* (سلم) yang artinya penyerahan. Jual beli *salam* secara istilah dapat diartikan sebagai bentuk jual beli dengan pembayaran di awal dan pengiriman barang dilakukan kemudian hari

¹³ Hidayatullah, *Fiqh*, (Banjarmasin:Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2019) hlm 45-46.

¹⁴ Eka Nuraini Rachmawati & Ab Mumin bin Ab Ghani, "Akad Jual Beli dalam Perspektif Fikih dan Praktiknya di Pasar Modal Indonesia", *Jurnal Al-'Adalah* Vol. XII, No. 4, Desember 2015, hlm 786.

sesuai dengan harga, spesifikasi, kuantitas, tempat tinggal, serta disepakati sebelumnya dalam akad.¹⁵

c. Dasar Hukum

a) Al-Qur'an

Allah menjelaskan aturan transaksi salam didalam al-Qur'an Surat Al- Baqarah ayat 282 yang bunyinya :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ....

Artinya:

*Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya...*¹⁶

b) Hadits

Adapun hadits yang menguatkan Jual beli secara tidak tunai antara lain

قَدِمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمَدِينَةَ وَهُمْ يُسَلِّفُونَ فِي التَّمَارِ السَّنَةَ

وَالسَّنَتَيْنِ فَقَالَ : مَنْ أَسْلَفَ فِي تَمْرٍ فَلْيُسَلِّفْ فِي كَيْلٍ مَعْلُومٍ وَوَزْنٍ مَعْلُومٍ

إِلَىٰ أَجَلٍ مَعْلُومٍ

Artinya:

Ibnu Abbas RA Berkata bahwa ketika Nabi SAW baru tiba di kota Madinah orang-orang Madinah biasanya melakukan akad salam pada pembelian kurma untuk satu atau dua tahun. maka Nabi SAW bersabda "Siapa yang akan melakukan akad salam

¹⁵ Abd Misno, *Fiqh Muamalah Al-Maaliyah: Hukum Ekonomi dan Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media,2021) hlm 135.

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Ditjen Bimas Islam, 2004), hlm 59,

pada kurma maka lakukan dengan timbangan yang ditentukan dan dalam jangka waktu yang ditentukan". (HR. Bukhari dan Muslim)

c) Ijma'

Adapun kesepakatan para ulama (ijma') tentang kebolehan jual beli *bai' as salam* seperti yang diungkapkan oleh Ibnu al-Mundzir dalam al-ijma yang mengungkapkan bahwa semua ahli ilmu telah sepakat bahwa jual beli *salam* itu diperbolehkan dikarenakan terdapat kebutuhan dan keperluan agar memudahkan urusan manusia. Sedangkan Ibnu Qudamah menyatakan bahwa semua ulama itu sepakat bahwa jual beli *salam* itu boleh. Kebolehan ini didasarkan pada kebutuhan di masyarakat. karena tidak selamanya penjual itu memiliki barang dagangan yang diinginkan pembeli, maka apabila barang itu tidak ada seperti yang diinginkan pembeli lalu pembeli akan memesan kepada pedagang dan pedagang akan menyediakan barang yang dibutuhkan itu sesuai dengan kesepakatan.¹⁷

d) Fatwa DSN MUI

Berdasarkan ketentuan fatwa DSN MUI nomor 05/DSN MUI/IV/2000 menetapkan 6 hal antara lain :

1. Dalam hal menentukan pembayaran
2. Ketentuan barang

¹⁷ Irawan dkk, "Konsep Ba'i Salam dan Implementasinya dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Nasional", Bandung: *Jurnal Iqtisadiya* 7, No. 14 (2020): 44-60

3. Ketentuan mengenai *salam paralel*
4. Ketentuan penyerahan barang
5. Ketentuan untuk pembatalan kontrak
6. Perselisihan

d. Rukun dan Syarat

Adapun 3 rukun dan syarat menurut Jumhur ulama antara lain:

1. *Ṣigat*
2. Orang yang berakad
3. Objek akad dan modal.¹⁸

3. *Al-Shulhu*

a. Pengertian *Al-Shulhu*

Secara bahasa kata *Al-Shulhu* (الصلح) yang berarti perdamaian.

Secara istilah menurut Sayyid Sabiq menyatakan bahwa yang dimaksud dengan *al-shulhu* merupakan salah satu jenis akad yang berguna untuk mengakhiri pertikaian antara dua orang yang berlawanan.¹⁹

¹⁸ Taufik Darmawansyah, "Akad As-Salam dalam Sistem Jual Beli Online (Studi Kasus Online Shopping di Lazada.co.id)", *Jurnal Aghinya* 3, No. 1(2020): 20-39.

¹⁹ Hasbi Ash-Siddiqi, *Pengantar Fiqih Mualamat*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1984) cet.k-1, h.92.

b. Dasar Hukum

Perdamaian disyariatkan berdasarkan alQur'an, as-Sunnah, dan ijma', demi menggantikan perpecahan dengan kerukunan dan untuk menghancurkan kebencian di antara dua orang yang bersengketa, seperti dalam Al-Qur'an Allah swt berfirman

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى
 الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا
 بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

Artinya:

Dan apabila ada dua golongan orang-orang mukmin berperang, maka damaikanlah antara keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat zalim terhadap (golongan) yang lain, maka perangilah (golongan) yang berbuat zalim itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), maka damaikanlah antara keduanya dengan adil, dan berlakulah adil. Sungguh, Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil. (QS. Al-Hujurat Ayat 9)

c. Rukun dan Syarat

Adapun yang menjadi rukun antara lain:

- a. *Mushalih*
- b. *Mushalih' anhu*
- c. *Mushalih alaih*
- d. *Şigat*

Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian perdamaian dapat diklasifikasi menjadi:

- a. Menyangkut subjek (pihak-pihak yang mengadakan perjanjian perdamaian.
- b. Menyangkut objek perdamaian.
- c. Persoalan yang boleh didamaikan.²⁰

4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Indonesia

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen secara harfiah merupakan orang yang membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembutuh. Pengertian tentang konsumen dalam peraturan perundang-undangan nomor 8 tahun 1999 tentang UUPK pada pasal 1 ayat 2 mengartikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sedangkan menurut UU No. 8 Tahun 1999 pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²¹

²⁰ Ardhy Fauzy, “ Penyelesaian Sengketa Jual beli Online menurut Fiqh Muamalah dan Hukum Positif ” , *Skripsi*, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar, 2018, hlm 66.

²¹ Ferdy Pranrizki, “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)”, *Skripsi*, Prodi Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2022, hlm 32-33

b. Perlindungan Konsumen Menurut UITE

Perlindungan hukum bagi konsumen itu dapat menggunakan instrumen Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE). Namun apabila pelaku usaha melakukan Wanprestasi atau tidak memenuhi kewajibannya dan menimbulkan kerugian bagi konsumen dapat dipidana. Sesuai dengan ketentuan Pasal 45A ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.²²

c. Tinjauan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Adapun dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah mengatur beberapa hal antara lain :

1. Hak dan Kewajiban konsumen
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha
3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha
5. Penyelesaian Sengketa.²³

²² Nurul Astuti, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) berdasarkan Peraturan Perundang Undangan dan Hukum Islam", *Skripsi*, Prodi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2017, hlm 41.

²³ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

F. Tinjauan Pustaka

Pertama, Skripsi karya Dewi Nurdayanti Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2021 yang berjudul Sistem Jual Beli *Pre-order* Album K-pop Pada Akun Instagram Hunam.Id Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan pendekatan yuridis normative. Dalam skripsi ini membahas mengenai proses dalam penjualan album K-pop server order di akun Instagram Hunam.id. Adapun yang terjadi dalam prakteknya penjualan apa tersebut belum diketahui harga yang pasti di awal pemesanan dan juga belum diketahui dengan jelas karakteristik dari barang tersebut dan jangka waktu penyerahannya pun tidak diketahui secara pasti.²⁴

Persamaan dengan penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas mengenai *pre-order* album K-pop. Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah penulis akan meneliti transaksi *pre-order* album K-pop di akun Instagram kimtae__store, Pada transaksi *pre-order* di akun Instagram tersebut itu Pemilik Akun tidak melaksanakan kewajibannya dan melanggar janji atau akad yang sudah disepakati di awal karena barang tersebut tidak di terima oleh konsumen.

²⁴ Dewi Nurdayanti, "Sistem Jual Beli *Pre-Order* Album K-pop Pada Akun Instagram Hunam.Id dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah", *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2021.

Kedua, Skripsi karya Shanti Nur Janah Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2020 yang berjudul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Jual Beli *Pre-Order* Pada Akun Instagram MILKY_KSHOP. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisa dalam pembahasan ini adalah analisa deskriptif kualitatif dengan menggunakan penalaran deduktif. Dalam skripsi ini membahas mengenai pada akun instagram milky_kshop pada saat membuka *pre-order* album belum menjelaskan karakteristik dari barang dan juga harga yang masih berupa harga estimasi dari penjual, serta pembeli tidak bisa membatalkan pesanan apabila sudah melakukan transfer uang.²⁵

Persamaan dengan penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas mengenai *pre-order* album K-pop. Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah peneliti akan meneliti transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae__store dengan menggunakan teori fiqh muamalah dan undang-undang perlindungan konsumen.

Ketiga, Skripsi karya Herlina, Fakultas Hukum. Universitas Negeri Semarang, 2018 yang berjudul Tinjauan Hukum Islam terhadap

²⁵ Shanti Nur Janah, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Jual Beli *Pre-order* Pada Akun Instagram Milky_Kshop", *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2020.

praktik jual beli *pre-order* dengan sistem online. Metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum deskriptif kualitatif dengan pendekatan yuridis-empiris. Data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Dalam skripsi ini membahas Dalam jual beli *pre-order* di toko online Nawaf Fashion Jaya dalam masa pengerjaan pesanan pernah menolak penambahan jumlah orderan dari pembeli toko online hijabequlla pernah kehabisan bahan baku setelah pembeli membayar orderan untuk mengikuti sistem *pre-order* dan toko online 9 bersaudara pernah mengalami keterlambatan penyelesaian barang yang dipesan.²⁶

Persamaan dengan penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas mengenai *pre-order*. Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah penulis akan meneliti peneliti akan meneliti transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae__store dengan menggunakan teori fiqh muamalah dan undang-undang perlindungan konsumen.

Keempat, Skripsi karya Debby Ferdina Felicia, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSUL), 2022 yang berjudul Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli *Merchandise Korean Pop Secara Online*. Jenis penelitian lapangan yang menggunakan metode yuridis sosiologis, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

²⁶ Herlina, "Tinjauan Hukum Islam terhadap praktik jual beli pre order dengan sistem online", *Skripsi*, Fakultas Hukum. Universitas Negeri Semarang, 2018 .

dengan menggunakan angket atau kuisioner yang dilakukan secara online. Dalam skripsi ini membahas mengenai pelaksanaan perjanjian jual beli *Merchandise Korean Pop* secara Online apakah sudah sesuai atau belum, membahas hak konsumen dan juga penyelesaian sengketa apabila terjadi cacat.²⁷

Persamaan dengan penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen. Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah peneliti akan meneliti penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae__store dengan menggunakan teori fiqh muamalah dan undang-undang perlindungan konsumen.

Kelima, Skripsi karya Ucu Auliawati, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2021 yang berjudul *Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem Per-Order Jual Beli Online Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di Instagram @Inaa_Hijab)*. Metode yang digunakan, metode kualitatif yaitu untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang yang akan diteliti, sedangkan pendekatan normatif yaitu pada pendekatan ini membahas dan memecahkan permasalahan terhadap legal issue yang diteliti.

²⁷ Debby Ferdina Felicia, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli *Merchandise Korean Pop* secara *Online*", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSUL), 2022

Sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi dan wawancara. Dalam skripsi ini membahas mengenai praktik jual beli online dengan sistem *pre-order* melalui akun instagram @inaa_hijab dan juga perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha menurut Undang-undang perlindungan konsumen. Kemudian juga pandangan hukum Islam terhadap pelaku usaha ketika terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen..²⁸

Persamaan dengan penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas mengenai sistem *pre-order* dan teori yang di gunakan sama yaitu menggunakan teori undang-undang perlindungan konsumen. Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah penulis akan meneliti transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae__store, dikarenakan pemilik akun itu tidak menjalankan kewajiban atau lali untuk memberikan objek barang dagangan kepada konsumen.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian secara umum itu dapat diartikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan

²⁸ Ucu Auliawati, “Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem Per-Order Jual Beli Online Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di Instagram @Inaa_Hijab)”, *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2021.

topik kemudian pengumpulan data dan menganalisis data sehingga nanti didapatkan suatu pemahaman dan pengertian atas topik tersebut, gejala atau isu tertentu.²⁹

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan objek yaitu mengenai gejala-gejala atau peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat.³⁰ Sehingga penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif itu berarti menggambarkan atau menjelaskan dalam hal yang dapat diartikan sebenarnya dengan melalui gambaran atau foto-foto yang didapat dari data lapangan dan kemudian dijelaskan dengan menggunakan kata-kata. Penelitian kualitatif adalah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk Memahami suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci mengenai Suatu fenomena Dalam konteks sosial tentang apa yang terjadi sebenarnya di lapangan.³¹

2. Sumber Data

Penulis menggunakan tiga jenis data yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier:

²⁹ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT.Grasido,2010) , hlm 2.

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. ke-15, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 121

³¹ Muhammad Rijal Fadli, “Memahami desain metode penelitian kualitatif”, Yogyakarta: *Jurnal Humanika* 21, No. 1 (2021):33-54 .

a. Data Primer

Data primer ini adalah data yang berupa teks hasil dari wawancara yang diperoleh dari informan. Data primer ini diperoleh dari sumber data langsung yaitu dari pemilik akun Instagram kimtae__store dan juga pelanggan yang sering Membeli album K-pop di akun Instagramkimtae__store.

b. Data Sekunder

Data sekunder ini adalah data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca melihat atau mendengarkan. data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Data sekunder diperoleh peneliti dari buku-buku, jurnal, dan website yang mempunyai relevansi dengan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini.³²

c. Data Tersier

Data tersier merupakan data penunjang dari kedua data diatas yakni data primer dan data sekunder.³³ Data ini diperoleh dari beberapa literatur yaitu melalui kamus, insiklopedia, buku-buku, dokumen-dokumen dan kepustakaan lain yang masih ada keterkaitan dengan masalah yang diteliti.

³² Adhi kusumastuti,dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang : LPSP, 2019), hlm 34.

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek-Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002),Hlm 97.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini akan terfokus pada akun instagram kimtae__store.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik pengumpulan data yang Nyata digunakan dalam penelitian. Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada Praktik Transaksi *Pre-order* Album K-pop di Akun Instagram Kimtae__Store sebagai berikut:

a. Tehnik Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau Orang yang diwawancarai. Pemilihan narasumber atau pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* karena berdasarkan kebutuhan penelitian menurut peneliti sampel yang paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti. Untuk jenis wawancara menggunakan wawancara tidak terstruktur, dan akan melakukan wawancara melalui media online yaitu whastapp. Adapun narasumber dalam penelitian yang akan penulis wawancarai adalah :

- 1) Pemilik akun instagram kimtae__store
- 2) Pengguna atau konsumen yang berbelanja album K-pop di akun intagram kimtae__store

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, jurnal, artikel, dan foto. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan dokumentasi dari screenshot percakapan melalui whatsapp bersama pemilik dan konsumen kimtae__store, screenshot ig stori kimtae__store, dan juga screnshoot produk-produk yang di posting di laman akun instagram kimtae__store.³⁴

5. Tehnik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun cara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan lain-lainnya kemudian ditarik kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data juga merupakan usaha menguraikan data yang terkumpul kemudian diolah dan disimpulkan, hal inilah bagian terpenting dalam penelitian untuk dapat menarik kesimpulan berdasarkan data faktual. Analisis data dilakukan selama proses pengumpulan dan setelah data dikumpulkan secara keseluruhan. Dalam teknik analisis data model Miles dan Hubberman, terdapat beberapa langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah yang terakhir adalah penarikan kesimpulan.

³⁴ Pupu saeful, " Penelitian Kualitatif", *Jurnal Equilibrium* 5, no. 9(2009):1-8.

Analisis data dalam proses pengumpulan data yaitu dilakukan dikarenakan untuk mengumpulkan data yang ada serta memikirkan data yang baru akan dikumpulkan. Sebenarnya pada Pada proses pengumpulan data itu pada prinsipnya juga dilakukan proses penyusunan konsep kategori yang akan dimatangkan oleh data lapangan. Reduksi data itu artinya merangkum memilih atau memutuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan isi penelitian dan membuang yang tidak perlu, tujuan dari reduksi data ini untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama pengumpulan data pada saat di lapangan. Menurut Miles dan Hubberman Penyajian data itu didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. pada tahap ini seorang peneliti berupaya untuk mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahasnya Diawali dengan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan. Untuk penarikan kesimpulan ini adalah tahap terakhir pada proses analisis data pada bagian ini peneliti menyatakan kesimpulan dari data-data yang telah diperolehnya, Dimaksudkan untuk mencari makna data yang telah dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan.³⁵

³⁵ Sandu Siyoto , M. Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, cet. ke-1, (Seleman: Literasi Media Publishing, 2015) 121-124.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diperlukan agar didapat kejelasan arah dalam masalah yang diangkat pada penelitian, oleh karena itu sesuai permasalahan yang dihadapi, penulis membagi dalam 5 bab, yaitu :

BAB I Pendahuluan, pada pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, metode penelitian, penegasan istilah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori, Pada landasan teori ini yaitu gambaran umum tentang teori fiqh muamalah dan undang-undang perlindungan konsumen. Adapun yang dibahas mengenai jual beli, selain itu juga membahas tentang teori akad bai as-salam, dan juga mengenai undang-undang perlindungan konsumen.

BAB III Gambaran umum tentang akun instagram kimtae__store berisi tentang profil akun kimtae__store, produk yang diperjual belikan, cara penyelesaian *pre-order* album K-pop yang dilakukan.

BAB IV Analisis Fiqh Muamalah dan Undang-Undang perlindungan Konsumen mengenai penyelesaian masalah transaksi *pre-order* pada akun instagram kimtae__store. Penulis akan membahas tentang penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae__store yang ditinjau dari perspektif fiqh muamalah dan undang-undang perlindungan konsumen.

BABV Penutup, pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran yang

berkaitan dengan permasalahan yang dibahas untuk memperoleh solusi atas permasalahan tersebut.

BAB II
FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KON-
SUMEN DI INDONESIA

A. JUAL BELI DALAM TEORI FIQH MUAMALAH

1. Jual Beli

a. Pengertian Jual Beli

Makna jual beli dalam fiqh disebut *al-bai'* yang dapat diartikan maknanya menjual dan membeli sesuatu dengan sesuatu yang lain. Lafal *al-bai'* dalam bahasa arab terkadang dapat digunakan untuk pengertian lawannya, yakni kata *asy-syira* yang memiliki makna beli. Jadi kata *al-bai'* dapat diartikan sebagai jual namun sekaligus memiliki arti beli. Jual beli sendiri dalam bahasa berasal dari kata (البيع) kalau dijamakan (البيوع) yang diartikan sebagai menjual.³⁶

Secara istilah terdapat beberapa definisi jual beli dari beberapa pendapat, Sayyid Sabiq memberikan pengertian bahwa jual-beli itu merupakan pertukaran harta dengan harta atas dasar saling merelakan atau memindahkan milik dengan ganti yang dapat dibenarkan. Sedangkan Ulama Hanafiyah, berpendapat bahwa jual-beli itu saling tukar harta dengan harta lain dengan melalui cara

³⁶Shobirin, "Jual Beli dalam Pandangan Islam", *Jurnal Bisnis 3*, No. 2 (2015):2-4..

yang khusus yang dimaksud khusus itu dengan cara melalui *ijab qobul* atau dapat melalui memberikan barang dengan harga dari penjual ke pembeli.³⁷

Jadi dapat dipahami dari beberapa definisi di atas bahwa jual beli itu adalah suatu kesepakatan tukar menukar barang yang mempunyai nilai atas kerelaan para pihak, yang salah satu pihak itu menerima barang yang dijual dan pihak lain itu menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah disepakati.³⁸

b. Dasar Hukum

a) Al-Qur'an

Jual-beli itu pada dasarnya merupakan akad yang diperbolehkan hal ini berdasarkan atas dalil yang terdapat dalam Alquran, Hadis, dan ijtihad ulama diantaranya dalil yang memperbolehkan praktik akad jual beli terdapat dalam Al-Qur'an antara lain yang berbunyi

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا...³⁹

Artinya :
dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan
riba... (Q.S. Al- Baqarah ayat 275) ³⁹

³⁷ Jamaluddin, "Konsep Dasar Muamalah & Etika Jual Beli (Al-Ba'i) Perspektif Islam", *Jurnal Tribakti* 28, no. 2 (2017):305.

³⁸ *Ibid.*, hlm 306

³⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah, 1998), Hlm.48.

Ayat tersebut Itu menjelaskan tentang dasar atau kebolehan hukum jual beli dan keharaman tiba. Allah itu merupakan zat yang maha mengetahui atas hakikat persoalan kehidupan maka, jika dalam suatu perkara terdapat kemaslahatan maka akan diperintahkan untuk dilaksanakan dan apabila sebaliknya jika menyebabkan kemudharatan maka Allah akan melarangnya.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S An-Nisa, 4 :29)⁴⁰

Ayat di atas menjelaskan bahwa jual beli itu tidak dapat terlepas dari unsur saling rela antara kedua belah pihak. Hal ini dapat diartikan apabila jual beli yang tidak diiringi dengan kerelaan dari kedua belah pihak maka dilarang oleh Al-Qur'an.

b) Hadis

Nabi SAW bersabda:

إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ...

⁴⁰ Ibid., Hlm 83.

Artinya:

Sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan atas suka sama suka.... (HR. Ibnu Hibban dan Ibnu Majah).

Hadis tersebut merupakan dalil dari jual beli secara umum. Hadis ini memberikan syarat bahwa transaksi jual beli yang dilakukan itu harus dengan ada kerelaan atau suka sama suka antara para pihak yang bertransaksi.⁴¹

c) Ijma'

Ulama muslim sepakat (ijma') Itu memberikan kebolehan atas akad jual beli. Dengan disyariatkannya jual beli itu merupakan salah satu cara untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh manusia. Dikarenakan pada dasarnya itu manusia tidak bisa hidup tanpa adanya atau berhubungan dengan orang lain. Berdasarkan dalil sudah diungkapkan di atas, dapat dikatakan bahwa praktik akad atau perjanjian jual beli itu mendapatkan pengakuan dari syar' dan syah untuk dilaksanakan dalam kehidupan manusia.⁴²

c. Rukun dan Syarat Jual Beli

Sebagaimana dengan akad-akad dalam fiqih yang lain dalam jual beli juga terdapat rukun yang membentuk terjadinya akad jual beli. Untuk pengertian rukun secara umum yaitu sebagai

⁴¹ Shalih bin Fauzan Al- Fauzan, *Ringkasan Fikih Lengkap*, terj Asmuni (Jakarta: PT. Darul Falah, 2005), 485.

⁴² Ratu Humaemah, "Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen Yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce", *Jurnal Islamiconomic* (Banten) Vol 6 No.1, 2015, hlm 50.

salah satu yang harus dipenuhi untuk sahnya jual beli. Menurut Hanafiah bahwa rukun jual beli itu hanya satu yaitu Ijab dan qobul yang memperlihatkan sikap saling tukar menukar dan saling memberi. Sedangkan penjual dan pembeli serta barang merupakan konsekuensi dari rukun Ijab dan Qabul tersebut.⁴³ Menurut Imam Nawawi dalam syarah al-Muhadzab rukun jual beli meliputi tiga hal, yaitu:

- a) Harus adanya *'aqidāni* (orang yang melakukan akad).

Rukun jual beli yang pertama yaitu *'aqidāni* yang dapat diartikan sebagai para pihak yang akan melakukan akad atau yang biasa disebut dengan penjual dan pembeli. Secara umum, penjual dan pembeli itu harus memiliki kecakapan dan kekuasaan. Para pihak yang akan melakukan akad ini harus mencapai usia yang akil baligh atau sesuai hukum yang berlaku di suatu negara harus dalam keadaan waras atau tidak gila, dewasa, dan bertanggung jawab dalam bertindak.

- b) *Ma'qūd 'alaihi* (barang yang diakadkan)

Rukun yang kedua yaitu *Ma'qūd 'alaihi* (barang yang diakadkan) objek akad bisa berupa jasa atau benda dan objek akad tersebut tidak boleh melanggar aturan Syariat. Dalam jual beli penjual dan pembeli itu harus tahu jelas bentuk, kadar, dan sifat-sifat barangnya. Dikarenakan apabila barang yang samar

⁴³ Siswad, "Jual Beli dalam Perspektif Islam ", *Jurnal Ummul Qura Vol 3*, No. 2, 2013, hlm 62.

atau tidak dilihat oleh penjual atau pembeli maka tidak dianggap sah jual beli tersebut. Imam Syafi'i berpendapat bahwa tidak sah jual beli apabila ada unsur penipuan.

c) *Ṣigat*.

Rukun yang terakhir yaitu Ṣigat, yang diartikan sebagai pernyataan antara para pihak untuk melakukan ijab (penawaran dari pihak penjual) seperti contoh "aku jual barang ini kepadamu dengan harga sekian", atau qabul (penerimaan dari pihak pembeli) seperti "aku beli barang ini darimu dengan harga sekian". Ijab dan Qabul dapat dilakukan kedua belah pihak baik dilaksanakan melalui lisan maupun dengan tulisan.⁴⁴

Transaksi jual beli tidak cukup apabila hanya dengan rukun-rukun yang telah disebutkan, akan tetapi dibalik rukun tersebut haruslah ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh para pihak yang melakukan jual beli baik itu si penjual maupun si pembeli. Adapun syarat sahnya jual beli yang harus dipenuhi menurut jumhur ulama, antara lain:

a) Syarat bagi *'aqidāni* atau orang yang melakukan akad

1. Berakal sehat, yang artinya harus dalam kondisi tidak gila dan sehat rohaninya.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm 63.

2. Melakukan dengan kehendaknya sendiri (tanpa paksaan), bahwa apabila dalam kegiatan jual beli salah satu pihak melakukan tekanan atau paksaan kepada pihak lain, sehingga pihak lain tersebut melakukan kegiatan jual beli bukan dikarenakan kemauan sendiri tapi adanya unsur paksaan. Jual beli yang dilakukan atas kehendak sendiri maka jual beli tersebut tidak sah.
3. Kedua belah pihak tidak *mubadzir*, Dikarenakan pihak yang akan melakukan perjanjian beli itu bukan manusia yang boros. sebab orang yang boros di dalam hukum digolongkan sebagai orang yang tidak cakap bertindak. Sehingga orang tersebut tidak dapat melakukan sendiri suatu perbuatan hukum walaupun kepentingan hukum itu menyangkut kepentingan pribadi.
4. Baligh atau dewasa, dikatakan dewasa apabila telah berumur 15 tahun atau telah bermimpi basah bagi laki-laki dan haid bagi perempuan. Namun apabila bagi anak-anak yang sudah membedakan yang baik dan yang buruk tetapi belum dewasa, menurut pendapat sebagian ulama diperbolehkan melakukan kegiatan jual beli terutama barang-barang kecil yang tidak bernilai tinggi.⁴⁵

b) Syarat barang yang akan di perjual belikan (*Ma'qūd 'alaihi*)

⁴⁵ Muhammad Suqi, *Fiqih Muamalah*, (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020) hlm 41.

1. Suci barangnya, barang yang akan diperjual belikan itu bukan benda yang digolongkan sebagai benda najis atau sebagai benda yang diharamkan. Jadi tidak semua benda itu dapat dijual belikan.
2. Memiliki nilai manfaat, karena pada hakikatnya barang yang dijadikan sebagai objek jual beli itu merupakan barang yang dapat dimanfaatkan atau memiliki nilai manfaat. seperti untuk dikonsumsi, dinikmati keindahannya, dinikmati suaranya, serta dipergunakan untuk keperluan yang bermanfaat seperti kendaraan dll.
3. Milik sendiri, Maksudnya tidaklah sah apabila menjual barang milik orang lain tanpa seizin pemiliknya atau barang yang baru akan menjadi miliknya.
4. Barang itu ada atau tidak ada di tempat, tetapi pihak penjual menyatakan kesanggupan untuk mengadakan barang itu. Misalnya seperti barang tersebut ada di pabrik dan yang lainnya disimpan di gudang. Namun yang terpenting pada saat barang itu diperlukan sudah ada dan dapat dihadirkan pada tempat yang telah disepakati bersama.
5. Mengetahui keadaan barang, barang yang diperjual belikan itu harus diketahui banyaknya, beratnya, takarannya, jenisnya atau ukuran yang lainnya. Apabila tidak diketahui

barangnyanya maka tidaklah sah jual beli itu dikarenakan menimbulkan keraguan salah satu pihak.

6. Barang yang diakadkan ada di tangan, dikarenakan apabila perjanjian jual beli itu dilakukan atas suatu barang yang belum ada di tangan atau belum berada dalam penguasaan penjual maka dilarang. Sebab bisa jadi barang tersebut memiliki kerusakan atau tidak dapat diserahkan tepat waktu sebagaimana yang telah diperjanjikan.⁴⁶

c) Syarat yang terkait dengan *Şigat*

1. Tidak ada yang membatasi. pembeli tidak boleh diam saja setelah si penjual menyatakan *Ijaab*, atau sebaliknya.
2. Tidak diselingi dengan kata-kata lain.
3. Keduanya tidak disangkutkan dengan urusan yang lain seperti “jika bapakku mati, maka barang ini aku jual padamu”.
4. Tidak berwaktu, sebab jual beli berwaktu seperti sebulan atau setahun tidak sah. Misalnya “ barang ini aku jual padamu satu tahun saja”.
5. Ada kesepakatan *Ijaab* dan *qobul* pada orang yang saling merelakan yaitu berupa barang yang dijual dan harga barang.⁴⁷

⁴⁶ *Ibid.*, hlm 42-43.

⁴⁷ *Ibid.*, hlm 44.

2. Akad *Bai' As-Salam*

a. Pengertian Akad

Dalam fiqh muamalah membahas banyak sekali transaksi, salah satunya transaksi secara umum yang biasa disebut dengan akad. Didalamnya terdapat rukun dan syarat yang harus dipenuhi agar akad yang dilakukan itu sah, dan menghasilkan produk hukum yang baik dan benar. Agar akad itu sah maka dalam melakukan transaksi itu syarat dan rukun akad harus dipahami. Akad dapat dikatakan sebagai salah satu penentu yang menyebabkan suatu transaksi itu sah.⁴⁸

Akad dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti janji, perjanjian dan kontrak. Untuk secara bahasa akad memiliki arti ikatan atau mengikat. Dikatakan sebagai ikatan dapat dimaksudkan sebagai menghimpun atau mengumpulkan dua ujung tali dan mengikatkan menjadi satu sehingga saling berkesinambungan dan menjadi seperti seutas tali yang satu.⁴⁹

Akad berasal dari bahasa Arab yaitu *Al-'Aqd*. Secara bahasa *Al-'Aqd* yang bentuk masdarnya yaitu *'Aqada* dan jamaknya yaitu *al-'Uqūd* yang memiliki arti perjanjian yang

⁴⁸ Hidayatullah, *Fiqh*, (Banjarmasin:Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2019) hlm 45.

⁴⁹ *Ibid.*, hlm 46.

tercatat atau kontrak. Di dalam buku Ensiklopedia Hukum Islam, *Al-'Aqd* memiliki makna perikatan, perjanjian, dan permufakatan.

Adapun pengertian akad secara istilah ada beberapa pendapat tokoh diantaranya Wahbah al-Zuhaylî dalam kitabnya *al-Fiqh Al-Islâmî wa Adillatuhū* yang dikutip oleh Dimyauddin Djuwaini, mendeskripsikan akad sebagai hubungan antara Ijab dan qabul atas kegiatan jual beli yang dibenarkan oleh syara' dan memiliki akibat hukum tertentu. Sedangkan menurut Hasbi Ash-Shiddieqy menyatakan bahwa akad itu perikatan antara Ijab dan qabul yang dibenarkan oleh syara' dengan adanya keikhlasan kedua belah pihak. Dari dua pendapat tokoh di atas dapat dipahami bahwa akad itu merupakan suatu perbuatan yang dilakukan dengan sengaja oleh dua orang atau lebih berdasarkan keridhaan atau keikhlasan para pihak yang melaksanakan akad dan memiliki akibat hukum bagi mereka yang melakukan akad.⁵⁰

Menurut pendapat ahli hukum islam akad dapat diartikan secara umum dan khusus. Untuk secara umum, menurut Syafi'iyah, Malikiyah, dan Hanifiyah mendefinisikan akhlak sebagai segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang berdasarkan kemauannya sendiri seperti wakaf, talak, pembebasan, atau sesuatu yang pembentukannya membutuhkan keinginan dua orang seperti

⁵⁰ Eka Nuraini Rachmawati & Ab Mumin bin Ab Ghani, "Akad Jual Beli dalam Perspektif Fikih dan Praktiknya di Pasar Modal Indonesia", *Jurnal Al-'Adalah* Vol. XII, No. 4, Desember 2015, hlm 786.

jual beli.⁵¹ Sedangkan akad dalam arti khusus itu Dapat diartikan sebagai perikatan yang disepakati dengan Ijab dan qabul berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dalam syar yang berdampak pada objeknya. Berdasarkan Pengertian tersebut, para ahli hukum islam mengartikan akad sebagai hubungan antara Ijab dan qabul sesuai dengan ketentuan syariat yang menetapkan adanya akibat hukum pada objek perikatan.⁵²

b. Pengertian Akad *Bai' As-Salam*

Salam secara bahasa memiliki makna *al-i'tha'* (عطاء لئ) dan *at-taslif* (التسليف) yang artinya pemberian. Kata *salam* terdiri dari tiga huruf yaitu *sin-lam-mim* (سلم) yang artinya penyerahan. Masyarakat di Irak pada masa lalu menyebut jual beli ini dengan *as-salaf* (السلف) Dan menurut penduduk *salam* dapat diartikan sebagai akad untuk memesan barang. Istilah *salam* sering disebut *taslif* yang berarti pembayaran di muka, *salam* juga menggunakan dengan istilah *salaf* yang artinya saling menggantikan atau memberikan sesuatu dengan mengharapkan hasil di kemudian hari.

⁵¹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2008), hlm 21.

⁵² Dewy Anita, "Urgensi Akad dalam Transaksi Bisnis Islam", *Jurnal Madani Syari'ah* Vol. 2, Agustus 2019, hlm 80.

Di katakan sebagai *salam* karena sebelum menerima dagangannya itu harus memberikan uangnya terlebih dahulu.⁵³

Jual beli *salam* secara istilah dapat diartikan sebagai bentuk jual beli dengan pembayaran di awal dan pengiriman barang dilakukan kemudian hari sesuai dengan harga, spesifikasi, kuantitas, tempat tinggal, serta disepakati sebelumnya dalam akad. Adapun pengertian akad dari beberapa tokoh rumah menurut ulama Syafi'iyah dan hanabilah mengartikan jual beli ini sebagai akad atas barang pesanan dengan spesifikasi tertentu yang ditunda penyerangannya pada waktu tertentu, dan pembayarannya itu dilakukan secara tunai di awal akad.

Menurut Mazhab Syafi'i jual beli salam itu tidak mensyaratkan penyerahan barang yang diperjual belikan dilakukan pada saat transaksi atau dikemudian hari. Yang terpenting menurut Mazhab Syafi'i penyerahan uang dilakukan saat akad, jadi penyerahan uangnya harus dilakukan di awal sedangkan barangnya itu boleh diserahkan waktu akad atau bisa diserahkan di kemudian hari. Dengan demikian dapat disimpulkan dari pengertian di atas bahwa jual beli salam merupakan jual beli pesanan di mana pembayarannya itu dilakukan di awal akad sedangkan penyerahan barang di akhir Sesuai dengan kesepakatan para pihak.⁵⁴

⁵³ Abd Misno, *Fiqh Muamalah Al-Maaliyah: Hukum Ekonomi dan Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media, 2021) hlm 135.

⁵⁴ *Ibid.*, hlm 136-137.

c. Dasar Hukum

a) Al-Qur'an

Allah SWT menjelaskan aturan transaksi *salam* didalam al-Qur'an Surat Al- Baqarah ayat 282 yang bunyinya :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ....

Artinya:

*Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.*⁵⁵

Ayat di atas merupakan dalil yang menerangkan bolehnya melakukan jual beli dengan secara tidak tunai, yang dimaksud dengan tidak tunai yaitu pembayarannya atau penyerahan barang dapat dilakukan pada masa yang akan datang atau sesuai yang sudah disepakati.

b) Hadis

Adapun hadits yang menguatkan Jual beli secara tidak tunai antara lain

قَدِمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمَدِينَةَ وَهُمْ يُسَلِّفُونَ فِي التَّمَارِ السَّنَةَ
وَالسَّنَتَيْنِ فَقَالَ : مَنْ أَسْلَفَ فِي تَمْرٍ فَلْيُسَلِّفْ فِي كَيْلٍ مَعْلُومٍ وَوَزْنٍ مَعْلُومٍ

إِلَىٰ أَجَلٍ مَعْلُومٍ

⁵⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Ditjen Bimas Islam, 2004), hlm 59,

Artinya:

Ibnu Abbas RA Berkata bahwa ketika Nabi SAW baru tiba di kota Madinah orang-orang Madinah biasanya melakukan akad salam pada pembelian kurma untuk satu atau dua tahun. maka Nabi SAW bersabda “Siapa yang akan melakukan akad salam pada kurma maka lakukan dengan timbangan yang ditentukan dan dalam jangka waktu yang ditentukan”. (HR. Bukhari dan Muslim)

c) Ijma’

Adapun kesepakatan para ulama (ijma’) tentang kebolehan jual beli *bai’ as salam* seperti yang diungkapkan oleh Ibnu al-Mundzir dalam al-ijma yang mengungkapkan bahwa semua ahli ilmu telah sepakat bahwa jual beli *salam* itu diperbolehkan dikarenakan terdapat kebutuhan dan keperluan agar memudahkan urusan manusia. Sedangkan Ibnu Qudamah Menyatakan bahwa semua ulama itu sepakat bahwa jual beli *salam* itu boleh. Kebolehan ini didasarkan pada kebutuhan di masyarakat. karena tidak selamanya penjual itu memiliki barang dagangan yang diinginkan pembeli, maka apabila barang itu tidak ada seperti yang diinginkan pembeli lalu pembeli akan memesan kepada pedagang dan pedagang akan menyediakan barang yang dibutuhkan itu sesuai dengan kesepakatan.⁵⁶

⁵⁶ Irawan dkk, "Konsep Ba’i Salam dan Implementasinya dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Nasional", *Jurnal Iqtisadiya* 7, No. 14 (2020): 44-60

d) Fatwa DSN MUI

Berdasarkan ketentuan fatwa DSN MUI nomor 05/DSN MUI/IV/2000 menetapkan 6 hal antara lain :

1. Dalam hal menentukan pembayaran
 - a. Alat bayar itu harus diketahui jumlahnya dan bentuknya baik berapa jumlah uang, barang, atau manfaatnya.
 - b. Pembayaran dilakukan saat kontrak atau akad yang telah disepakati.
 - c. Pembayaran tidak boleh dalam bentuk *ibra'* (pembebasan utang).
2. Ketentuan barang
 - a. Barang yang akan dijual itu harus jelas ciri-cirinya atas spesifikasi.
 - b. Penyerahan barang dilakukan kemudian hari sesuai dengan yang telah disepakati para pihak.
 - c. Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan di awal akad berdasarkan kesepakatan.
 - d. Pembeli tidak boleh menjual barangnya sebelum barang tersebut diterima.
 - e. Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis Sesuai dengan kesepakatan.

3. Ketentuan mengenai *salam paralel*

Dalam jual beli *salam paralel* boleh dilakukan, dengan syarat akad kedua tidak berkaitan dengan akad pertama.⁵⁷

4. Ketentuan penyerahan barang

- a. Penjual harus menyerahkan barang tepat pada waktunya, dengan kualitas dan kualitas sesuai kesepakatan.
- b. Apabila penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih tinggi, maka penjual tidak boleh meminta tambahan harga sebagai ganti kualitas yang lebih baik tersebut.
- c. Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih rendah pembeli mempunyai pilihan untuk menolak atau menerimanya. Jika pembeli rela menerimanya maka pembeli tidak boleh meminta pengurangan harga.
- d. Penjual dapat menyerahkan barang lebih cepat dari yang telah disepakati dengan syarat, kualitas dan kuantitas barang sesuai dengan kesepakatan dan tidak boleh menuntut tambahan harga.

⁵⁷ Saprida, "Akad Salam Dalam Transaksi Jual Beli", *Jurnal Mizan: Jurnal Ilmu Syariah*,(Palembang). Vol 4 No 1, 2016, Hlm 126.

e. Apabila semua/sebagian barang tidak dapat tersedia tepat pada waktu penyerahan/kualitasnya lebih rendah dan pemilik tidak rela menerimanya, maka pembeli memiliki dua pilihan antara lain:⁵⁸

- 1) Dapat melakukan pembatalan kontrak dan meminta kembali uangnya. pembatalan kontrak dengan permintaan pengembalian uang pembelian menurut para ulama dimungkinkan dalam akad *salam*. Pembatalan penuh pengiriman barang yang dijual belikan itu dapat dilakukan sebagai ganti pembayaran kembali seluruh modal yang telah dibayarkan oleh pembeli.
- 2) Atau untuk pilihan yang kedua bisa menunggu barangnya sampai tersedia lagi.

5. Ketentuan untuk pembatalan kontrak

Sebenarnya pembatalan dalam jual beli *salam* boleh dilakukan selama tidak merugikan para pihak.

6. Perselisihan

Apabila terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak maka penyelesaian masalahnya itu dapat dilakukan secara musyawarah yaitu dengan menawarkan kesepakatan,

⁵⁸ *Ibid.*,

namun apabila tidak terjadi kesepakatan maka penyelesaian masalah dapat melalui Badan Arbitrase Syariah.⁵⁹

d. Rukun dan Syarat

Dalam jual beli *salam* memiliki beberapa ketentuan berupa rukun dan syarat yang harus dilakukan. Ketentuan tersebut bertujuan untuk mewujudkan maksud dan hikmah dari disyari'atkannya akad *salam*, Selain itu guna menjauhkan jual beli dengan sistem akad *salam* dari unsur *riba* dan *gharar* yang dapat merugikan salah satu pihak. Adapun 3 rukun dan syarat menurut Jumhur ulama antara lain:

a) *Şigat*

Şigat merupakan *ijab* dan *qobul*, di mana penjual mengucapkan lafadz *ijab* kepada pembeli sedangkan *qobul* adalah jawaban dari pihak yang membeli secara *salam*. Keberadaan orang yang melakukan akad itu sangatlah penting karena tidak dikatakan sebagai akad jika tidak ada orang yang melakukan akad tersebut begitu pula, tidak akan terjadi *Ijab* dan *qobul* tanpa adanya para pihak yang melakukan akad.⁶⁰

Adapun syarat *sigat* yang harus dipenuhi dalam jual beli *salam* yaitu tujuan yang terkandung di dalam pernyataan *ijab*

⁵⁹ Fatwa Dewan Syari'ah Nasional NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam, diakses melalui <https://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/05-Salam.pdf> tanggal 10 Maret 2023 pukul 14.36.

⁶⁰ Hariman Surya Siregar dan Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019), Hlm, 139.

dan qobul itu harus jelas dan terdapat kesesuaian agar dapat dipahami para pihak yang berakad. Pernyataan Ijab dan qabul dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, atau surat menyurat.

b) Orang yang berakad

Yang dimaksud dengan orang yang berakad merupakan kedua belah pihak yang melakukan akad yaitu penjual dan pembeli. Penjual sering disebut sebagai *musallim* dan pembeli disebut sebagai *musllam ilaihi*. Tanpa adanya para pihak yang berakar maka salah satu rukun akad salam tidak terpenuhi dan sehingga rapat itu menjadi tidak sah.

Adapun syarat yang berkaitan dengan orang yang berakad yaitu penjual dan pemeli merupakan orang yang beragama islam, baliqh, berakal, tidak dalam keadaan terpaksa, telah mampu memelihara agama dan hartanya. Dikatakan baliq itu dititik beratkan pada pertimbangan akal yang sempurna bukan dari umurnya. Karena kualitas kekuatan akal pikiran itu dapat mempengaruhi secara signifikan kecakapan seseorang, dan dapat menimbulkan perbuatan hukum atau hal-hal yang memiliki dampak yang akan ditanggungnya di kemudian hari.

c) Objek transaksi

Objek transaksi yang dimaksud berupa harta dan barang yang dipesan. Akad salam memastikan adanya harta yang dipertukarkan yaitu uang atau modal sebagai alat pembayaran

dan barang itu sebagai benda yang diperjual belikan atau biasa disebut dengan *Muslam fihi*.

Untuk syarat yang terkait akad *salam* dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Pembayaran dilakukan dimuka (tunai). Jadi saat melakukan pembayaran harus dilakukan terlebih dahulu.
2. Barangnya menjadi hutang bagi si penjual
3. Barang pesanan tersedia pada saat jatuh tempo. Jadi pada waktu yang dijanjikan barang itu harus sudah ada.
4. Dilakukan pada barang-barang yang memiliki kriteria jelas. Barang tersebut hendaklah jelas ukurannya, baik takaran, timbangan ukuran maupun bilangan.
5. Penyebutan kriteria barang dilakukan saat akad dilangsungkan. Kriteria yang dimaksud disini adalah segala hal yang bersangkutan dengan jenis, macam, warna, ukuran, jumlah barang serta setiap kriteria yang diinginkan dan mempengaruhi harga barang.
6. Penentuan tempo penyerahan barang pesanan.⁶¹

⁶¹ Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Yogyakarta: STAIN Jusi Metro Lampung, 2014), hal 73-74.

3. *Al-Shulhu*

a. Pengertian *Al-Shulhu*

Penyelesaian sengketa melalui musyawarah merupakan penyelesaian masalah antara kedua belah pihak dengan mengatasnamakan asas kekeluargaan. Sangat menganjurkan umatnya untuk menyelesaikan permasalahan sekitar melalui musyawarah untuk mencapai mufakat. Menyelesaikan sengketa jual beli secara musyawarah akan terjalin hubungan kekeluargaan di antara para pihak yang berselisih serta lebih menghemat waktu dan biaya.⁶²

Dalam hukum Islam upaya perdamaian yang dilakukan oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa muamalah itu dikenal dengan *Al-Shulhu* (الصلح) yang berarti perdamaian. Secara istilah menurut Sayyid Sabiq menyatakan bahwa yang dimaksud dengan *al-shulhu* merupakan salah satu jenis akad yang berguna untuk mengakhiri pertikaian antara dua orang yang berlawanan.⁶³

Kesepakatan perdamaian tidak hanya digunakan di pengadilan akan tetapi dapat digunakan di luar pengadilan sebagai salah satu alternatif penilaian sengketa. Penyelesaian sengketa dalam muamalah tertuju pada pembahasan akad perdamaian yang

⁶² Mardani, *Hukum Perikatan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika), 2013, hlm. 253

⁶³ Hasbi Ash-Siddiqi, *Pengantar Fiqih Muamalah...*, hlm. 92

bisa mengakhiri sengketa kehartabendaan. Sengketa bisa terjadi dikarenakan muncul dari pihak yang mengingkari atau tidak menjalankan kesepakatan yang telah tertuang di dalam akad yang telah disepakati bersama.⁶⁴

b. Dasar Hukum

Perdamaian disyariatkan berdasarkan alQur'an, as-Sunnah, dan ijma', demi menggantikan perpecahan dengan kerukunan dan untuk menghancurkan kebencian di antara dua orang yang bersengketa, seperti dalam Al-Qur'an Allah swt. Berfirman

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى
 الْأُخْرَىٰ فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّىٰ تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ فَإِنَّ فَاءَ تِ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا
 بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

Artinya:

Dan apabila ada dua golongan orang-orang mukmin berperang, maka damaikanlah antara keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat zalim terhadap (golongan) yang lain, maka perangilah (golongan) yang berbuat zalim itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), maka damaikanlah antara keduanya dengan adil, dan berlakulah adil. Sungguh, Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil. (QS. Al-Hujurat Ayat 9)

⁶⁴ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta:Kencana), 2011, hlm. 164.

c. Rukun dan Syarat

Adapun yang menjadi rukun antara lain:

- a) *Mushalih*, yaitu para pihak yang melakukan akad perdamaian untuk menghilangkan perselisihan.
- b) *Mushalih' anhu*, yaitu permasalahan yang disengketakan.
- c) *Mushalih alaih*, yaitu pihak yang terhadap lawannya mengambil keputusan untuk memutuskan permasalahan
- d) *Şigat*, yaitu ijab dan qabul para pihak yang melakukan perdamaian.⁶⁵

Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian perdamaian dapat diklasifikasi menjadi:

- a) Menyangkut subjek

Subjek merupakan orang yang melakukan perdamaian itu harus seseorang yang cakap bertindak menurut hukum. bagi orang yang melakukan perdamaian harus orang yang mempunyai kekuasaan atau wewenang untuk melepaskan haknya atau hal-hal yang dimaksud dalam perdamaian tersebut.

- b) Menyangkut objek.

Objek perdamaian harus memenuhi ketentuan yakni *pertama* berbentuk harta baik berwujud maupun tidak

⁶⁵ Ardhy Fauzy, “ *Penyelesaian Sengketa Jual beli Online menurut Fiqh Muamalah dan Hukum Positif* ”., hlm 66.

berwujud, dan yang *kedua* dapat diketahui secara jelas sehingga tidak ada kesamaan atau ketidakjelasan yang pada akhirnya melahirkan pertikaian baru terhadap objek yang sama.

c) Persoalan yang boleh didamaikan

Para ahli hukum islam sepakat bahwa hal-hal yang dapat didamaikan hanya dalam bentuk pertikaian harga benda yang dapat dinilai dan hanya sebatas pada hak-hak manusia yang dapat diganti. Dapat dikatakan bahwa persoalan perdamaian ini hanya diperbolehkan dalam bidang muamalah saja.

d) Pelaksanaan perdamaian

Pelaksanaan perjanjian perdamaian dapat dilakukan dengan dua cara yakni di luar pengadilan dan dapat melalui sidang pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilaksanakan oleh para pihak yang melakukan perdamaian tanpa melibatkan pihak lain. Untuk penyelesaian sengketa perdamaian melalui sidang pengadilan dapat dilangsungkan pada saat perkara sedang diproses dalam sidang peradilan.⁶⁶

⁶⁶ Dr. Mardani, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi dan Bisnis Syariah: Litigasi dan Nonlitigasi*, (Jakarta: Kencana), 2020, hlm 66-67

B. UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata bahasa Inggris yakni “*Consumer*”, atau dalam bahasa Belanda “*konsumen*”. Konsumen secara harfiah merupakan orang yang membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembunuh. Pengertian tentang konsumen dalam peraturan perundang-undangan nomor 8 tahun 1999 tentang UUPK pada pasal 1 ayat 2 mengartikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sedangkan menurut UU No. 8 Tahun 1999 pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁶⁷ Terdapat dua aspek cakupan dari Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Perlindungan bagi konsumen terhadap kemungkinan barang yang diterima konsumen itu tidak sesuai dengan yang telah disepakati pada saat terjadinya transaksi

⁶⁷ Ferdy Pranrizki, “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)”, *Skripsi*, Prodi Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2022, hlm 32-33

- 2) Perlindungan Konsumen atas adanya syarat-syarat yang kurang atau bahkan tidak adil bagi konsumen.⁶⁸

2. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE)

Perlindungan hukum bagi konsumen itu dapat menggunakan instrumen Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE). Menurut pasal 1 ayat 2 UU ITE yang dimaksud dengan transaksi elektronik itu *“perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”*.⁶⁹ Sesuai dengan penjelasan tersebut maka kegiatan jual beli yang dilakukan melalui komputer atau handphone dapat dikategorikan sebagai transaksi elektronik. Para pihak yang melakukan transaksi jual beli online harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, hal ini sejalan dengan pasal 20 ayat (1) UU ITE yang menyebutkan *“Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima”*. Pada ayat 2 menjelaskan *“Persetujuan*

⁶⁸ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online* (Surakarta: CV pustaka Bengawan, 2017), hlm 4

⁶⁹ Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843). Diakses melalui <https://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/-Regulasi-UU.-No.-11-Tahun-2008-Tentang-Informasi-dan-Transaksi-Elektronik-1552380483.pdf> tanggal 10 Maret 2023 pukul 11.40.

*penawaran transaksi elektronik wajib dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik”.*⁷⁰

Dalam transaksi elektronik pelaku usaha itu wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar. kewajiban pelaku usaha tersebut terdapat dalam pasal 9 UU ITE yang bunyinya “*Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan*”.⁷¹

Namun apabila pelaku usaha melakukan Wanprestasi atau tidak memenuhi kewajibannya dan menimbulkan kerugian bagi konsumen dapat dipidana. Sesuai dengan ketentuan Pasal 45A ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, menyatakan bahwa “*Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)*”.⁷²

⁷⁰ *Ibid.*,

⁷¹ Nurul Astuti, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) berdasarkan Peraturan Perundang Undangan dan Hukum Islam”, *Skripsi*, Prodi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2017, hlm 41.

⁷² Undang-Undang Nomor Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

3. Tinjauan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Adapun dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah mengatur beberapa hal antara lain :

1. Hak dan Kewajiban konsumen

Hak konsumen telah diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 Telah menetapkan 9 hak konsumen antara lain:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan untuk kewajiban konsumen telah diatur dalam pasal 5 yang menjelaskan empat hal kewajiban dari konsumen antara lain dibawah ini :⁷³

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha telah diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 6 telah menetapkan lima hak pelaku usaha antara lain:

⁷³ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821). Diakses pada tanggal 2 Januari 2023 pukul 10.54 melalui situs https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf

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

Sedangkan untuk kewajiban pelaku usaha telah diatur dalam pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 yang menjelaskan tujuh hal kewajiban dari konsumen antara lain:⁷⁴

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

⁷⁴ *Ibid.*,

- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
 - 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Menurut pasal 16 UU No. 8 Tahun 1999 untuk larangan bagi pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :⁷⁵

- a) tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
 - b) tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

⁷⁵ *Ibid.*,

Untuk tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam pasal pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 yang bunyinya:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁷⁶

⁷⁶ *Ibid.*,

5. Penyelesaian Sengketa

Untuk penyelesaian sengketa telah diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 45 ayat 1 menyatakan *“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”*. Pada pasal 45 ayat 2 menyebutkan bahwa *“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”*

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan pada pasal 47 menyatakan *“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”*.⁷⁷

⁷⁷ *Ibid.*,

BAB III

PENYELESAIAN MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM K-POP DI AKUN INSTAGRAM KIMTAE__STORE

A. Gambaran Umum Akun Instagram Kimtae__store

Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi semakin modern, terutama di era globalisasi saat ini perkembangannya yang sangat besar. Dikarenakan teknologi dan informasi di era globalisasi bisa menghadirkan dunia yang lebih luas dan tanpa adanya jarak, waktu, ruang dan mempunyai dampak pada produktivitas dan efisiensi bagi kegiatan masyarakat. Adapun salah satu kemajuan teknologi yaitu adanya internet, Internet ini merupakan salah satu media informasi dan elektronik yang dimanfaatkan banyak masyarakat dalam berbagai hal misalnya salah satunya yaitu dalam perdagangan. kegiatan perdagangan dengan menggunakan internet itu dapat dikenal dengan istilah *e-commerce*.⁷⁸

Maka para pelaku bisnis banyak memanfaatkan dengan adanya kemajuan teknologi dengan memasarkan produknya yang melalui internet khususnya pada media sosial. Salah satu media sosial yang digunakan para pelaku usaha untuk menjalankan *online shop* sebagai media promosi yaitu melalui Instagram. Instagram itu merupakan salah satu aplikasi yang berbasis gratis di mana para pengguna dapat membagikan, mengambil, dan membagikan foto ataupun video kepada sesama pengguna layanan

⁷⁸ Made Satria Wibawa Tangkeban, dkk, “Transaksi Jual Beli melalui Media Instagram Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Interpretasi Hukum* (Denpasar) Vol. 2, No. 2, 2021, hlm 416.

jaringan sosial. Selain sebagai wadah *photo-sharing*, Instagram dapat dimanfaatkan sebagai media untuk jual beli online. Saat ini banyak pelaku usaha yang menawarkan produknya secara visual lewat Instagram. Instagram dapat memberikan fitur untuk *mengupload* foto dan video yang bisa disertai dengan deskripsi tentang foto atau video yang diupload atau yang biasa disebut dengan *caption*. Dengan adanya deskripsi yang diberikan memudahkan para pembeli untuk membeli barang yang diinginkan.⁷⁹

Kimtae__store merupakan online shop yang menawarkan produk-produk yang identik dengan boyband BTS. Akun Instagram ini menerapkan sistem *pre-order* (pesanan) dan juga dalam bentuk *ready stock* (barang yang tersedia). Adapun untuk penjelasan mengenai akun Instagram kimtae__store akan penulis uraikan sebagai berikut:

a. Tampilan profil akun instagram kimtae__store

Profil Instagram merupakan salah satu sarana bagi penjual untuk menunjukkan apa saja yang dimiliki di dalam akun tersebut dan dapat menarik perhatian banyak orang agar mengikuti Instagram yang dibuat. Pada tampilan profil akun Instagram terdapat beberapa fitur antara lain:

1) Foto Profil

Pada setiap akun media sosial pasti mempunyai foto profil. Tujuan adanya foto profil untuk menampilkan foto atau

⁷⁹ Miandani Denniz Yuniar, "Aplikasi Instagram Sebagai Sarana Promosi Bisnis Online: Sebuah Studi Pada Akun Warung Mamak", *Jurnal Ekonomi, Sosial, dan Humaniora* (Kendal), Vol. 02 No. 03, 2020, hlm 02

logo dari pemilik akun sehingga akun tersebut memiliki ciri khas dan dapat dikenali. Dalam hal ini profil akun instagram kimtae__store memiliki gambar dari karakter kartun dari member BTS yaitu Kim Taehyung.⁸⁰

Gambar 1
Foto Profil Akun Instagram Kimtae__store⁸¹



2) *Bio*

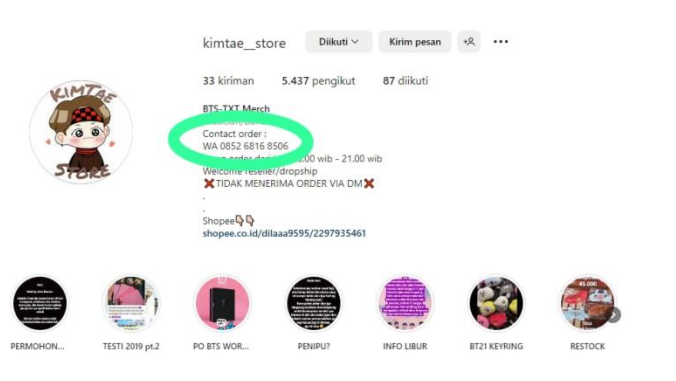
Bio merupakan fitur yang digunakan oleh pengguna Instagram untuk menambahkan beberapa informasi, pada akun instagram kimtae__store ini terdapat *bio* yang memberikan informasi mengenai nomor *WhatsApp* yang bisa dihubungi apabila ada pembeli yang ingin memesan barang.

Gambar 2
Bio Akun Instagram Kimtae__store⁸²

⁸⁰Kak F, Pemilik Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 27 Maret 2023, Pukul 10.20.

⁸¹ Akun Instagram Kimtae__store https://www.instagram.com/kimtae__store/ di akses Pada Tanggal 12 Maret 2023, Pukul 16.35

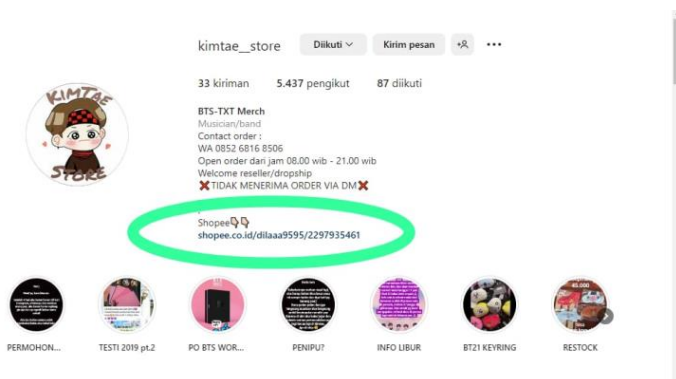
⁸² Akun Instagram Kimtae__store https://www.instagram.com/kimtae__store/ di akses Pada Tanggal 10 Maret 2023, Pukul 17.55



3) Website

Website merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan alamat website yang dapat dikunjungi oleh pengikut Instagram. Dalam fitur ini akun Instagram kimtae__store mencantumkan *link* untuk akun shopeenya.

Gambar 3
*Link Website Akun Instagram Kimtae__store*⁸³



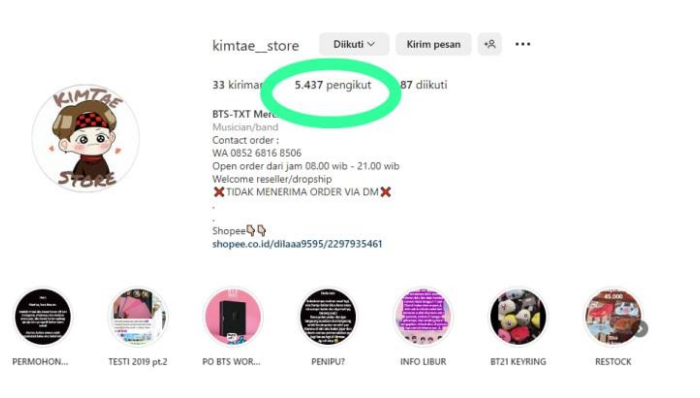
4) Followers

Followers atau pengikut merupakan akun-akun yang bisa melihat unggahan dari akun yang diikutinya. Dapat dilihat

⁸³ *Ibid.*,

Pada akun Instagram kimtae__store sudah memiliki 5.437 pengikut.

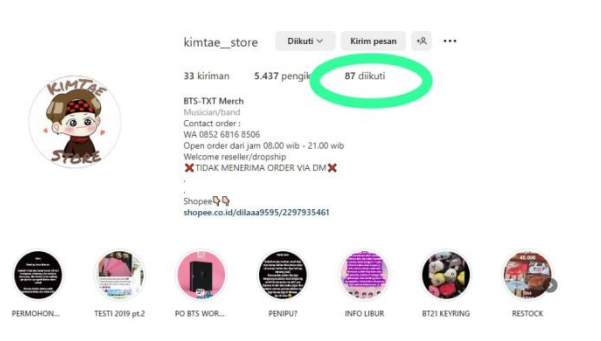
Gambar 4
Followers Akun Instagram Kimtae__store⁸⁴



5) Following

Following yang dapat diartikan sebagai mengikuti, dikarenakan kita dapat menerima atau melihat unggahan yang dikirim oleh akun yang kita ikuti. Dan kita dapat juga melihat koleksi foto atau video yang di *post* oleh akun yang kita ikuti. Pada akun Instagram kimtae__store telah mengikuti 87 akun.

Gambar 5
Following Akun Instagram Kimtae__store⁸⁵



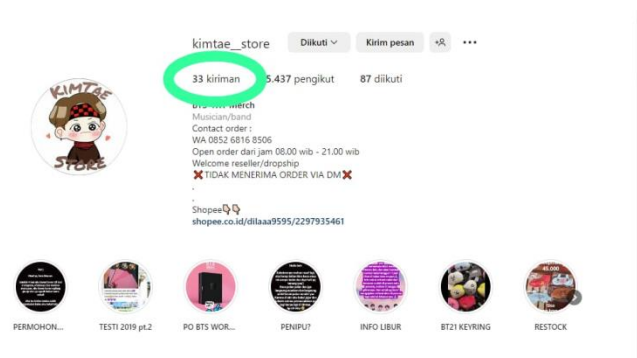
⁸⁴ *Ibid.*,

⁸⁵ *Ibid.*,

6) Posts

Posts merupakan kiriman yang dibagikan pemilik akun berupa foto maupun video sehingga dapat dilihat oleh *followers*. Pada akun Instagram *kimtae__store* telah membagikan kiriman sebanyak 33.

Gambar 6
Posts Akun Instagram *Kimtae__store*⁸⁶



7) Highlight

Highlight merupakan fitur yang bisa membuat rangkuman beberapa *stories* menjadi satu cuplikan. *Highlight* yang dibuat itu bisa bertahan 24 jam tergantung apakah pengguna akan membiarkannya tetap ada atau menghapusnya. Di akun ini terdapat beberapa *Highlight* seperti testimoni dari para konsumen yang pernah membeli dan kemudian ada kebijakan mengenai *refund*.

Gambar 7
Highlight Akun Instagram *Kimtae__store*⁸⁷

⁸⁶ *Ibid.*,

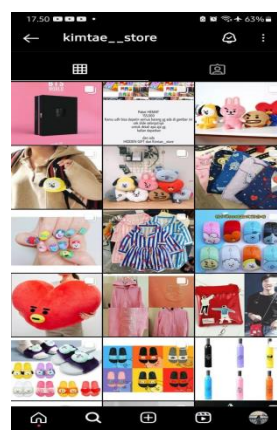
⁸⁷ Akun Instagram *Kimtae__store* https://www.instagram.com/kimtae__store/ di akses Pada Tanggal 12 Maret 2023, Pukul 16.30



b. Barang yang ditawarkan di akun instagram kimtae__store

Adapun barang *official* dan *unofficial* yang ditawarkan di akun Instagram kimtae__store. Untuk barang *official* yang asli dari Korea antara lain seperti album dan *lightstick*. Sedangkan untuk barang *unofficial* itu seperti boneka karakter, *hand slipper*, payung, *handy fan*, *night lamp*, *bad package*, *pajamas*, *nail care*, *big bagpack*, botol minum, *armybomb cover*, dan *floding wallet* merupakan barang replika yang diimpor dari China. Dan juga ada barang seperti *hoodie*, *sleepmask*, dan *T-Shirt* yang dipesan melalui pabrik yang ada di Bandung.

Gambar 8
Barang yang Ditawarkan Akun Instagram Kimtae__store⁸⁸



⁸⁸ Akun Instagram Kimtae__store https://www.instagram.com/kimtae__store/ di akses Pada Tanggal 10 Maret 2023, Pukul 17.50

B. Cara Penyelesaian Masalah Transaksi *Pre-order* Album K-pop Di Akun Instagram Kimtae__store

Pada kegiatan jual beli online saat ini terdapat beberapa sistem penjualan dan pembayaran, contohnya dengan sistem *pre-order*. *Pre-order* itu telah menjadi salah satu sistem penjualan yang ditawarkan di kimtae_store untuk pembelian album K-pop. Adapun pada praktik transaksi jual beli album K-pop Map Of The Soul: Persona dari boyband BTS di akun instagram kimtae_store dilakukan oleh dua orang atau lebih saat memesan album.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kak f sebagai pemilik akun Instagram kimtae__store, saat membuka *pre-order* album Map Of The Soul: Persona ia menunggu pengumuman dari pihak *Bighit* (selaku agensi yang menaungi BTS) untuk info *pre-order*nya. Setelah *Bighit* (selaku agensi yang menaungi BTS) memberikan pengumuman mengenai pembukaan *pre-order* maka pemilik akun langsung memposting di Instagram.⁸⁹

Gambar 9 Pernyataan Agensi Mengenai Pembukaan PO Album⁹⁰

⁸⁹ Kak F, Pemilik Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 27 Maret 2023, Pukul 10.48

⁹⁰ Hasil Tangkap Layar di Twiter Pada Tanggal 11 Maret 2023, Pukul 13.20.

BTS <MAP OF THE SOUL : PERSONA> RELEASE NOTICE

Hello,

This is BTS Fan club manager.

BTS <MAP OF THE SOUL : PERSONA> will be released on Friday,
April 12, 2019.

You can pre-order the album starting Wednesday, March 13,
2019.

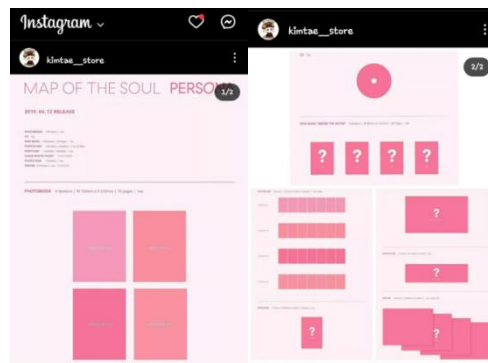
More details regarding the album release will be notified later
via the fan café.

Thank you.

Setelah diketahui tanggal *pre-order* Album comeback BTS yang bernama Map Of The Soul: Persona, kak f (pemilik akun) membuat postingan yang terdapat beberapa foto mengenai *spesifikasi* album. Namun jika dilihat dari postingan foto tersebut belum jelas seperti apa gambaran atau konsep foto dari albumnya. Kemudian untuk captionnya pemilik akun Instagram kimtae__store menuliskan BTS Map Of The Soul: Persona dengan harga Rp260.000 sudah termasuk berat dan pajak. Untuk estimasi berat 500 gr, namun belum termasuk ongkir ke rumah pembeli. Harga tersebut masih estimasi bisa naik atau turun tergantung berat dan tax. Jika ada kenaikan maka akan dimintai tambahan biaya sedangkan apabila ada penurunan harga maka uang akan dikembalikan sisanya, sehingga akan diinfokan oleh pemilik akun. Untuk pembayarannya harus dilakukan terlebih dahulu bisa DP dengan minimal Rp100.000 atau bisa *full paymate*. Untuk detail dari isi album tersebut terdapat *photobook* (1ea), CD (1ea), *mini book* (1ea), *photocard* (1ea random), *postcard* (1ea random), *clear photo picket* (random tidak semua album dapat), *photo film* (1ea), *poster* (1ea). Dan dari pihak kimtae__store. akan memberikan

special gift. Untuk kedatangan albumnya sendiri diperkirakan sampai di Indonesia sekitar 2 sampai 3 minggu dari tanggal perilisan yaitu 12 April 2019.

Gambar 10
Postingan PO Album BTS⁹¹



Produk yang diperjual belikan akun Instagram kimtae__store merupakan barang impor. Untuk barang *official* berasal dari Korea Selatan sedangkan untuk barang *unofficial* impor dari Cina. Maka dari itu untuk mendapatkan barang *official* yang asli dari Korea maka, akun Instagram kimtae__store juga harus melakukan *pre-order*

⁹¹ Akun Instagram Kimtae__store https://www.instagram.com/kimtae__store/ Di akses Pada Tanggal 19 Maret 2019, Pukul 13.05

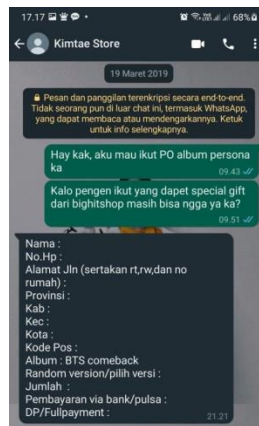
terlebih dahulu melalui website resmi yaitu seperti *BigHit shop* (tempat pembelian album yang langsung dari agensi) atau bisa melakukan pemesanan di *e-commerce* Korea yaitu Ktwon. Pemesanan album dilakukan melalui *e-commerce* resmi Korea agar pembelian album terhitung di *Gaon* (*chart* rekor Korea Selatan yang menghitung penjualan dengan format mingguan, bulanan, dan akhir tahun) dan *Hanteo* (*chart* resmi Korea Selatan yang menghitung penjualan secara *real time* atau pada hari itu juga).⁹²

Bagi konsumen yang ingin memesan album bisa menghubungi penjual melalui WhatsApp atau Line. Adapun untuk cara pemesanannya, kita sebagai pembeli bisa menghubungi lalu bilang “hai kak, aku mau ikut po album persona apakah masih bisa?” kemudian penjual (kak f) akan menjawab “masih bisa” lalu kita akan diarahkan untuk mengisi format pemesanan seperti gambar dibawah ini.

Gambar 11
Chat Pemesana Album⁹³

⁹² Kak F, Pemilik Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 27 Maret 2023, Pukul 11.03

⁹³ Hasil Tangkap Layar Chat Pemesanan Album Pada Tanggal 5 April 2022, Pukul 17.18



Untuk cara pembayarannya dilakukan setelah konsumen mengisi *form* orderan, yang kemudian setelah itu kak f (pemilik akun) memberikan totalan harga yang harus dibayarkan. Penjual (kak f) akan memberikan rincian seperti harga barang, biaya ongkir, kode, lalu akan diberikan totalan harga yang harus ditransfer. Dalam melakukan pembayaran, dapat membayar dp terlebih dahulu atau membayar *full*. Saat melakukan transaksi pembayaran jangan lupa disertakan kode yang diberikan di tiga digit terakhir guna memudahkan untuk mengecek mutasi barang.

Apabila saat kita mengisi *form* untuk pembayaran transaksi dilakukan dengan menggunakan bank, maka admin akan memberikan nomor rekening dari beberapa bank yang digunakan antara lain Bank Mandiri, Bank BRI, dan Bank BNI. lalu apabila jika ingin membayar dengan menggunakan pulsa, maka penjual akan memberikan no hp yang akan dikirimkan pulsa dan jangan lupa untuk disertakan kodenya saat membayar. Setelah melakukan pembayaran jangan lupa konfirmasi ke penjual dengan mengirimkan bukti transaksi. Dan

setelah itu konsumen sudah otomatis masuk ke *list* pemesanan lalu menunggu albumnya tiba.

Gambar 12
Total Harga yang Harus Dibayar⁹⁴



Menurut pemilik akun untuk pengiriman barang official akan dilakukan dari Jambi. Sebelum mengirimkan barang ke konsumen pihak kimtae__store akan melakukan pengecekan agar tidak ada kecacatan dan ketika barang tersebut dikirim dari Korea masih tersegel dengan aman. Jadi apabila ada kecacatan atau kerusakan barang itu terjadi pada saat pengiriman ke konsumen.⁹⁵

Selain melakukan wawancara dengan pemilik akun, penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa konsumen yang memesan album di akun Instagram kimtae__store. Vinda merupakan salah satu konsumen yang memesan album di akun Instagram kimtae__store, menjelaskan awal mula ia mengetahui instagram kimtae__store ia mengetahui salah satu akun fanbase, yang kemudian

⁹⁴ *Ibid.*,

⁹⁵ Kak F, Pemilik Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 10 Juni 2023, Pukul 12.15

akun tersebut menyebut akun *kimtae__store*. Konsumen *vinda* memilih akun *kimtae__store* dengan alasan bahwa akun tersebut terpercaya dan banyak bukti-bukti *testimoni* dari para pembeli. Dan ia melakukan pembelian secara *pre-order* album *bts persona*.

Ia juga mengatakan ketika ingin memesan album dapat menghubungi nomor *whatsapp* yang sudah tertera di Instagram, kemudian ia mengatakan kepada pemilik akun bahwa ia ingin melakukan pemesanan album. Setelah melakukan pemesanan, *maria* akan diinfokan untuk totalan pembayaran. Lalu ia melakukan pembayaran secara full via transfer ke rekening yang sudah diberikan. Jika sudah melakukan pembayaran ia mengirimkan bukti transaksi pembayaran ke pemilik akun.⁹⁶

Re, merupakan salah satu konsumen yang memesan album di akun Instagram *kimtae__store*, mengatakan bahwa setelah melihat postingan yang diunggah oleh pemilik akun. *Re* memilih mengikuti *pre-order* di *kimtae__store* dikarenakan harganya yang mura, dan ia langsung memesan barangnya dengan menghubungi kak *f* melalui chat. Setelah itu ia melakukan pembayaran secara full via bank yang di transfer ke rekening yang sudah dikirimkan.⁹⁷

Adapun salah satu konsumen yang bernama *Dinda* juga mengatakan bahwa ia pernah membeli barang di *kimtae__store* yang

⁹⁶ *Vinda*, Konsumen Akun Instagram *Kimtae__store*, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 19.42.

⁹⁷ *Re*, Konsumen Akun Instagram *Kimtae__store*, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 18.31.

ternyata terbukti terpercaya, kemudian ia mengikuti *preo-order* album BTS Persona dengan cara melakukan pemesanan melalui line yang sudah tertera, dan kemudian setelah itu ia diarahkan untuk melakukan pembayaran. Untuk pembayarannya ia melakukan secara transfer ke rekening yang sudah diberikan dan ia melakukan pembayaran secara DP sebesar Rp. 100.000.,- kemudian melakukan pembayaran kedua sebesar Rp. 175.000.,-.⁹⁸

Maria mengungkapkan jika ia mengetahui akun *kimtae__store* berasal dari dari akun *fanbase* bts di Instagram dan ia memilih *kimtae__store* untuk mengikuti *pre-order* album bts dikarenakan akun termasuk toko yang lumayan besar dan terpercaya karena di promosikan oleh *fanbase* bts. Saat ingin melakukan pemesanan ia diarahkan untuk mengisi form yang kemudian dikirim melalui *WhatsApp* yang sudah tertera. Untuk pembayarannya sendiri ia mengungkapkan terdapat dua pilihan yaitu bisa membayar dengan *full payment* atau DP terlebih dahulu. lalu ia melakukan pembayaran via bank, setelah melakukan transaksi Apa yang memberikan bukti pembayaran tersebut ke pemilik akun melalui *WhatsApp*.⁹⁹

Setelah selesai melunasi pembayaran tentunya album K-pop yang dipesan itu memerlukan waktu yang cukup lama untuk dikirim ke rumah konsumen. Dalam *pre-order* album Map Of The Soul:

⁹⁸ Dinda, Konsumen Akun Instagram *Kimtae__store*, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 17.49.

⁹⁹ Maria, Konsumen Akun Instagram *Kimtae__store*, *Wawancara Online*, 20 Maret 2023, Pukul 15.24.

Persona memerlukan waktu 2 sampai 3 minggu dari tanggal perilsan yaitu 12 April 2019. Akan tetapi dari beberapa konsumen yang diwawancarai oleh penulis mengatakan bahwa barang yang mereka pesan itu tidak sesuai. Dikarenakan barang tersebut tidak sampai di tangan konsumen sedangkan sudah melewati waktu yang telah dijanjikan.

Berikut pernyataan dari para komsumen seperti, vinda yang mengungkapkan jika *“barang yang dipesan itu tidak sesuai dikarenakan tidak menerima album yang dipesannya”*.¹⁰⁰ Untuk Re juga mengatakan hal yang sama bahwa *“aku pesan yalbum persona tapi barangnya nggak sampai”*.¹⁰¹ Dan untuk Dinda juga mengatakan bahwa *“barang yang ia pesan itu tidak diantar dan dari pihak imtae__store bilang bahwa uangnya itu di pakai”*.¹⁰² Maria juga menjelaskan jika *“barang itu tidak sesuai dikarenakan album tersebut tidak dikirim oleh pihak kimtae__store”*.¹⁰³

Pemilik akun kimtae__store dalam penjelasannya melalui *highlight* di Instagramnya mengatakan bahwa terdapat beberapa kecacauan yang dimulai dari banyaknya orderan lalu banyaknya pengiriman barang yang telat, dan orderan yang tidak sampai,

¹⁰⁰ Vinda, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 19.30.

¹⁰¹ Re, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 18.02.

¹⁰² Dinda, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 18.05.

¹⁰³ Maria, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 20 Maret 2023, Pukul 15.25.

sehingga ada beberapa pesanan konsumen yang belum dipesankan. Dikarenakan uang/modal dari *pre-order* album sudah terpakai untuk melunasi uang *refund* konsumen yang membatalkan pesanan karena barang tidak sampai. Dari hasil wawancara dengan kak F juga menjelaskan hal yang sama bahwa “*banyak konsumen yang complain karna album yang mereka pesan tidak sampai.*”¹⁰⁴

Gambar 13
Penjelasan Pemilik Akun¹⁰⁵



Dikarenakan barang yang dipesan itu tidak sesuai, maka konsumen mengajukan keluhan dan meminta refund uang. Seperti Vinda mengungkapkan bahwa “*karena barang yang dibeli itu tidak diterima jadi aku mengajukan keluhan kepada pemilik akun. Lalu solusi yang diberikan oleh pemilik akun untuk mengisi form yang dikirim melalui emai.*”¹⁰⁶. Sedangkan untuk Maria mengungkapkan jika “*aku mengajukan keluhan lalu pihak kimtae__store meminta*

¹⁰⁴ Kak F, Pemilik Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 27 Maret 2023, Pukul 11.08

¹⁰⁵ Akun Instagram Kimtae__store https://www.instagram.com/kimtae__store/ Di akses Pada Tanggal 10 Februari 2022, Pukul 20.57

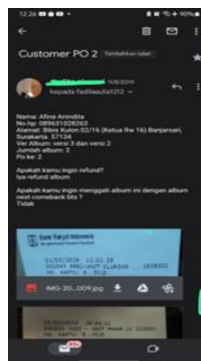
¹⁰⁶ Vinda, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 19.41.

bukti pembayaran dan nama untuk dimasukkan kedalam list”.¹⁰⁷

Untuk Re “dikarenakan barangnya nggak sampe sehinga ia mengajukan keluhan dan katanya akan direfund secara bertahap dan Re diminta untuk mengisi form lewat email”.¹⁰⁸ Menurut Dinda “pihak kimtae__store akan membayar ganti rugi dan memberikan opsi untuk ganti rugi berupa barnag lain yang dijual atau berupa uang”.¹⁰⁹

Dari wawancara dengan kak f ia mengatakan bahwa “Waktu itu hp aku juga hilang, jadi konsumen yang albumnya belum sampe aku suruh ngirim form lalu dikirim ke email aku. Dan banyak yang minta refund”.¹¹⁰

Gambar 14
Pengisian *form* melalui email¹¹¹



¹⁰⁷ Maria, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 20 Maret 2023, Pukul 15.31.

¹⁰⁸ Maria, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 20 Maret 2023, Pukul 15.31.

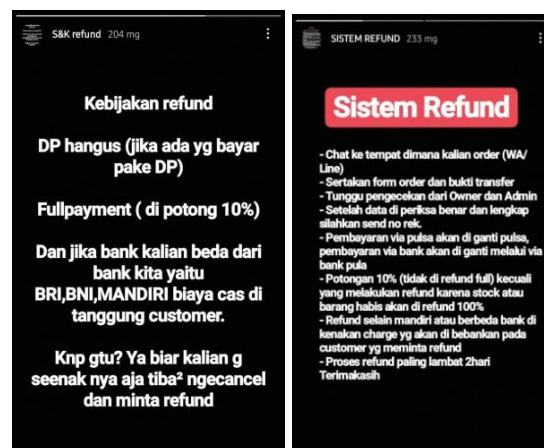
¹⁰⁹ Re, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 19.38.

¹¹⁰ Kak F, Pemilik Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 27 Maret 2023, Pukul 11.10

¹¹¹ Hasil Tangkap Layar Email Pada Tanggal 22 Maret 2023, Pukul 12.30

Menurut Kak F Bagi konsumen yang ingin meminta *refund* uang dikarenakan ada pembatalan pemesanan pihak *kimtae__store* sudah menetapkan syarat dan kebijakan *refund*. Untuk kebijakan *refund* yang ditetapkan oleh penjual sudah tertera pada *highlight*.¹¹² Apabila pembayaran menggunakan DP, maka DP tersebut akan hangus, bagi yang membayar dengan *fullpayment* akan dilakukan pemotongan sebesar 10%. Jika saat melakukan pembayaran menggunakan bank yang berbeda dengan bank yang dimiliki oleh penjual maka biaya *cash* akan dikenakan kepada *customer*. Hal ini dilakukan agar para konsumen tidak seenaknya tiba-tiba membatalkan pemesanan dan meminta *refund*.

Gambar 15
Sistem dan Kebijakan *Refund*¹¹³



¹¹² Kak F, Pemilik Akun Instagram *Kimtae__store*, *Wawancara Online*, 27 Maret 2023, Pukul 10.54

¹¹³ Akun Instagram *Kimtae__store* https://www.instagram.com/kimtae__store/ Di akses Pada Tanggal 8 Maret 2023, Pukul 15.16

Pada saat terjadi permasalahan pemesanan album yang tidak dikirimkan, ada konsumen yang membuat grup *whatsapp*. Grup tersebut dibuat untuk mempermudah komunikasi antara kak f dengan para konsumen yang belum mendapatkan uang refund.

Gambar 16
Grup *Whatsapp*



Dapat disimpulkan bahwa dalam transaksi ini penjual tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan barang sesuai tanggal yang ditentukan. Setelah terjadi permasalahan pemesanan album yang tidak dikirimkan ke konsumen, pemilik akun bertanggung jawab dengan memberikan solusi kepada konsumen. Adapun solusi yang diberikan oleh pemilik akun dengan cara memberikan pilihan kepada konsumen untuk memilih pengembalian uang atau diganti dengan album *comeback* yang akan datang. Pilihan tersebut dapat diisi melalui *form* yang sudah disediakan yang kemudian dapat dikirim ke email pemilik akun.

Namun setelah mengajukan keluhan dan mengisi *form* tersebut hingga tahun 2023 ada beberapa yang sudah dikembalikan full seperti konsumen vinda mengatakn bahwa “aku meinta refund dan udah

*dikembalikan uangnya, dia ngembaliannya nyicil tanggal 1 Maret 2020 sebanyak Rp. 100.000,- dan hingga sekarang sudah uang tersebut sudah full dikembalikan”*¹¹⁴, Dan untuk Re juga mengungkapkan jika *“sudah di refund full pada tanggal 9 november 2022”*.¹¹⁵ Adapun konsumen yang uangnya belun direfund full oleh pemilik akun antara lain seperti konsumen Dinda yang mengatakan *“baru di refund sebesar Rp. 175.000,- untuk sisanya belum dikembalikan”*¹¹⁶ sedangkan untuk Maria mengatakan jika *“belum di refund sama sekali nih kak”*¹¹⁷.

¹¹⁴ Vinda, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 19.48.

¹¹⁵ Re, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 19.44.

¹¹⁶ Dinda, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 21 Maret 2023, Pukul 18.21.

¹¹⁷ Maria, Konsumen Akun Instagram Kimtae__store, *Wawancara Online*, 20 Maret 2023, Pukul 15.34.

BAB IV

**ANALISIS PANDANGAN FIQH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI PENYELESAIAN
MASALAH TRANSAKSI *PRE-ORDER* ALBUM K-POP DI AKUN IN-
STAGRAM KIMTAE__STORE**

**A. Analisis Cara Penyelesaian Masalah Transaksi *Pre-order* Album K-pop
Di Akun Instagram Kimtae__store**

Pada akun Instagram kimtae__store merupakan akun yang menjual produk-produk Idol Korea khususnya dari boyband BTS, baik barang itu berupa *official* maupun *unofficial*. Untuk barang *official* yang ditawarkan oleh kimtae__store merupakan barang *impor*. Misalnya seperti saat boyband BTS *comeback* dengan album Map Of The Soul: Persona apabila ada yang berminat untuk mendapatkan album tersebut, maka pembeli harus mengikuti *pre-order* untuk album yang belum dirilis.

Pada praktiknya transaksi *pre-order* yang dilakukan oleh akun Instagram kimtae__store merupakan transaksi jual beli yang dilakukan oleh dua orang atau lebih di mana pembeli melakukan pemesanan barang kepada penjual. Pada awalnya saat membuka *pre-order* album Map Of The Soul: Persona penjual menunggu pengumuman dari pihak BigHit (selaku agensi yang menaungi BTS) untuk info *pre-order* nya. Setelah diketahui tanggal *pre-order* Album *comeback* BTS yang bernama Map Of The Soul: Persona, kak f (penjual) membuat postingan yang terdapat beberapa foto mengenai spesifikasi detail isi album. Namun jika dilihat dari postingan foto tersebut

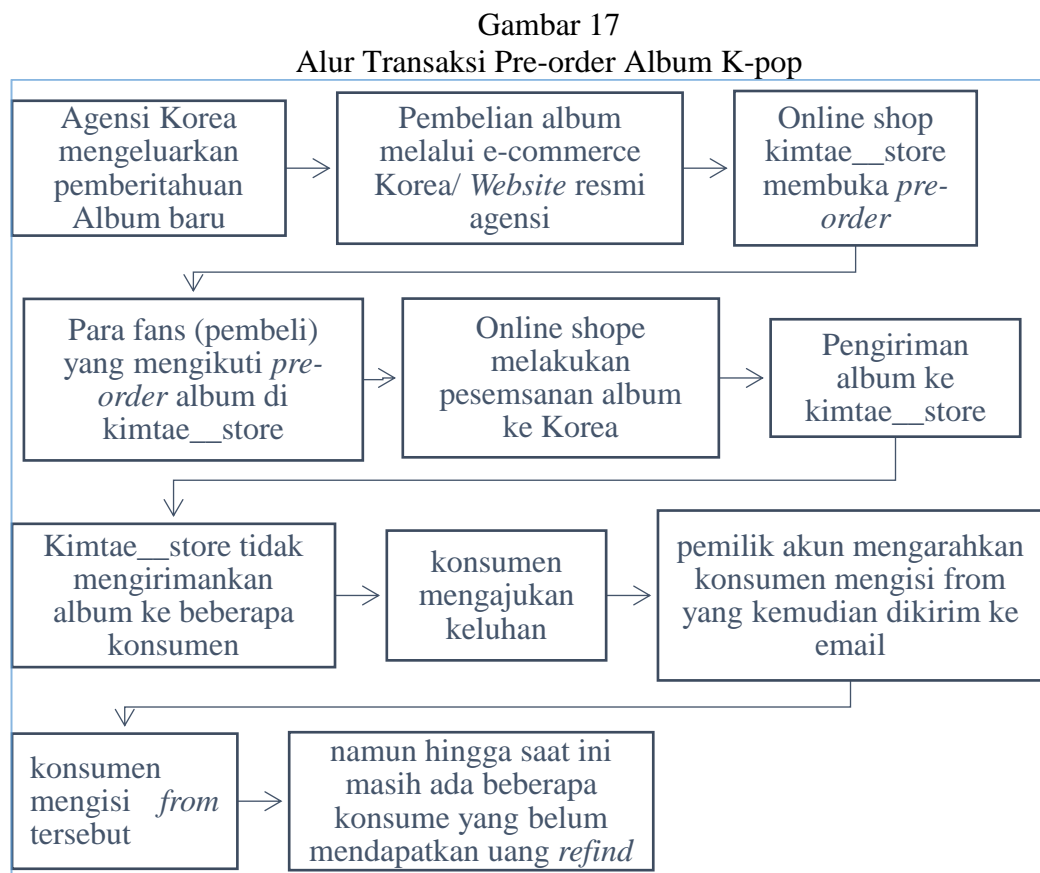
belum jelas seperti apa gambaran atau konsep foto dari albumnya. Untuk harganya tersebut masih estimasi bisa naik atau turun hal itu terjadi karena berat barang yang diestimasi oleh penjual itu berbeda dengan kenyataan yang sebenarnya. Untuk pembayaran bisa dilakukan secara DP dengan minimal Rp100.000 atau bisa full paymate.

Untuk tahapan pre-order bagi pembeli yang ingin memesan album di akun Instagram *kimtae__store* dapat dilakukan pemesanan dengan cara mengirim pesan melalui nomor yang sudah tertera bisa melalui WhatsApp atau Line. Setelah menghubungi penjual nanti pembeli akan diarahkan untuk mengisi *form* yang sudah disediakan, kemudian jika sudah mengisi *form* tersebut penjual akan mengirim total harga yang harus dibayarkan. Untuk pembayarannya bisa memilih melalui bank atau pulsa. Apabila sudah melunasi pembayaran tentunya album K-pop yang dipesan itu memerlukan waktu yang cukup lama untuk dikirim ke rumah konsumen.

Dikarenakan album yang ditawarkan merupakan barang impor dari Korea Selatan, Maka untuk mendapatkan album tersebut akun Instagram *kimtae__store* juga harus melakukan *pre-order* terlebih dahulu bisa melalui *BigHit shop* (tempat pembelian album yang langsung dari agensi) atau bisa melakukan pemesanan di *e-commerce* Korea yaitu *Ktwon*. Akan tetapi, album tersebut tidak sampai ditangan konsumen seiring berjalannya waktu album tersebut belum sampai ditangan konsumen sedangkan sudah melewati waktu yang ditentukan.

Dikarenakan album yang dipesan oleh konsumen itu tidak kunjung datang, maka kebanyakan dari mereka mengajukan keluhan dengan meminta *refund*. Pemilik akun bertanggung jawab dengan memberikan solusi kepada konsumen. Adapun solusi yang diberikan oleh pemilik akun dengan cara memberikan pilihan kepada konsumen untuk memilih pengembalian uang atau diganti dengan album comeback yang akan datang. Pilihan tersebut dapat diisi melalui form yang sudah disediakan yang kemudian dapat dikirim ke email pemilik akun. Namun ada beberapa konsumen seperti Dinda dan Maria yang uangnya belum sepenuhnya dikembalikan oleh penjual.

Untuk lebih jelasnya, berikut alur transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram *kimtae__store*



B. Penyelesaian Masalah Transaksi *Pre-order* Album K-pop Di Akun Instagram Kimtae__store Menurut Pandangan Fiqih Muamalah

Seiring dengan perkembangan teknologi banyak transaksi jual beli yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik atau yang biasa dikenal dengan jual beli online. Jual beli dengan media elektronik tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung akan tetapi dengan menentukan ciri-ciri, dan jenis barangnya, sedangkan untuk harga akan dibayarkan terlebih dahulu kemudian barang akan diserahkan.¹¹⁸

Sedangkan untuk jual beli secara *pre-order* merupakan sistem pembelian barang dengan melakukan pemesanan dan pembayarannya dilakukan di awal. Dalam Islam jual beli secara *pre-order* bisa disebut dengan jual beli salam yakni transaksi jual beli dengan pembayaran di awal dan pengiriman barang dilakukan kemudian hari sesuai dengan harga, spesifikasi, kuantitas, tempat tinggal, serta disepakati sebelumnya dalam akad.¹¹⁹

Pre-order album K-pop yang dilakukan oleh Instagram kimtae_store termasuk ke dalam barang yang diperbolehkan dan untuk melakukan akad *salam* harus memenuhi rukun dan syarat yang harus terpenuhi. jika rukun dan syarat tidak terpenuhi maka akad jual beli salam tersebut tidak sah. Seperti yang telah dijelaskan pada bab 2, pada jual beli *salam* dalam hukum Islam terdapat beberapa rukun dan syarat yang harus dipenuhi. bilamana ada salah

¹¹⁸Fitria Nur Fitri, "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara", *Jurnal ilmiah ekonomi Islam* (Surakarta) Vol.03.No.01,2017,hlm.55

¹¹⁹ Munir Salim, "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam", *Jurnal Al Daulati* (Makassar) Vol.6 No.2, 2017,hlm.379

satu rukun dan syarat yang tidak terpenuhi, maka kata tersebut bisa berubah menjadi tidak sah. Adapun rukun dan syarat dalam jual beli *salam* antara lain:

1. *Şigat*

Pernyataan *ijab* dalam melakukan akad jual beli di *kimtae__store* yaitu ketika pihak pembeli menghubungi pihak penjual dengan menanyakan “*kak mau ikut pre-order album persona masih bisa?*” melalui nomor WhatsApp atau Line yang sudah tertera di *bio* Instagram *kimtae__store*, kemudian untuk *qobul* jika pihak penjual menjawab “*masih bisa kak, silahkan isi form orderannya*”. Setelah pihak penjual mengirimkan form orderan maka pembeli harus memasukan secara lengkap mengenai data diri dan jumlah barang yang akan dipesan. Lalu pihak penjual akan mengirimkan totalan yang harus dibayarkan, apabila pembeli telah selesai melakukan pembayaran maka diminta untuk mengirimkan bukti pembayarannya. Dan kemudian pembeli sudah otomatis masuk dalam daftar konsumen yang mengikuti *pre-order* album.

Syarat rukun *ijab qabul* harus jelas dan dapat di mengerti oleh kedua belah pihak yang berakad baik secara lisan, tertulis, atau melalui media teknologi. Dalam praktik *pre-order* album K-pop ini dilakukan secara online dan media komunikasi antara pembeli dengan konsumen yaitu melalui aplikasi WhatsApp atau Line.

2. Orang yang berakad

Yang dimaksud dengan orang yang berakad merupakan kedua belah pihak yang melakukan akad yaitu *musallim* dan *musllam ilaihi*.

Musallim merupakan pihak pemilik akun Instagram *kimtae__store* yang berinisial kak f. *Musllam ilaihi* dapat dikatakan sebagai konsumen yang mengikuti *pre-order* album, adapun nama dari para konsumen tersebut yaitu Re, Dinda, Maria, dan Vinda.

Dalam transaksi *pre-order* album K-pop di Instagram *kimtae__store* pihak penjual dan pembeli sudah memenuhi syarat dari orang yang berakad. Dikarenakan para pihak yang melakukan transaksi tersebut sudah dewasa atau berumur 17 tahun keatas. Dan saat melakukan pembelian pihak konsumen sudah menetapkan keinginannya untuk membeli album dengan spesifikasi yang telah dicantumkan dalam postingan akun *kimtae__store*. Dapat diartikan bahwa pembeli telah paham dan menerima tanpa adanya paksaan saat memesan album tersebut.

3. Objek transaksi

Objek transaksi yang dimaksud disini berupa album K-pop yang belum dirilis, apabila ingin memilikinya maka harus melakukan pemanasan terlebih dahulu. Dan untuk harga yang harus dibayarkan merupakan harga yang telah dicantumkan oleh penjual atau pembeli dapat mengetahuinya setelah penjual memberikan keseluruhan harga yang harus dibayarkan.

Dari beberapa syarat akad *salam* yang telah dijelaskan pada bab 2 harus terpenuhi diatas, pada transaksi *pre-order* album K-Pop di *kimtae__store* masih terdapat kekurangan dalam pemenuhan syarat akad *salam* antara lain, untuk harga yang diberikan oleh penjual untuk satu album

Rp260.000 yang masih berupa harga estimasi, harga tersebut bisa saja naik atau turun. Kemudian saat melakukan pembukaan pre-order masih belum jelas kriterianya. Meskipun album tersebut sifat barangnya bisa berubah menjadi jelas ketika pihak agensi sudah merilis albumnya secara fisik. Akan tetapi album tersebut masuk dalam kategori barang yang bisa diterimakan dan sah untuk diperjualbelikan ketika adanya kejelasan dari barang tersebut. Akan tetapi pada saat pemesanan barang belum diketahui konsep photo dari album tersebut. Dan barang tersebut tidak ada saat jatuh tempo. Menurut para konsumen yang mengikuti pre-order album seperti Re, Dinda, Maria, dan Vina mengatakan bahwa mereka tidak menerima barang yang dipesan sampai sudah melewati tanggal jatuh tempo.

Dapat disimpulkan pada transaksi *pre-order* album K-pop yang dilakukan oleh kimtae__store terdapat salah satu rukun yang belum terpenuhi berupa objek transaksinya dan beberapa syarat jual beli *salam* yang belum terpenuhi yaitu *pertama*, pada saat pembukaan *pre-order* barangnya belum jelas karena tidak dalam penguasaan penjual, dan belum diketahui kriteria konsep photo dari album tersebut. Dan harga yang diberikan oleh penjual untuk satu album Rp260.000 yang masih berupa harga estimasi, harga tersebut bisa saja naik atau turun. *Kedua*, barang tersebut tidak ada saat jatuh tempo.

Dikarenakan adanya kekurangan dalam memenuhi rukun dan syarat dari akad *salam* menimbulkan perselisihan diantara pihak. Perselisihan tersebut terjadi karena penjual tidak melakukan tanggung jawabnya untuk menyediakan barang sesuai dengan yang telah disepakati di awal akad.

Sehingga menimbulkan kerugian untuk pihak lain yaitu konsumen yang memesan album K-pop. Dalam sebuah perselisihan yang terjadi di antara para pihak dapat diselesaikan dengan cara yang benar dan sesuai dengan tentang hukum yang berlaku. Untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada perjanjian akad *salam* yang sesuai dengan ketentuan fiqh muamalah dapat menggunakan beberapa cara. Adapun cara yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pada transaksi *pre-order* album K-pop yang dilakukan oleh kimtae__store menggunakan pola penyelesaian masalah melalui *Al-Shulhu* (perdamaian).

Dalam perjanjian perdamaian terdapat rukun dan syaratnya, yang menjadi rukun dari perjanjian perdamaian yang penulis temukan yaitu *pertama*, kak f dan konsumen sebagai para pihak yang melakukan perdamaian (*Mushalih*). *Kedua*, adanya permasalahan yang disengketakan berupa album K-pop yang tidak terpenuhi (*Mushalih' anhu*). *Ketiga*, penjual memutuskan untuk memberikan solusi agar konsumen bisa mengisi form yang sudah disiapkan yang kemudian bisa dikirim ke email penjual (*Mushalih alaih*). *Keempat*, dari hasil wawancara terdapat *ijab* yang disampaikan penjual "bagi konsumen yang albumnya belum sampai dapat mengisi form yang terdapat pilihan ingin pengembalian uang atau diganti dengan album yang akan datang lalu dikirim ke email aku: dan *qabul* dari konsumen "berupa pengisian form dimana konsumen bisa memilih untuk pengembalian uang atau diganti dengan barang" (*sigat*).

Adapun syarat perjanjian perdamaian yang penulis temukan pada kasus ini yaitu *pertama*, Mengenai subjek pada kasus ini merupakan penjual dan konsumen *pre-order* album K-pop. *Kedua*, mengenai objek disini merupakan pemberian ganti rugi dari penjual ke konsumen. *Ketiga*, pada kasus ini merupakan permasalahan yang boleh didamaikan karena termasuk dalam bidang muamalah atau jual beli. *Keempat*, pelaksanaan perdamaian pada kasus ini dilakukan diluar pengadilan yang dilaksanakan oleh para pihak.

Dapat disimpulkan dalam fiqih muamalah, penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram *kimtae_store* menggunakan pola penyelesaian masalah melalui *Al-Shulhu* (perdamaian). Penyelesaian kasus diatas telah memenuhi rukun dan syarat perjanjian perdamaian dimana pihak penjual sepakat untuk mengganti rugi atau mengembalikan uang konsumen *pre-order* album K-pop.

C. Penyelesaian Masalah Transaksi *Pre-order* Album K-pop Di Akun Instagram *Kimtae__store* Menurut Pandangan Undang-Undang Perlindungan Kosumen

Dari sudut pandang hukum positif para pihak yang melakukan transaksi baik itu penjual maupun pembeli sudah mendapatkan perlindungan hukum dari pemerintah. Adapun untuk perlindungan hukum bagi konsumen yang terkait dalam transaksi online maupun konvensional (langsung) dilindungi oleh pemerintah melalui UUIE. Pemerintah pada tahun 2008

menerbitkan undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik Untuk mengatur mengenai transaksi elektronik.

Pada pasal 9 UU ITE yang bunyinya *“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”* Untuk transaksi elektronik penjualan *pre-order* album K-pop di akun Instagram *kimtae__store* pihak penjual saat melakukan pembukaan *pre-order* album ia memposting melalui instagram dengan memberikan info mengenai harga, spesifikasi barang yang akan didapat, dan kedatangan album. Namun terdapat kekurangan dikarenakan pada postingan tersebut untuk albumnya belum terdapat konsep photo. Dan dari informasi yang sudah disepakati para pihak bahwa album tersebut akan sampai 2-3 minggu setelah perilisan, akan tetapi beberapa konsumen yang telah melakukan wawancara dengan penulis menyatakan bahwa album yang mereka pesan tidak sampai padahal sudah melewati waktu yang diinfokan oleh penjual.

Para pihak yang melakukan transaksi jual beli online harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, hal ini sejalan dengan pasal 20 ayat (1) UU ITE yang menyebutkan *“Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima”*. Pada ayat (2) menjelaskan *“Persetujuan penawaran transaksi elektronik wajib dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik”*. Sebagaimana yang telah ditentukan pada pasal 19 dan 20 ayat (1)

dan (2), maka pada transaksi *pre-order* album K-pop dilakukan Saat penjual memberikan totalan harga yang harus dibayarkan dan pihak pembeli menyetujui harga yang diberikan oleh penjual. Tahap selanjutnya setelah penjual memberikan totalan harga serta ongkos kirim dan pembeli setuju dengan harga tersebut, maka pembeli dapat melakukan pembayaran dengan nominal tersebut. Untuk sistem pembayarannya dapat melalui transfer ke bank yang sudah diinfokan atau dapat melakukan pembayaran dengan pulsa. Kemudian jangan lupa untuk mengirimkan bukti pembayaran tersebut kepada penjual sehingga pembeli dapat secara otomatis masuk ke dalam *list pre-order*.

Segala sesuatu tentang perlindungan hukum bagi konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut undang-undang tersebut untuk mengenai hak dan kewajiban konsumen telah diatur dalam pasal 4 dan pasal 5.

Dapat dilihat pada penjelasan bab sebelumnya bahwa apa saja hak dan kewajiban konsumen yang harus terpenuhi. Sedangkan pada faktanya transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae__store terdapat hak konsumen yang belum terpenuhi. Antaranya pada ketentuan pasal 4 huruf b mengenai hak untuk mendapatkan barang yang dijanjikan, dalam kasus ini konsumen tidak mendapatkan hak untuk memperoleh barang yang telah dijanjikan.

Pasal 4 huruf h disebutkan bahwa "konsumen berhak mendapatkan ganti rugi, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian" dari

hasil wawancara dengan para konsumen menyatakan bahwa barang yang mereka pesan tidak sesuai dengan yang diinginkan atau yang dijanjikan. Sehingga para konsumen meminta ganti rugi kepada penjual akan tetapi masih beberapa konsumen yang belum mendapatkan uang ganti rugi. Untuk kewajiban para konsumen pada pasal 5 sudah dipenuhi, dikarenakan para konsumen sudah beritikan baik dengan melunasi pembayarannya di awal perjanjian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh penjual.

Adapun pada pasal 6 dan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Untuk hak pelaku usaha pada pasal 6, huruf a tentang hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang yang diperdagangkan. Berdasarkan pasal tersebut penjual sudah mendapatkan haknya untuk menerima pembayaran dari konsumen yang mengikuti *pre-order* album K-pop. Mengenai kewajiban pelaku usaha pada pasal 7 sudah ada yang terpenuhi. Namun pada pasal 7 huruf b penjual belum bisa memberikan informasi yang benar.

Dikarenakan pada kasus ini konsumen tidak mendapatkan barang yang sesuai seperti yang diinformasikan oleh penjual. Dan untuk ganti rugi pada pasal 7 huruf g penjual belum memenuhi kewajibannya. Hal ini terjadi karena penjual tidak bisa mengirimkan barang sehingga para konsumen meminta ganti rugi. Akan tetapi penjual belum bisa sepenuhnya membayar ganti rugi ke para konsumen, masih ada konsumen yang belum mendapatkan uang ganti ruginya. Apabila ada perbuatan yang membawa kerugian kepada orang lain

atas barang yang diperdagangkan, maka sudah menjadi tanggung jawab bagi pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 19 ayat 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi *"Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan"*.

Pada kasus ini penjual harus melakukan pemesanan produk dari Korea sehingga membutuhkan waktu, akan tetapi pada perjanjian di awal penjual mengatakan bahwa barang akan sampai dalam waktu 2-3 minggu dari tanggal perilisan album. Namun pada prakteknya konsumen tidak mendapatkan barang yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di awal kontrak. Hal ini tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pada pasal 16 yang menyatakan bahwa *"pelaku usaha yang menawarkan usaha melalui pemesanan dilarang untuk tidak menepati janji/kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan dan tidak menepati janji atas suatu pelayanan/prestasi"*.

Sementara itu upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila barang yang dipesan tersebut tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, maka untuk penyelesaian masalah tersebut dapat dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Kesesuaian tersebut dapat dilihat pada ketentuan UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 45A ayat (1) dan ketentuan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 45 ayat 1 dan 2.

Sedangkan untuk metode penyelesaian masalah kasus ini pemilik usaha dan konsumen memilih untuk menyelesaikan permasalahan diluar pengadilan dengan cara musyawarah. Hal ini dapat dilihat inisiatif dari pemilik usaha untuk memberikan solusi dengan memberikan pilihan kepada konsumen apakah ia akan menggantinya dengan album *comeback* yang akan datang atau ingin uang tersebut dikembalikan. Dan mayoritas konsumen memilih agar uang yang telah dibayarkan bisa dikembalikan oleh pihak penjual.

Dapat disimpulkan menurut undang-undang perlindungan konsumen, penyelesaian masalah transaksi pre-order album K-pop di akun instagram *kimtae_store* dilakukan dengan jalur non litigasi dan telah sesuai dengan peraturan undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 47. Dimana pihak penjual mengganti kerugian pihak pembeli dengan cara mengembalikan uang konsumen 100% sesuai dengan harga yang dibeli. Hal ini sesuai dengan kesepakatan para pihak yang bersengketa untuk mencapai perdamaian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengumpulan data yang telah dilakukan penulis mengenai transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram *kimtae__store*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Cara penyelesaian transaksi *pre-order* yang dilakukan oleh akun Instagram *kimtae__store* merupakan transaksi jual beli yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Saat membuka *pre-order* penjual membuat postingan yang terdapat beberapa foto mengenai spesifikasi detail isi album. Bagi pembeli yang ingin memesan album dapat dilakukan pemesanan dengan cara mengirim pesan melalui nomor yang sudah tertera bisa melalui *WhatsApp* atau *Line*. Apabila sudah melunasi pembayaran tentunya album K-pop yang dipesan itu memerlukan waktu yang cukup lama untuk dikirim ke rumah konsumen. Akan tetapi, album tersebut tidak sampai ditangan konsumen sedangkan sudah melewati waktu yang ditentukan. Sehingga banyak yang mengajukan keluhan kepada pemilik akun, yang kemudian pemilik akun memberikan solusi agar konsumen dapat mengisi form dan memilih untuk *refund* atau diganti album yang akan datang. Akan tetapi, konsumen yang memilih untuk *refund* ada beberapa yang belum dikembalikan.

2. Penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae_store menurut Fiqh Muamalah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen
 - a. Menurut fiqh muamalah, pada transaksi *pre-order* album K-pop yang dilakukan oleh kimtae__store terdapat salah satu rukun yang belum terpenuhi berupa objek transaksinya dan beberapa syarat jual beli salam yang belum terpenuhi yaitu *pertama*, pada saat pembukaan *pre-order* belum diketahui kriteria konsep photo dari album tersebut. Dan harga yang diberikan oleh penjual masih berupa harga estimasi, harga tersebut bisa saja naik atau turun. *Kedua*, barang tersebut tidak ada saat jatuh tempo. Penyelesaian masalah melalui *Al-Shulhu* (perdamaian). Penyelesaian kasus diatas telah memenuhi rukun dan syarat perjanjian perdamaian dimana pihak penjual sepakat untuk mengganti rugi atau mengembalikan uang konsumen *pre-order* album K-pop.
 - b. Menurut undang-undang perlindungan konsumen, transaksi *pre-order* album K-pop yang dilakukan oleh kimtae__store masih ada beberapa peraturan yang tidak terpenuhi. Antara lain pada pasal 4 huruf b dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hak konsumen masih belum terpenuhi. Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 serta pada pasal 9 undang-undang nomor 11 tahun 2008 penjual belum bisa

memenuhi kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas mengenai barang, syarat kontrak, dan produk yang ditawarkan. Dan untuk ganti rugi pada pasal 7 huruf g penjual belum memenuhi kewajibannya. Serta pemilik usaha sudah melanggar pasal 16 UUPK mengenai larangan pelaku usaha melalui pemesanan. Penyelesaian masalah transaksi *pre-order* album K-pop di akun instagram kimtae_store dilakukan dengan jalur non litigasi dan telah sesuai dengan peraturan undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 47.

B. Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, maka penulis akan memberikan saran antara lain:

1. Bagi pembeli, apabila ingin melakukan pemesanan album secara *pre-order* maka dapat mencari *online shop* yang sudah terpercaya dan mau bertanggung jawab jika terjadi wanprestasi supaya terhindar dari bahaya penipuan. Perlu adanya edukasi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen sehingga dapat terhindar dari penipuan.
2. Bagi pelaku usaha, Agar dapat lebih menarik ketentuan yang berlaku secara baik dan benar dalam menjalankan usahanya. Apabila telah menjanjikan sesuatu hendaknya dapat melaksanakan janjinya dan berupaya memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abbas, Syahrizal, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta:Kencana), 2011.
- Al- Fuzaan, Shalih bin Fauzan, *Ringkasan Fikih Lengkap, terj Asmuni*, Jakarta: PT. Darul Falah, 2005.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. ke-15, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek-Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Ash-Siddiqi, Hasbi, *Pengantar Fiqih Mualamat*, (Jakarta: Bulan Bintang) cet.k-1, 1984.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Ditjen Bimas Islam, 2004.
- Djuwaini, Dimyauddin, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Hidayatullah, *Fiqh*, Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2019.
- Kusumastuti, Adhi, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang : LPSP, 2019.
- Mardani, *Hukum Perikatan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika), 2013.
- Misno, Abd, *Fiqh Muamalah Al-Maaliyah: Hukum Ekonomi dan Bisnis Syariah*, Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media, 2021.
- Mustofa, Imam, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Yogyakarta: STAIN Jusi Metro Lampung, 2014.
- Nugrahaningsih, Widi, dan Erlinawati, Mira, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*, Surakarta: CV pustaka Bengawan, 2017.
- Semiawan, Conny R., *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT.Grasido, 2010.
- Siregar, Hariman Surya, dan Khoerudin, Koko, *Fikih Muamalah*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019.
- Siyoto, Sandu, dan Sodik, M. Ali, *Dasar Metode Penelitian*, cet. ke-1, Seleman: Literasi Media Publishing, 2015.
- Suqi, Muhammad, *Fiqh Muamalah*, Banyumas: CV. Pena Persada, 2020.

B. Jurnal

- Anita, Dewy, *Urgensi Akad dalam Transaksi Bisnis Islam*, Mataram: Jurnal Madani Syari'ah, 2019.
- Darmawansyah, Taufik, *Akad As-Salam dalam Sistem Jual Beli Online (Studi Kasus Online Shopping di Lazada.co.id)*, Bengkulu: Jurnal Aghinya, 2020.
- Fadli, Muhammad Rijal, *Memahami desain metode penelitian kualitatif*, Yogyakarta: Jurnal Humanika , 2021.

- Fitria, Tira Nur, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*, Surakarta: Jurnal ilmiah ekonomi Islam 2017
- Handriani, Aan, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online*, Pamulang; Jurnal Of Law, 2020.
- Hidayatullah, Fiqh, Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2019.
- Humaemah, Ratu, *Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen Yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce*, Banten: Jurnal Islamiconomic, 2015.
- Irawan dkk, *Konsep Ba'i Salam dan Implementasinya dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Nasional*, Bandung: Jurnal Iqtisadiya , 2020.
- Jamaluddin, *Konsep Dasar Muamalah & Etika Jual Beli (Al-Ba'i) Perspektif Islam*, Jurnal Tribakti, 2017.
- Rachmawati, Eka Nuraini, dan Ab Ghani, Ab Mumin bin, *Akad Jual Beli dalam Per-spektif Fikih dan Praktiknya di Pasar Modal Indonesia*, Jurnal Al-'Adalah, 2015.
- Saeful, Pupu, *Penelitian Kualitatif*, Jurnal Equilibrium, 2009.
- Salim, Munir, *Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam*, Makassar: Jurnal Al Daulati, 2017.
- Saprida, *Akad Salam Dalam Transaksi Jual Beli*, Palembang: Jurnal Mizan, 2016.
- Shobirin, *Jual Beli dalam Pandangan Islam*, Jurnal Bisnis, 2015.
- Siswad, *Jual Beli dalam Perspektif Islam*, Lamongan: Jurnal Ummul Qura, 2013.
- Sopyan, *Analisis praktek Samsa'rah (makelar) dalam Jual Beli Sepeda Motor di Kabupaten Bone*, Makassar: Jurnal Ilmiah Al Tsarwah.
- Suminar, Riani, *Fenomena Halyyu Di Indonesia*, Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indnesia, 2018.
- Tangkeban, Made Satria Wibawa, dkk, *Transaksi Jual Beli melalui Media Instagram Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Denpasar: Jurnal Interpretasi Hukum, 2021.
- Umardani, Mohamad Kharis, *Jual Beli Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Hukum Islam (Al-qur'an dan Hadist) Secara Tidak Tunai*, Jakarta: Jurnal Of Islamic Law Studies, 2020.
- Yuniar, Miandani Denniz, *Aplikasi Instagram Sebagai Sarana Promosi Bisnis Online: Sebuah Studi Pada Akun Warung Mamak*, Kendal: Jurnal Ekonomi, Sosial, dan Humaniora, 2020,
- Yunus, Muhammad, dkk, *Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Akad Jual Beli dalam Transaksi Online Pada Aplikasi Go-Food*, Bandung: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2018.

C. Skripsi

- Astuti, Nurul, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) berdasarkan Peraturan Perundang Undangan dan Hukum

- Islam”, *Skripsi*, Prodi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, 2017.
- Auliawati, Ucu, “Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem Per-Order Jual Beli Online Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di Instagram @Inaa_Hijab)”, *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Banten, 2021.
- Aziz, Surya Abdul, “Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli Sistem Pre Order (Po) Berantai (Studi Kasus Antara Omah Geulis Sayse.Id, Dan R2shop)”, *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, Ponorogo, 2021.
- Fauzy, Ardhy, “ Penyelesaian Sengketa Jual beli Online menurut Fiqh Muamalah dan Hukum Positif ” , *Skripsi*, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar, 2018.
- Felicia, Debby Ferdina,” Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Merchandise Korean Pop secara Online”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSUL), 2022
- Herlina, "Tinjauan Hukum Islam terhadap praktik jual beli pre order dengan sistem online", *Skripsi*, Fakultas Hukum. Universitas Negeri Semarang, Semarang, 2018 .
- Janah, Shanti Nur, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Jual Beli Preorder Pada Akun Instagram Milky_Kshop”, *Skripsi*, Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta, 2020.
- Nurfadayant, Dewi, "Sistem Jual Beli Pre-Order Album K-pop Pada Akun Instagram Hunam.Id dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syari’ah ", *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2021.
- Nurfadayant, Dewi, "Sistem Jual Beli Pre-Order Album K-pop Pada Akun Instagram Hunam.Id dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syari’ah ", *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2021.
- Pranrizki, Ferdy, “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)”, *Skripsi*, Prodi Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru, Pekanbaru, 2022.

D. Internet

- Fatwa Dewan Syari’ah Nasional NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam, diakses tanggal 10 Maret 2023 pukul 14.36 melalui situs <https://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/05-Salam.pdf>
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821). Diakses pada

tanggal 2 Januari 2023 pukul 10.54 melalui situs https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843). Diakses melalui <https://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/-Regulasi-UU.-No.-11-Tahun-2008-Tentang-Informasi-dan-Transaksi-Elektronik-1552380483.pdf> tanggal 10 Maret 2023 pukul 11.40.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952). Diakses pada tanggal pada tanggal 6 Maret 2023 pukul 14.14 melalui situs <https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/users/4761/UU%2019%20Tahun%202016.pdf>

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

A. Pedoman Wawancara dengan Pemilik Akun Instagram Kimtae__store

1. Hallo kak, maaf mengganggu waktunya. Bisa perkenalkannamanya?
2. Apa ada arti dibalik nama dan profil akun?
3. Sudah berapa lama kakak berjualan bisnis pre-order ini?
4. Untuk mekanisme pre-order album itu gimana ya kak?
5. Dan untuk sistem pembayarannya sekali atau 2 kali ?
6. Bagaimana jika ada konsumen yang sudah DP atau membayar full kemudian ingin membatalkan apakah bisa refund?
7. Lalu jika ada yang sudah DP tapi konsumen tidak melunasi sisanya itu bagaimana?
8. Apabila ada penambahan harga dari estimasi apakah akan meminta kekurangannya atau apabila harganya lebih rendah bakaln dikembalikan sisanya?
9. Lalau gimana caranya kakak memesan barang tersebut? Apakah barang tersebut asli dari korea?
10. Untuk pesanan album kimtae__store kakak beli ke korea itu secara PO juga atau nugu kalau udah redystock(atau saat sudh rilis)?
11. Lalu apa ada yang komplain soal PO album? Misalnya barang yang dipesan itu tidak sesuai?

12. Lalu bagaimana jika saat konsumen menerima namun album tersebut ada kerusakan, apakah kakak menerima pengembalian barang?

B. Pedoman Wawancara dengan Konsumen *Pre-order* Album K-pop di Instagram Kimtae__store

1. Hallo kak, maaf kalau mengganggu waktunya. Bisa perkenalkan namanya?
2. Tahu akun kimtae__store dari siapa?
3. Kenapa memilih pre-order di akun instqgram kimtae__store dan barang apa yang dipesan?
4. Lalu gimana mekanisme saat preordernya?
5. Dan untuk pembayarannya gimana ya kak?
6. Untuk albumnya sendiri, apakah sesuai dengan apa yang dipesan?
7. Apakah pernah mengajukan keluhan ke pemilik akun kimtae__store?
8. Lalu setelah mengajukan keluhan tersebut, solusi apa yang diberikan oleh pemilik akun?
9. Lalu bagi konsumen yang ingin direfund, apakah dana atau uang kakak sudah dikembalikan/refund?

Lampiran 2

Transkrip Hasil Wawancara

A. Transkrip Hasil Wawancara dengan Pemilik Akun Instagram Kimtae__store

1. Nurlita: Hallo kak, maaf kalau mengganggu waktunya. Bisa perkenalkan namanya?

Kak F: Panggil aja kak f yaa

2. Nurlita: Kakak pas bikin akun tersebut apa ada arti dibalik nama dan profil akunnya?

Kak F: Kalau nama sih ngambil dari salah satu member bts taehyung gitu kalau profilnya itu dari animasi karakter dari taehyung

3. Nurlita: Sudah berapa lama kakak berjualan bisnis pre-order ini?

Kak F: Mulai membuka akun dan berjualan sekitar september 2017

4. Nurlita: Untuk mekanisme pre-order album itu gimana ya kak?

Kak F: Untuk preorder album biasanya kita nugu pengumuman dulu dari bighit untuk info POnya gitu, nah kemudian biasanya aku langsung post di ig

Kak F: Nah kalau ada konsumen yang fix orser bisa menghubungi line atau wa untuk mengisi form orderan

5. Nurlita: Dan untuk sistem pembayarannya gimana ya kak?

Kak F: Untuk pembayaran bisa Dp minimal 100k atau bisa full Payment

6. Nurlita: Bagaimana jika ada konsumen yang sudah DP atau membayar full kemudian ingin membatalkan apakah bisa refund?

Kak F: Untuk syarat dan kebijakan refund sudah tertera di highlights ig, jd kalau yg bayar DP maka bakalan hangus dan kalau ada yang sudah bayar full bakal dikembalikan tp ada potongan 10%

7. Nurlita: Apabila ada penambahan harga dari estimasi apakah akan meminta kekurangannya atau apabila harganya lebih rendah bakaln dikembalikan sisanya?

Kak F: Kemungkinan kalau ada kenaikan berat barang atau pajak pasti akan ada tambahan harga, tp kalau harganya lebih rendah dr estimasi bakalan dikembalikan sisanya saat pengiriman album

8. Nurlita: Lalau gimana caranya kakak memesan barang tersebut? Apakah barang tersebut asli dari korea?

Nurlita: Untuk pesanan album kimtae__store kakak beli ke korea itu secara PO juga atau nugu kalau udah redystock(atau saat sudh rilis)?

Kak F: Untuk barangnya asli dr korea dan pesennya langsung ke BigHit shop dan juga e-commerce resmi korea kayak Ktwon biar bisa tetep kehitung di gaon dan hanteo

Kak F: Belinya langsung saat PO

9. Nurlita: Lalu apa ada yang komplain soal PO album? Misalnya barang yang dipesan itu tidak sesuai?

Kak F: Iya waktu PO persona banyak konsumen yang komplain gara gara pada nggak nerima barangnya. Karna waktu itu lg banyak orderan yang nggak bisa kehandle dan akibatnya banyak kesalahan pengiriman barang dan orderannya nggak sampe dlm waktu yang lama

10. Nurlita: Lalu solusinya gimana kak apa konsumen banyak yang minta refund?

Kak F: Waktu itu hp aku juga hilang, jadi konsumen yang albumnya blm sampe aki suruh ngirim form lalu dikirim ke email aku. Dan banyak yang minta refund

11. Nurlita: kalau semisal barang yang dikirim ke pembeli ada cacat kalau nggak kerusakan apa bisa dikembalikan?

Kak F: Gak bisa beb

Kak F: Biasanya saat album akan dikirim ke konsumen sudah dicek terlebih dahulu dari pihak kami, apalagi album tersebut saat dikirim dari korea masih disegel. Jadi apabila ada kecacatan itu bukan dari kami, tapi saat proses pengiriman barang.

B. Transkrip Hasil Wawancara dengan Konsumen Pre-order Album K-pop di Instagram Kimtae__store

Narasumber : Maria Ulfa

Waktu : 20 Maret 2023, pukul 15.14

1. Nurlita: Hallo kak, maaf kalau mengganggu waktunya. Bisa perkenalkan namanya?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): Halo, perkenalkan namaku Maria Ulfa, biasa di panggil Ulfa

2. Nurlita: Dulu kakak tahu akun kimtae__store dari siapa?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): Waktu itu tau akun kimtae__store dari akun fanbase bts di ig

3. Nurlita: Lalu kenapa kakak memilih pre-order di akun instagram kimtae__store dan barang apa yang dipesan?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): Karena waktu itu kimtae__store termasuk toko yang lumayan besar dan terpercaya karena di promosikan oleh fanbase bts. Barang yang pernah di pesan itu Hoodie, Boneka, dan yang terakhir berupa Album

4. Nurlita: Lalu gimana mekanisme saat preordernya?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): Terdapat sistem PO, lalu mengisi data/form dan kirim ke WhatsApp

5. Nurlita: Dan untuk pembayarannya gimana ya kak?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): Untuk pembayaran terdapat dua pilihan, yaitu ingin full payment atau DP terlebih dahulu. pembayaran Via bank, lalu setelah melakukan transaksi, beri bukti pembayaran ke kimtae__store

6. Nurlita: Untuk albumnya sendiri, apakah sesuai dengan apa yang dipesan?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): Tidak sesuai dikarenakan album tersebut tidak dikirim oleh kimtae__store

7. Nurlita: Apakah pernah mengajukan keluhan ke pemilik akun kimtae__store?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): Pernah, bahkan sering

8. Nurlita: Lalu setelah mengajukan keluhan tersebut, solusi apa yang diberikan oleh pemilik akun?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): kimtae__store meminta bukti pembayaran dan menanyakan nama untuk dilist

9. Nurlita: Lalu bagi konsumen yang ingin direfund, apakah dana atau uang kakak sudah dikembalikan/refund?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): Belum di refund sama sekali

10. Nurlita: Oke makasih banyak bantuannya ya kak

Nurlita: Ow iya kak nanti kalau misal ada pertanyaan yg kurang, nanti boleh tanya" lagi kah ?

Maria Ulfa (PO ALBUM KPOP): siap kak

Narasumber : Dinda Putri Salsabila

Waktu : 21 Maret 2023, pukul 17.19

1. Nurlita: Hallo kak, maaf kalau mengganggu waktunya. Bisa perkenalkan namanya?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): iya bisa

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): namaku dinda putri salsabila

2. Nurlita: Tahu akun kimtae__store dari siapa?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): dari temen kak

3. Nurlita: Lalu Kenapa milih pre-order di akun instagram kimtae__store dan barang apa yang dipesan?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): temen udah pernah order sekali kak, itu trusted si

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): terus aku di recommend kesitu

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): Album PO BTS Persona

4. Nurlita: Lalu gimana mekanisme awalnya saat preordernya bisa dijelaskan kak

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): kalo ga salah ngisi form gitu, by link yg dikirim di line terus setelah isi form kita di arahkan buat tf gitu

5. Nurlita: Dan waktu itu untuk pembayarannya gimana ya kak?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): by transfer

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): ke rekening an. fafa

6. Nurlita: Dulu kakak dp atau full ya, kalau dp bayar brp dulu

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): seinget ku dp , 100k dulu terus 175k

7. Nurlita: Apa dulu kalau mau dp ada ketentuannya nggak harus bayar brp gitu

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): ini udah lama bgt ya , aku banyak lupa nya pokoknya seinget ku yg bayar langsung full di dahulukan gitu

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): kalo s&k harus bayar / dp berapa seingetku 100k minim

8. Nurlita: Untuk albumnya sendiri, apakah sesuai dengan apa yang dipesan?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): nyatanya album nya ga dianter kak

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): dari pihak kimtae store blg kalo uang nya ternyata ke pake

9. Nurlita: Berarti kakak nggak terima albumnya ya kak, lalu apa pernah mengajukan keluhan ke pemilik akun kimtae__store?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): pernah, beberapa kali

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): dan tanggapannya, langsung akan diganti rugi berupa uang

10. Nurlita: Lalu setelah mengajukan keluhan tersebut, solusi apa yang diberikan oleh pemilik akun?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): kalo ga salah ada dua opsi, ganti rugi uang / barang² lain yg mereka jual

11. Nurlita: Saat itu untuk mengajukan agar uangnya kembali lewat wa atau email y kak?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): lewat wa kak

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): dia private chat gitu

12. Nurlita: Lalu kakak milih buat uangnya dikembalikan, dan apakah sampai sekarang sudah dikembalikan?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): aku prefer duit sih kak, Alhamdulillah sudah

13. Nurlita: Sudah full semua dibayar kah kak?

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): baru di transfer Rp 175,000 kan

14. Nurlita: Berarti masih kurang ya kak

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): iyaa kak

15. Nurlita: Oke kak makasih banyak yaa

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): sama samaa

Dinda P Salsabila (Po Album Kpop): sukses ya buat tugas akhirnya

Narasumber : Rere

Waktu : 21 Maret 2023, pukul 18.16

1. Nurlita: Hallo kak, maaf kalau mengganggu waktunya. Bisa perkenalkan namanya?

Re (PO ALBUM KPOP): Rere

2. Nurlita: Tahu akun kimtae__store dari siapa?

Re (PO ALBUM KPOP): waktu itu mau PO album lalu kebetulan liat ada di IG jadinya ikutan disitu

3. Nurlita: Lalu Kenapa milih pre-order di akun instagram kimtae__store dan barang apa yang dipesan?

Re (PO ALBUM KPOP): Karena itu banyak yang ikut PO disitu, harganya murah, ikutan PO album Persona dan beli hoodie

4. Nurlita: Lalu gimana mekanisme awalnya saat preordernya bisa dijelasin kak?

Re (PO ALBUM KPOP): Jadi waktu itu habis liat postingan dari akunnya lalu saya langsung fix pesan barangnya lewat chat

5. Nurlita: Dan waktu itu untuk pembayarannya gimana ya kak?

Re (PO ALBUM KPOP): waktu itu langsung bayar full lewat bank transfer

6. Nurlita: Kakak masih inget nggak dulu kalau mau dp ada ketentuannya nggak harus bayar brp gitu

Re (PO ALBUM KPOP): aku ngga tau yaa kalo yg dp soalnya ku lgsg full kak waktu itu

7. Nurlita: Untuk albumnya sendiri, apakah sesuai dengan apa yang dipesan?

Re (PO ALBUM KPOP): Aku gatau yah karena aku milih buat barang aku direfund aja jadinya dibalikin uang bukan barang

8. Nurlita: Maaf kak untuk pertanyaan barang atau albumnya itu apakah sesuai yg dipesan?

Re (PO ALBUM KPOP): waktu itu pesan persona kan tp barangnya ga sampe

9. Nurlita: Berarti kakak nggak nerima albumnya ya kak, lalu apa pernah mengajukan keluhan ke pemilik akun kimtae__store?

Re (PO ALBUM KPOP): iya aku ga nerima albumnya, lalu pasti protes ke olshopnya kak

10. Nurlita: Lalu setelah mengajukan keluhan tersebut, solusi apa yang diberikan oleh pemilik akun?

Re (PO ALBUM KPOP): katanya dikumpul ke dalam 1 grup buat refund sih trus bakal direfund bertahap

11. Nurlita: Saat itu untuk mengajukan agar uangnya kembali lewat wa atau email y kak, soalnya aku inget dulu suruh ngirim from trs dikirim ke emailnya pemilik akun

Re (PO ALBUM KPOP): iya waktu itu disuruh kirim bukti tf ke email dlu karena hpnya rusak klo ga salah ya

12. Nurlita: Lalu kakak milih buat uangnya dikembalikan atau gimana kak, dan apakah sampai sekarang sudah dikembalikan?

Re (PO ALBUM KPOP): iya aku milih buat di refund dan sudah direfund kemarin 9 november

Narasumber : Vinda

Waktu : 21 Maret 2023, pukul 19.03

1. Nurlita: Hallo kak, maaf kalau mengganggu waktunya. Bisa perkenalkan namanya?

Vinda (PO) Album Kpop: Nama saya Vinda

2. Nurlita: Tahu akun kimtae__store dari siapa?

Vinda (PO) Album Kpop: Aku dulu tau dari salah satu akun fanbase tapi aku lupa namanya dia ngetag gitu ke akun kimtae mungkin fanbase semacam promosi gitu ya..

3. Nurlita: Lalu Kenapa milih pre-order di akun instagram kimtae__store dan barang apa yang dipesan?

Vinda (PO) Album Kpop: Dulu ku kira dia itu terpercaya gitu, banyak bukti2 dia order barang juga makanya aku niat beli di situ. Aku dulu beli album BTS persona 1

4. Nurlita: Lalu gimana mekanisme awalnya saat preordernya bisa dijelaskan kak?

Vinda (PO) Album Kpop: Aku langsung WA ke nomer yang tercantum di instagram dia, aku langsung bilang kalo aku mau beli album gitu, dulu beli album kan di bighit shop bukan di Weverse shop kaya sekarang ya, terus aku tanya kalo order pas hari itu tuh masih bisa ikut engga, dia jawab katanya masih kalo transfer sebelum jam 8 pagi gtu.. Jdinya aku langsung transfer.

5. Nurlita: Untuk albumnya sendiri, apakah sesuai dengan apa yang dipesan?

Vinda (PO) Album Kpop: Engga.. Dapet album nya aja engga..

6. Nurlita: Berarti kakak nggak terima albumnya ya kak, lalu apa pernah mengajukan keluhan ke pemilik akun kimtae__store?

Vinda (PO) Album Kpop: Engga terima. Aku chat dia terus tp dia ngilang mulu.. Dia ngabarin aja di instagram dengan banyak alesan gitu. Kalo di chat ngga bales terus ngilang

7. Nurlita: Dulu kalau nggak salah suruh ngirim form ke emailnya kan kak

Vinda (PO) Album Kpop: Iya, aku juga ngirim

8. Nurlita: Bisa jelasin kak kenapa kok duku suruh ngisi form ke emailnya dia

Vinda (PO) Album Kpop: Ini ngirim form apa? Yang pilih ver5 album atau form refund? Atau bukti order?

Vinda (PO) Album Kpop: Klo bukti order dulu katanya dia sempet HPnya ilang terus suruh kita ngirim form email ke dia bukti transfer dll gitu aku ngirim jadinya..

Vinda (PO) Album Kpop: Karena data2 order di HP dia yang ilang..

9. Nurlita: Lalu kakak milih buat uangnya dikembalikan atau gimana, dan apakah sampai sekarang sudah dikembalikan?

Vinda (PO) Album Kpop: Awalnya engga.. Terus karena katanya barangnya ngga sampe kan jadi minta refund, nah aku udh minta refund dan udh kembali uangnya

Vinda (PO) Album Kpop: Dia ngembaliannya nyicil.. Tanggal 1 maret 2020 dia nyicil 100k ke aku

10. Nurlita: Sudah dikembalikan full kah?

Vinda (PO) Album Kpop: Udah, tapi yang sisanya aku lupa kapan ngasihnya. Tp udh di transfer sama dia kok

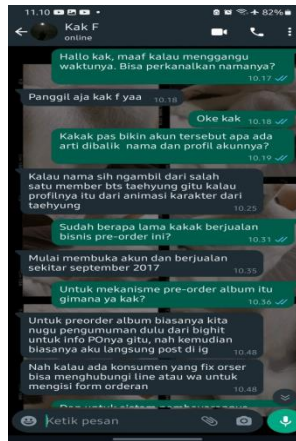
11. Nurlita: Oke deh kak makasih banyak yaa

Vinda (PO) Album Kpop: Okee sama2..

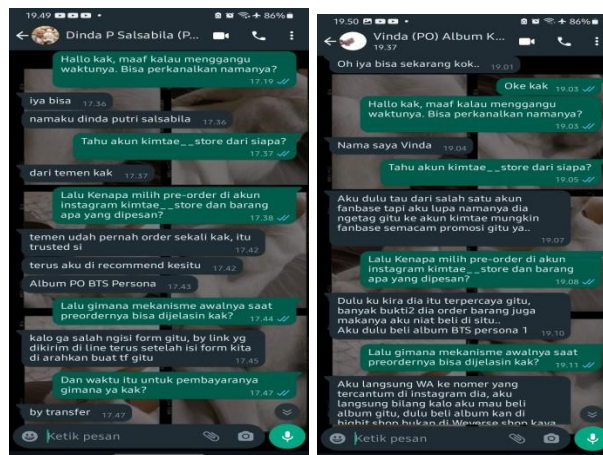
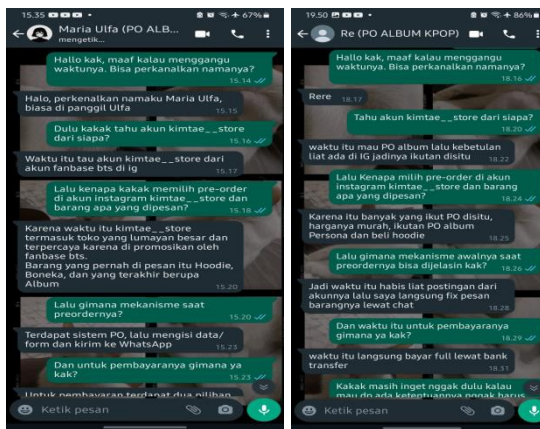
Lampiran 3

Dokumentasi

A. Wawancara *Online* Melalui WhatsApp dengan Pemilik Akun Instagram Kimtae__store



B. Wawancara *Online* Melalui WhatsApp dengan Konsumen yang Mengikuti Pre-order Album K-pop di Akun Instagram Kimtae__store



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nurlita Ekasari
NIM : 192.111.094
Tempat, Tanggal Lahir : Surakarta, 23 Juni 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Karangasem RT 01 RW 01, Laweyan, Surakarta
Nama Ayah : Mulyadi, S.H.
Nama Ibu : Almh. Sudaryanti, S.E.

Riwayat Pendidikan :

- a. TK Baitul Rahman Karangasem
- b. SD Muhammadiyah 16 Surakarta
- c. SMP N 12 Surakarta
- d. SMA Muhammadiyah 1 Surakarta
- e. UIN Raden Mas Said Surakarta

Surakarta, 26 Juni 2023



Nurlita Ekasari