

**PRAKTIK JUAL BELI ONLINE PRODUK ZEBBA DAILY FASHION
PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES) DAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Fakultas Syari'ah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

NUR ROHMAWATI

NIM. 182.111.236

PROGAM HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUA'AMALAH)

JURUSAN HUKUM EKONOMI DAN FILANTROPI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN MAS SAID

SURAKARTA

2023

**PRAKTIK JUAL BELI ONLINE PRODUK ZEBBA DAILY FASHION
PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES) DAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Disusun Oleh:

NUR ROHMAWATI

NIM. 182.111.236

Surakarta, 05 Desember 2023

Disetujui dan disahkan Oleh. Dosen

Pembimbing Skripsi



Oosim Khoiri Anwar, M.S.I
NIP.19860629 201903 1 003

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr,Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NUR ROHMAWATI
NIM : 182111236
PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **"PRAKTIK JUAL BELI ONLINE PRODUK ZEBRA DAILY FASHION PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES) DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG 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.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 05 Desember 2023



METERAL
TEMPEL
75E27AKX/60090631

Nur Rohmawati

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Nur Rohmawati

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syari'ah
Universitas Islam Negeri (UIN)
Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalammu'alaikum. Wr.Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Nur Rohmawati NIM: 182.111.236, yang berjudul:

**PRAKTIK JUAL BELI ONLINE PRODUK ZEBBA DAILY FASHION
PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARI'AH (KHES) DAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'ammalah)

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Sukoharjo, 05 Desember 2023

Dosen Pembimbing



Oosim Khoiri Anwar, M.S.I
NIP. 19860629 201903 1 003

PENGESAHAN

**PRAKTIK JUAL BELI *ONLINE* PRODUK ZEBU DAILY FASHION
PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES) DAN
UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Disusun Oleh:

NUR ROHMAWATI

NIM. 182.111.236

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah
Padahari Kamis tanggal 21 Desember 2023/ 8 Jumadil Akhir 1445 H
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sajjana Hukum Ekonomi Syariah (Muammalah)

Penguji I

Dr. Zaidah Nur R., S.H., M.H
NIP: 19740627 199903 2001

Penguji II

Asih Wati, S.E.Sy., M.E
NIP: 19920912 202012 2016

Penguji III

M. Zumar A., S.Ag., M.H
NIP: 19740312 199903 1004

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muh. Nashrudin, S.Ag., M.A., M.Ag
NIP: 19771202 200312 1003

MOTTO

Q.S Al- Muddasir ayat: 38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: *“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”*.

PERSEMBAHAN

Tiada usaha yang mengkhianati hasil jika ingin terus berusaha, maka kita akan mendapatkan hasil yang kita harapkan. Dalam perjuangan penulisan karya tulis skripsi ini kupersembahkan khususnya untuk :

- ❖ Ayah dan Ibu tercinta, (Alm) Rully Yananto dan Ibu Faria Sulistyowati, yang telah membimbing, mengarahkan dan memberiku bekal hidup.
- ❖ Kepada cinta kasih ketiga kakak saya beserta istrinya, terimakasih telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi yang diberikan kepada adik terakhir ini.
- ❖ Semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang dipakai dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri 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	Ṡa	Ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	Kh	Ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	kh	Ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Zal	z	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	Ta	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.	كُتِبَ	Kataba
2.	ذَكَرَ	Zukira
3.	يَذُوبُ	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...ى	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	Haula

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	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

Trasliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

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

Contoh :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatul aṭfāl
2.	طلحة	Ṭalhah

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	Trasliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbanaa
2.	نَزَّل	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 ditrasliterasikan 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 ditrasliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik didikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qomariyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

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

7. Hamzah

Sebagaimana telah di sebutkan di depan bahwa Hamzah ditranslitesaikan denga apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terlatak di awal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

No.	Kata Bahasa Arab	Trasliterasi
1.	أكل	Akala
2.	تأخذون	Ta‘khuduna
3.	النؤ	An-Nau‘u

8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam trasliterinya huruf kapital itu digunakanseperti 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, bukanhuruf 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 kapiral tidak digunakan.

Contoh:

No.	Kalimat Arab	Transliterasi
1.	وما مهدي إلا رسول	Wa māMuhaamdun illā rasūl
2.	الحمد لله رب العالمين	Al-hamdu lillhi rabbil „ālamīna

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi‘il, isim maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tetentu 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 dirangkaikan.

Contoh:

No.	Kalimat Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وإن الله لهو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
2.	فأوفوا الكيل واللميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna/Fa aful-kaila wal Mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan Syukur bagi Allah yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, **“PRAKTIK JUAL BELI *ONLINE* PRODUK ZEBBA DAILY FASHION PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES) DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muammalah), Fakultas Syar'iah UIN Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penyusun 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. Bapak Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag, selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Bapak Dr. Muh. Nashirudin, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah.
3. Bapak Muh. Zumar Aminuddin, S.Ag., M.H, selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah dan Filantropi Islam.
4. Bapak Masjupri, S.Ag., M.Hum, selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam.
5. Ibu Umi Rohmah, S.H.I., M.S.I, selaku Koordinator Prodi Hukum Ekonomi Syariah
6. Bapak Manshur Effendi, S.H.I., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan, dan motivasi selama masa studi.

7. Bapak Qosim Khoiri Anwar, M.S.I, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian, waktu dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang banyak dan tak ternilai harganya.
9. Bapak/Ibu Akademik Fakultas Syariah yang senantiasa membantu memberikan yang terbaik terhadap mahasiswa.
10. Orang tua tercinta yang telah memberikan segenap perhatian, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta doa yang selalu dipanjatkan.
11. Teman-teman Fakultas Syariah Angkatan 2018, khususnya kelas HES G 2018.
12. Pihak-pihak yang terkait dalam memberikan informasi yang mendukung skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penyusun mengharap kritik dan saran yang membangun untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 01 Desember 2023

Penyusun



Nur Rohmawati
NIM. 182.111.236

ABSTRAK

Nur Rohmawati, NIM: 182111236, **“PRAKTIK JUAL BELI ONLINE ZEBDA DAILY FASHION PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARI’AH (KHES) DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Kehadiran bisnis online dalam system jual beli memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya transaksi jauh lebih efisien, serta pemasaran online lebih tersebar di berbagai kalangan yang dalam hal ini memiliki peluang untuk penjual dalam menaikkan omset penjualan. Jual beli *online* juga memiliki resiko yang sangat besar. Resiko barang yang dikirim cacat seperti berlubang atau warna tidak sesuai dengan yang dipesan dan sejenisnya. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha demi keberlangsungan usaha dan menjaga kepercayaan konsumen. Maka perlu adanya perlindungan terhadap konsumen, seperti UUPK dan KHES yang didalamnya telah mengatur bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap pembeli.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian bentuk tanggung jawab dengan prespektif UUPK dan KHES yang diberikan kepada konsumen apabila terjadi pelanggaran hak pada konsumen.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan cara penelitian lapangan (*field research*). Lokasi penelitian berada di Zeba Daily Fashion dalam kurun waktu bulan April sampai dengan bulan Desember 2023. Sumber data yang digunakan yakni data primer berupa wawancara dengan penjual dan empat pembeli Zeba Daily Fashion. Data sekunder berkaitan dengan jurnal buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data dikumpulkan dengan metode deduktif dan dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa praktik jual beli *online* di Zeba Daily Fashion Dimana pemesanan barang dapat melalui *direct message* atau melalui link WhatsApp pada *bio Instagram*. Penjual akan memproses pengiriman barang ke alamat pembeli setelah mengkonfirmasi pembayaran. Ada tiga cara system transaksi yang dilakukan di Zeba daily Fashion, yaitu menggunakan ekspedisi, request by shopee, dan COD. Dan menurut analisis KHES jual beli yang dilakukan dikategorikan dalam bentuk jual beli salam. Menurut KHES, ketentuan pada objek jual beli tidak sesuai pada Pasal 101 ayat 1, dan dalam pemberian tanggung jawab menurut UUPK Pasal 19 dan pasal 36 KHES belum sepenuhnya terpenuhi.

Kata Kunci: UUPK, KHES, Jual beli salam, fashion

ABSTRACT

Nur Rohmawati, NIM: 182111236, "ONLINE SELLING AND BUYING PRACTICES ZEBA DAILY FASHION PERSPECTIVE COMPILATION OF SYARIAH ECONOMIC LAW (KHES) AND LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION".

The presence of an online business in the buying and selling system has advantages and disadvantages. The advantage is that transactions are much more efficient, and online marketing is more spread across various groups, which in this case has the opportunity for sellers to increase sales turnover. Buying and selling online also has huge risks. There is a risk that the goods sent are defective, such as holes or the color does not match what was ordered and the like. Business actors need to pay attention to this for business continuity and maintaining consumer trust. So there is a need for protection for consumers, such as UUPK and KHES which regulate the responsibilities of business actors towards buyers.

The aim of this research is to determine whether or not the form of responsibility given to consumers from the UUPK and KHES perspective is appropriate if there is a violation of consumer rights.

This type of research is qualitative research using field research. The research location is at Zeba Daily Fashion in the period from April to December 2023. The data source used is primary data in the form of interviews with sellers and four buyers of Zeba Daily Fashion. Secondary data relates to book journals and literature related to this research. Data collection techniques were obtained from observations, interviews and documentation. Next, data was collected using a deductive method and using the Miles and Huberman analysis model.

The results of the research show that online buying and selling practices at Zeba Daily Fashion where orders for goods can be made via direct message or via the WhatsApp link in the Instagram bio. The seller will process delivery of the goods to the buyer's address after confirming payment. There are three transaction system methods carried out at Zeba daily Fashion, namely using expedition, request by shopee, and COD. And according to the KHES analysis, the buying and selling carried out is categorized in the form of salam buying and selling. According to KHES, the provisions on sale and purchase objects are not in accordance with Article 101 paragraph 1, and the assignment of responsibilities according to UUPK Article 19 and Article 36 of KHES has not been fully fulfilled.

Keywords: UUPK, KHES, buying and selling greetings, fashion

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	0
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	xvi
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
DAFTAR ISI.....	xx
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	7
F. Tinjauan Pustaka	13
G. Metode Penelitian.....	18
H. Sistematika Penulisan	25
BAB II : KETENTUAN JUAL BELI.....	27
A. Ketentuan Jual Beli <i>Online</i>	27

1. Pengertian Jual Beli Online	27
2. Dasar Hukum Jual Beli Online.....	27
3. Rukun dan Syarat Jual Beli	29
4. Kekurangan dan Kelebihan Jual Beli Online	31
B. Ketentuan Jual Beli dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah	33
1. Asas-asas Akad.....	33
2. Ketentuan Ingkar Janji dan sanksi	35
3. Rukun dan Syarat Jual Beli	36
4. Jual Beli <i>online</i> dalam KHES.....	38
C. Ketentuan Jual Beli dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	41
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	41
2. Tanggungjawab Pelaku Usaha	42
BAB III : GAMBARAN UMUM JUAL BELI ONLINE DI ZEBDA DAILY FASHION	48
A. Gambaran Umum Zeba Daily Fashion.....	48
B. Praktik Jual Beli Pakaian di Zeba Daily Fashion	50
1. Tahap Pemesanan	51
2. Tahap Pembayaran	54
C. Cara Menanggapi Komplain dari Pembeli Zeba Daily Fashion	59
BAB IV : ANALISIS PRAKTIK JUAL BELI <i>ONLINE</i> ZEBDA DAILY FASHION PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	61
A. Analisis Mekanisme Jual Beli <i>Online</i> Zeba Daily Fashion.....	61

B. Tanggung Jawab penjual kepada pembeli ditinjau dari KHES dan UUPK.....	67
BAB V : PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN 1.....	79
LAMPIRAN 2.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran bisnis *online* dalam sistem jual beli memiliki sisi kelebihan dan kekurangan. Kelebihan yang ditimbulkan yakni transaksi melalui internet jauh lebih efisien, dan mudah dibandingkan menggunakan media lainnya. Melalui pemasaran secara *online* informasi akan lebih tersebar kesegala kalangan yang dalam hal ini berarti memiliki peluang bagi penjual untuk menaikkan omset penjualan dalam persaingan dengan penjual lain yang tidak menggunakan internet.¹

Prinsip jual beli dalam Islam adalah tidak boleh merugikan salah satu pihak, baik penjual maupun pembeli, yaitu dengan menghindari riba serta praktek-prakteknya². Jual beli dapat dilakukan secara sah dan memberikan manfaat yang tepat maka harus terealisasi rukun dan syarat dari jual beli yang berkaitan dengan penjual, pembeli, dan barang yang diperjual belikan sehingga jual beli dapat dilakukan secara benar, jujur dan adil.³

Jenis jual beli ditinjau dari benda yang dijadikan objek jual beli menurut Imam Taqiyuddin sebagaimana yang dikutip oleh Hendi suhendi bahwa jual beli di bagi menjadi tiga macam; jual beli yang kelihatan, jual

¹Siswadi dan Kamaliatul Fiqriyah, “Jual Beli Sistem Dropshipping Menurut Prespektif Fiqih Muammalah (Study Kasus Pada toko Etalase Hijab Sendangagung)”, *Al Maqashid : Journal of Economics and Islamic Business*, Vol.2 No. 2 Oktober Tahun 2022, hlm. 2

²*Ibid*... hlm. 2

³Umul Muhimah, “Akad As-Salam dalam Jual Beli Online ditinjau dari Prespektif ekonomi Islam”, *Skripsi*, Institut Agama negeri Metro lampung, 2017, hlm. 19

beli yang dijelaskan sifat-sifatnya dalam perjanjian (salam), dan jual beli yang tidak kelihatan.⁴ Salam dipilih sebagai alternatif dan solusi dalam menjalankan bisnis jual beli sifat pesanan/jual beli *online*, maka jual beli *online* berkewajiban menyertakan berbagai kriteria dan spesifikasi yang terdapat pada gambar barang yang ditawarkan kepada calon pembeli. Akad salam sangat bermanfaat bagi penjual karena menerima pembayaran di muka agar dapat membeli perlengkapan atau bahan baku yang akan digunakan dalam membuat barang yang di pesan tersebut.

Toko online yang mengadopsi jual beli pesanan secara *online* dan sekaligus akan digunakan sebagai tempat penelitian adalah Zeba Daily *Fashion*. Bisnis ini didirikan pada tanggal 10 Oktober 2018, bisnis *online* ini sebagai pekerjaan sampingan mengingat pengelolanya masih berstatus sebagai karyawan. Usaha dijalankan ketika luang tanpa harus mempengaruhi pekerjaan utamanya. Usaha ini bekerjasama dengan konveksi rumahan di wilayah Sukoharjo dengan sistem *purchase by order*, dan transaksi dapat dilakukan melalui transfer bank dan *COD (Cash On Delivery)*. Produk Zeba Daily *Fashion* disampaikan melalui sosial media yakni *Instagram, Facebook, WhatsApp* dan *shopee*.⁵ Salah satu keunggulan dari Zeba Daily *Fashion* yakni menawarkan berbagai macam produk seperti tas, sepatu, baju, jilbab hingga mukenah. Dengan kisaran harga Rp. 25.000

⁴ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo), hlm 75

⁵ Silfi Andini Restu Putri, Owner Zeba Daily, *wawancara pribadi*, 12 April 2022

sampai dengan Rp. 350.000. Transaksi jual beli di internet berbeda dengan jual beli secara *offline*.

Adapun alur pembelian secara *online* sebagai berikut, pembeli (*buyer*) melalui media sosial *Facebook*, *Instagram*, *e-commerce* seperti *Shopee Zeba Daily Fashion*, dimana pihak pembeli mengunjungi situs web dan mencari produk yang ditawarkan di sana. Setelah barang yang dicari ditemukan, pembeli mengajukan penawaran di website yang diupload atau mengirim pesan singkat ke *Zeba Daily Fashion* via *WhatsApp*. Setelah menghubungi penjual (*seller*) dan mencapai kesepakatan, pembeli dan penjual memutuskan peraturan pembayaran yang disepakati. Pengaturan pembayaran yang dipakai ialah dengan mentransfer sejumlah uang yang telah disepakati kepada penjual. Setelah pembeli membayar, penjual mengirim pesanan ke pembeli. Namun, melakukan pembayaran lewat transfer sangat riskan terhadap penipuan. Pembeli harus sangat berhati-hati saat melakukan transaksi menggunakan mekanisme transfer ini. *Cash on Delivery* (COD) adalah metode pembayaran lain selain transfer bank. *Cash on Delivery* adalah transaksi dimana pembeli dan penjual bertemu secara langsung untuk memastikan kondisi dan kelengkapan produk, bernegosiasi, dan membayar. *Zeba Daily Fashion* hanya menggunakan metode ini melalui toko *e-commerce Shopee* yang menginginkan membayar langsung ditempat dan pembeli *online/offline* yang dapat diakses oleh pemilik *Zeba Daily* di wilayah tersebut.⁶

⁶ Silfi Andini Restu Putri, Owner *Zeba Daily Fashion*, *Wawancara Pribadi*, 12 April 2022

Jual beli melalui online sangat besar risikonya. Risiko barang yang dikirim ternyata cacat produk seperti robek, berlubang atau warna tidak sesuai dengan yang dipesan dan sejenisnya.⁷ Hal ini yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha demi keberlangsungan usaha dan menjaga kepercayaan dari konsumen. Penekanannya bukan hanya pada standar mutu produk, akan tetapi pelaku usaha juga dituntut untuk memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan jual beli produknya.

Penelitian ini diteliti berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, akan tetapi penelitian ini lebih terfokus membahas masalah di Pasal 19 di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yakni mengenai tanggungjawab pelaku usaha. Sebagaimana bunyinya. Ayat (1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ayat (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. Ayat (3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Ayat (4) pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana

⁷Aulia Muthiah, Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press,2018), hlm. 38

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan. Ayat (5) Ketentuan yang dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁸

Selain ditinjau dari peraturan undang-undang yang bersifat positif seperti UUPK, praktik jual beli *online* juga dapat ditinjau dari peraturan Hukum Islam. Indonesia kini telah memiliki sebuah produk hukum ekonomi syariah yang berlaku berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI No.2 Tahun 2008 Tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, yang kemudian disingkat dengan istilah KHES. Di dalam Buku II KHES telah tercantum ketentuan-ketentuan mengenai akad. Jual beli termasuk salah satu akad yang diatur didalamnya, yang diistilahkan dengan kata *bai'*. Dari sini maka akan diketahui apakah praktik jual beli *online* produk Zeba Daily Fashion sudah sesuai aturan agama Islam atau belum.

Dalam hal ini, pihak-pihak yang terlibat dalam suatu akad jual beli haruslah memahami ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam KHES. Baik pihak produsen, *reseller*, juga konsumen. KHES ini telah menjelaskan hak dan kewajiban masing-masing pihak, asas-asas dalam akad, ketentuan objek yang dijualbelikan, ketentuan jual beli tertentu, ketentuan tenggang waktu penyerahan barang, dan lain sebagainya. Dengan adanya ketentuan-ketentuan tersebut dapat dijadikan sebagai pisau analisis memahami objek penelitian, yang dalam hal ini produk Zeba Daily *Fashion*.

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam bagaimana praktik jual beli *online* produk Zeba Daily Fashion, kemudian bagaimanakah ketentuan KHES dan UUPK terhadap ketentuan tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen ditinjau dari KHES dan UUPK. Oleh karenanya, peneliti mengangkat permasalahan tersebut dalam judul skripsi yaitu **“Praktik Jual Beli *Online* Produk Zeba Daily Fashion Prespektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas peneliti akan mengangkat pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan jual beli *online* di Zeba Daily Fashion?
2. Bagaimana tanggungjawab penjual kepada pembeli ditinjau dari KHES dan UUPK?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini akan sesuai dengan rumusan yang peneliti sebut diatas:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan jual beli *online* Zeba Daily Fashion.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi pelanggaran terhadap pembeli ditinjau dari KHES dan UUPK.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan, diantaranya:

1. Secara teoritis, kepentingan penelitian ini adalah untuk melengkapi referensi tentang perlindungan konsumen dalam praktik jual beli *online*.
2. Secara praktis dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan tentang perlindungan konsumen dalam jual beli *online* berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan manfaat yang diperoleh darinya.

E. Kerangka Teori

Dari judul yang diambil oleh peneliti, kerangka teori yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jual Beli *Online* dalam KHES

Penjelasan mengenai jual beli secara *online* dalam KHES hingga kini belum ada ketentuannya. Namun berdasarkan jenis-jenis akad yang

ada dalam ajaran Islam ada dua bentuk akad yang serupa dengan perjanjian jual beli *online*, yaitu akad *istisna'* dan akad *salam*.

Akad *istisna'* ialah akad jual beli antara pemesan dengan penerima pesanan, dimana spesifikasi dan harga barang disepakati di awal, sedangkan pembayaran dilakukan bertahap sesuai dengan kesepakatan. Dengan kata lain *istisna'* berarti minta dibuatkan/dipesankan.⁹ Sementara itu, berdasarkan KHES, yang dimaksud dengan *istisna'* adalah jual beli barang dalam bentuk pesanan dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pihak pemesan dengan pihak penjual.¹⁰

Sedangkan yang dimaksud dengan akad *salam* adalah jual beli dengan melakukan pemesanan terlebih dahulu. Menurut KHES Buku II, Bab I pasal 20, *salam* adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang. Sekalipun akad *salam* dan akad *istisna'* ini hampir mirip, namun ada beberapa perbedaan diantara keduanya, antara lain:¹¹

- a. Objek transaksi dalam *salam*, merupakan tanggungan dengan kuantitas ataupun kualitas, sedangkan *istisna'* berupa zat/barangnya.

⁹ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi di Lembaga Keuangan syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm 142.

¹⁰ Pasal 20 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

¹¹ Zainal Abidin, *Akad dalam Transaksi Muammalah Kontemporer*, (Pameksan : Duta Media Publishing, 2020), hlm. 45.

- b. Dalam akad *salam* adanya jangka waktu tertentu untuk menyerahkan barang, hal ini tidak berlaku pada akan *istisna'*.
- c. Akad *salam* bersifat mengikat sedangkan akad *istisna'* tidak demikian.
- d. Dalam kontrak *salam* persyaratan untuk menyerahkan modal atau pembayaran dilakukan saat kontrak dilakukan, sedangkan dalam *istisna'* pembayaran bisa kapan saja sesuai kesepakatan.

Adapun rukun dalam akad *salam* yang harus dipenuhi yaitu pembeli, penjual modal/uang, barang dan ijab Kabul. Sementara syarat akad *salam* menurut ulama diantaranya, yaitu: jenis barangnya jelas, spesifikasinya jelas, waktu penyerahannya jelas, mengetahui kadar modal yang dibutuhkan, dan menyebutkan tempat penyerahan jika dibutuhkan biaya pengiriman.¹² Meskipun disyaratkan menentukan sifat-sifat dan spesifikasi barang yang dipesan harus jelas, tetapi dalam akad *salam* tidak ada syarat bagi pemesan untuk melihat barang yang dipesan.¹³

Sedangkan dalam KHES ketentuan *bai' salam* dijelaskan pada pasal 100 hingga pasal 103. Pada pasal 101 dipaparkan ketentuan-ketentuan pemesanan objek *bai' salam* diantaranya yaitu *bai' salam* dapat dilakukan jika syarat kuantitas dan kualitas barang sudah jelas; kuantitas

¹² Dimyauddin Zuhri Qudsy, *Pengantar Fiqh Muammalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm 131.

¹³ Imam Mustofa, *Ijtihad Kontemporer*, hlm 73.

barang dapat diukur dengan takaran atau timbangan dan/atau meteran, dan spesifikasi barang harus diketahui oleh para pihak¹⁴. Kemudian pada pasal 103 dijelaskan bahwa pembayaran yang dapat dilakukan pada waktu dan tempat yang telah disepakati.¹⁵

2. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah atau biasa disebut dengan istilah KHES lahir sebagai sebuah aturan hukum diawali dari terbitnya UU No. 3 Tahun 2006 tentang perubahan atas UU No.3 tahun 2006 memperluas kewenangan PA sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan umat Islam di Indonesia. Dengan perluasan kewenangan tersebut, kewenangan PA merambah sampai ke penanganan sengketa ekonomi syariah.¹⁶

3. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan serangkaian upaya untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain, atau kehidupan lain dan tidak untuk dijual.¹⁷

¹⁴ Pasal 101 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

¹⁵ Pasal 103 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

¹⁶ Kudrat Abdillah dan Yenny Susilawati, 'Sejarah Kodifikasi Hukum Ekonomi Syariah di Indonesia', *Al-Huquq: Journal of Indonesia Islamic Law*, Vol. 2, No. 1 (2020), hlm. 118

¹⁷ Redaksi Sinar Grafika, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1999), hlm. 2.

Perlindungan konsumen dalam sistem belanja *online* ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19. Sebagaimana bunyinya:

1. Pelaku usaha bertanggungjawab 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 yang dimaksudkan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁸

¹⁸ Redaksi Sinar Grafika, Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999, (Jakarta: Sinar Grafika, 1999), hlm. 2.

F. Tinjauan Pustaka

Di penelitian ini ada beberapa studi penulis temukan untuk telaah pustaka, yaitu:

1. Skripsi tahun 2017 oleh Siti Mei Muzayanah yang berjudul “Tinjauan *Hukum Islam* dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Kosmetik di Toko Amelia Dusun Bulu Desa Candi Mulyo dolopo”. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana data yang diperoleh berasal dari studi lapangan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa produk kosmetik yang dalam hal ini menjadi objek jual beli di Toko Amelia dinilai melanggar ketentuan Hukum Islam. Hal tersebut dikarenakan kosmetiknya berbahaya ataupun mengandung *mudharat*, jika produk digunakan akan beresiko merusak dan merugikan konsumen. Sementara itu, analisis UUPK terhadap penjualan produk kosmetik tersebut dinilai melanggar peraturan yang ada, dikarenakan memperjualbelikan produk berbahaya, belum terdaftar, tidak berlabel “halal”, tidak ada informasi tanggal produksi dan expirednya.¹⁹

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Siti Mei Muazayanah dengan penelitiann ini terletak pada objek penelitian. Objek penelitian skripsi diatas adalah produk kosmetik yang dijual di toko, sedangkan objek penelitian ini adalah produk *fashion* yang dijual secara *online*

¹⁹ Siti Mei Muzayanah, Tinjauan Hukum Islam dan UUPK terhadap Penggunaan Produk Kosmetik di Toko Amelia Dusun Bulu Desa Candimulyo Dolopo, *Skripsi*, tidak diterbitkan, IAIN Ponorogo, Ponorogo 2017.

dengan sistem pesanan. Perbedaan yang lainnya yaitu pendekatan yang digunakan. Pada skripsi diatas menggunakan pendekatan hukum Islam dan UUPK, sedangkan pada penelitian ini menggabungkan pendekatan UUPK dan KHES.

2. Jurnal yang ditulis oleh Zulkifli dan Yustiloviani yang berjudul “tinjauan Hukum Islam Terhadap Inkonsistensui Gambar Produk dengan wujud Asli dalam Jualan Online di Platform Lazada”, *Al Barakat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah* Vol.2 No. 1 (2022). Hasil penelitiannya bahwa kasus ketidaksesuaian foto gambar dan wujud asli produk dalam jualan *online* di platform Lazada pada segmentasi pakaian itu terjadi *real* bukan hanya hipotesa peneliti saja. Terjadi *feedback* keluhan konsumen kepada para penjual di platform Lazada mulai dari keluhan adanya ketidaksesuaian ukuran, warna, bentuk, dan bahan yang berbeda dengan yang ada di deskripsi gambar. Transaksi yang terjadi dalam jual beli *online* secara keseluruhan sudah memenuhi syarat sahnya jual beli *online*, tetapi transaksi jual beli *online* yang terjadi pada platform Lazada segmentasi pakaian tidak sah karena adanya syarat sah jual beli yang tidak terpenuhi dalam syarat benda yang diperjual belikan (*muslam fih*)²⁰

Perbedaan peneliti yang dilakukan Zulkifli dan Yustiloviani terletak pada objeknya yakni pakaian yang dijual di platform Lazada, sedangkan

²⁰ Zulkifli dan Yustiloviani, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Inkonsistensi Gambar Produk Dengan Wujud Asli Dalam Jualan Online Di Platform Lazada”, *Al Barakat: Jurnal Kajian Hukum ekonomi Syariah* Vol. 2 No.1, 2022.

penelitian ini sama-sama pakaian namun di media social seperti (Instagram, Facebook, Shopee). Perbedaan yang lainnya pada jurnal diatas, menggunakan Hukum Islam sedangkan penelitian ini menggunakan KHES dan UUPK.

3. Jurnal yang ditulis oleh Suci Hayati dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Barang bekas Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah”, *Adzkiya: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, Vol. 07, September 2019. Hasil penelitiannya jual beli barang bekas terdapat resiko yang tinggi, oleh karena itu, *khiyar* menjadi jaminan yang mutlak dan tepat ketika pelaksanaan transaksinya. Oleh karena itu dapat dipastikan bahwa menurut Hukum Islam, transaksi jual beli barang bekas seperti ini mutlak dipenuhi beberapa unsur antara lain akad, *khiyar*, dilihat dari barang yang diperjual belikan, uang pokok, proses pembayaran, jika semua sudah terpenuhi maka transaksi jual beli barang bekas tersebut diperbolehkan. Bahwa pedagang belum menerapkan mengenai hak-hak perlindungan konsumen menurut hukum Islam di karenakan masih ada unsur ketidakjelasan dan hak *khiyar* yang belum di berikan kepada konsumen.²¹

Perbedaan dari jurnal diatas yakni terletak pada objeknya yaitu jurnal meneliti tentang barang bekas, sedangkan penelitian ini objeknya

²¹ Suci Hayati, Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Barang Bekas Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah”, *Adzkiya: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, Vol 07, 2019.

fashion barang baru. Persamaannya sama-sama menggunakan pendekatan UUPK dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

4. Jurnal yang ditulis oleh Afifah Musrhoh dan Agustina Damanik dengan judul “Jual Beli *Online* dengan menggunakan Sistem *Cash On Delivery* di Kelurahan Kalangan di Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Jurnal *El-Thawalib*, Vol. 3 no. 6 Desember tahun 2022. Hasil dari penelitiannya menjelaskan bahwa dalam jual beli online haruslah terbentuknya khiyar yang telah diterapkan atau dilaksanakan oleh penjual maupun pembeli yaitu Khiyar Aib dan Khiyar Syarat. Sama halnya pembeli yang mengalami kerugian karena barang yang mereka pesan ada kerusakan, maka mereka boleh mengembalikan, dan Khiyar Syarat ini berlaku apabila syarat yang diajukan oleh penjual ada syarat untuk boleh mengembalikan apabila tidak sesuai. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap hak Khiyar dalam jual beli online system COD ini hukumnya boleh, dimana ia telah dikategorikan sebagai jenis jual beli *ba'i as-salam*. Dan pembayarannya juga dapat dilakukan nanti ketika barang yang dipesan sampai ke alamat tujuan. Berdasarkan hal ini penjelasan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Selanjutnya tidak termasuk kedalam transaksi jual beli yang dilarang didalam islam seperti yang sudah dijelaskan di dalam bab sebelumnya.²²

²² Afifah Nusrhoh dan Agustina Damanik, “Jual Beli Online Dengan Menggunakan Sistem Cash On Delivery di Kelurahan Kalangan di tinjau Kompilasi Hukum ekonomi Syariah”, *Jurnal Et-Thawalib*, Vol. 3 No.6 Desember 2022

Perbedaan dengan jurnal diatas ialah sistem pembayaran yang dipakai,jika jurnal menggunakan sistem COD, penelitian ini menggunakan pembayaran di muka. Perbedaan selanjutnya pendekatan yang digunakan jurnal diatas hanya menggunakan pendekatan KHES sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan KHES dan UUPK.

5. Dalam jurnal yang ditulis oleh Muhammad Azani, *dkk*, berjudul “Pelaksanaan Transaksi Akad Jual Beli dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Kecamatan Tampan Pekanbaru”, *Gagasan Hukum*, Vol. 03 No. 01 Tahun 2021. Dengan hasil penelitian dalam masyarakat seringkali terjadi masalah jual beli yang tidak berdasarkan KHES. Ada beberapa masalah yakni adanya jual beli borongan dengan akad diawal. Dalam praktik jual beli yang terjadi di masyarakat Sidomulyo Barat menggunakan sistem borongan, dimana pembeli merasa dirugikan pada kualitas buah yang dibeli, pembeli tidak dapat melihat kondisi buah yang dibeli, dikarenakan buah telah dikemas.²³

Perbedaan dari jurnal diatas yakni dari objek penelitian, objek yang ada di jurnal yakni jual beli buah, sedangkan penelitian ini objeknya produk fashion dan dilakukan secara *online*. Perbedaannya yang lain terletak pada pendekatan yang digunakan, jurnal diatas hanya

²³ Muhammad Azani, *dkk*, “Pelaksanaan Tansaksi Akad Jual Beli dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Kecamatan Tampan Pekanbaru”, *Jurnal Gagasan Hukum*, Vol.03. No. 01. 2021

menggunakan pendekatan KHES sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan KHES dan UUPK.

G. Metode Penelitian

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian yang sesuai dengan judul diatas:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu meliputi analisis dan pemahaman mengenai perilaku dan proses social masyarakat yang spesifik dan teratur sebagai misinya, penelitian kualitatif juga menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensinya.²⁴

Maka metode penelitian yang digunakan adalah dengan cara penelitian lapangan (*Field Research*), penelitian ini sesuai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau meluskiskan keadaan subjek atau objek penelitian, pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagainya.²⁵ Peneliti akan melihat secara langsung bagaimana Zeba Daily Fashion menjual pakaian di akun media sosialnya.

²⁴ Adhi kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP): 2019), hlm. 19

²⁵ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian di Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015), Hlm. 63

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini memilih di Zeba Daily Fashion. Dan waktu Penelitian ini dimulai dari bulan April-Desember 2023.

3. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Sumber data primer adalah informasi yang diperoleh dan yang dipakai sebagai jawaban atas persoalan penelitian.²⁶ Data primer adalah sumber informasi pengkajian yang didapat dari sumbernya secara langsung²⁷. Sumber data penulis mengambil penelitian lapangan yaitu mengambail data langsung di Zeba Daily Fashion dengan melakukan wawancara dengan penjual (*owner*) dari Zeba Daily Fashion yaitu Silfi Andini Restu Putri, Mutia Parasti Widawati, Cantika Delfi Artamia, Siti Solikhatun, dan Amora Ersanti selaku pembeli Zeba Daily Fashion, terkait permasalahan yang dibahas.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi observasi yang didapat tanpa adanya keterlibatan peneliti dengan melewati

²⁶ Lexy j. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2007). Hlm. 26

²⁷ Beni Ahmad Soebandi, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), hlm. 158

penghubung.²⁸ Sumber data ini diperoleh dari buku, literatur, artikel, jurnal dan sumber lainnya yang mempunyai relevansi dengan permasalahan yang dikaji.

²⁸ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 74

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti menggunakan sumber data primer, sehingga dalam pengumpulan data pada penelitian adalah mengambil data secara langsung. Sehingga dalam Teknik pengumpulan data penulis melakukan tiga cara yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.²⁹ Dalam penelitian ini peneliti melihat dan mengamati langsung bagaimana mekanisme jual beli produk Zeba Daily Fashion dan peneliti juga menggunakan observasi partisipan yaitu dengan membeli produk secara *online* di Zeba Daily Fashion.

b. Wawancara

Wawancara ialah serangkaian informasi atau data melalui interaksi verbal/lisan.³⁰ Di penelitian ini wawancara dilakukan dengan cara semi terstruktur, wawancara lebih bersifat ke pembicaraan. Wawancara semi-terstruktur untuk menemukan

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 145

³⁰ Suwarno, *dasar-dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Andi Offset,2014), hlm

masalah secara lebih lugas dan orang-orang yang diundang untuk diwawancarai diminta beropini dan dalam wawancara ini peneliti perlu memperhatikan dengan cermat dan mencatat apa yang yang dikatakan oleh orang yang diwawancarai.³¹ Wawancara juga bisa diartikan percakapan yang dilakukan kedua belah pihak dengan maksud tertentu, yaitu pewawancara disebut sebagai *Interviewer* yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai disebut sebagai *interview* yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan pewawancara.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu digunakan jika peneliti tidak tahu siapa yang tepat menjadi sampel, karena tidak mengetahui kondisi warga masyarakat di lapangan. Untuk itu peneliti memilih siapapun yang dijumpai.³²

Oleh karena itu peneliti dapat bertanya kepada informan pertama tersebut, yang mungkin mengetahui siapa yang memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dari informan pertama tersebut peneliti dapat menemukan informan kedua dan seterusnya. Jadi, peneliti akan mewawancarai satu orang penjual dan empat orang

³¹ Suwarno, *Dasar-dasar metode penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014)

³² Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta:t.np., 2014), hlm.104

yang bernama Mutia, Cantika, Lika dan Amora sebagai pembeli *online* di Zeba Daily Fashion

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, jurnal, majalah, prasasti, notule rapat, agenda dan sebagainya.³³ Dalam hal ini penueliti akan mengumpulkan foto-foto dari media social Zeba Daily Fashion, ataupun yang terkait dengan penelitian ini.

5. Tehnik Analisis Data

Analisis data adalah mengorganisasikan data yang terkumpul ke dalam beberapa kategori, meliputi catatan, rekama, dan data lain yang terkait. Dalam metode analisis peneliti menggunakan metode deduktif, yaitu suatu pola pikiran yang dimulai dengan mengambil kaidah-kaidah yang bersifat umum untuk mendapatkan kesimpulan yang bersifat khusus.³⁴

Peneliti menggunakan model analisis data Miles dan Huberman, bahwa dalam penelitian kualitatif data yang terkumpul melalui teknik pengumpulan data yang berbeda-beda, terlihat lebih banyak berupa

³³ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 206

³⁴ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reasearch*, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 1987), hlm, 36-37.

kata-kata daripada angka. Jadi, data harus “diproses” dan dianalisis sebelum digunakan.³⁵

Sehingga aktivitas dalam analisis ini ada tiga tahap, yaitu sebagai berikut:

- c. Reduksi data, dalam tahap ini data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian, pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Jadi disini peneliti akan mencari tahu mengenai transaksi jual beli pakaian di Zeba Daily Fashion pada pembeli. Peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa pertanyaan yang sudah tersusun untuk mencapai data yang dituju yaitu berkaitan dengan gambaran umum memilih Zeba daily Fashion dalam membeli dan seputar objek akad. Peneliti juga akan mengumpulkan semua informasi berkaitan dengan Zeba Daily Fashion.
- d. Penyajian data, dalam tahap ini penyajian data diartikan menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Jadi disini peneliti akan mendeskripsikan hasil wawancara pembeli dan data yang ditemukan, kemudian akan menarik beberapa permasalahan yang ditemukan sebagai hasil dari penelitian.

³⁵ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014) hlm 407.

- e. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, sebenarnya hanyalah sebagian kegiatan dari konfigurasi utuh. Kesimpulan diverifikasi selama kegiatan berlangsung. Peneliti akan menarik kesimpulan dari data yang sudah ditemukan permasalahannya, yang mana nantinya hasil dari pertanggungjawabab dari Zeba Daily Fashion sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau belum.

H. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan, di bab pendahuluan berisi pokok permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori, yang berisi tentang gambaran umum jual beli *online*, Jual Beli Online menurut KHES, dan Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.

Bab III : Pelaksanaan Jual beli *Online* di Zeba Daily Fashion, berisi tentang gambaran umum jual beli Online di Zeba Daily, dalam bab ini terdiri dari awal mula berdirinya Zeba Daily, produk-produk Zeba Daily, standar pengelolaan bisnis, transaksi yang digunakan, praktek bisnis *online* Zeba Daily dan cara menanggapi komplain dari pembeli.

Bab IV : Pembahasan tentang praktik jual beli yang dilakukan Zeba Daily Fashion dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha pada Jual Beli

Online di Zeba Daily Fashion. Di bab ini dibahas mengenai analisis perlindungan Konsumen dalam Praktik Jual Beli Online yang ditinjau dari Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Bab V : Penutup, pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban dari permasalahan yang ada dalam penelitian ini, sedangkan saran-saran berisi tentang hal-hal yang mungkin berguna dalam perbaikan jual beli *online* di Zeba Dially Fashion. Pada akhir skripsi ini berisi daftar Pustaka untuk memberikan informasi tentang buku, literatur lainnya yang idgunakan dan lampiran-lampiran.

BAB II

KETENTUAN JUAL BELI

A. Ketentuan Jual Beli *Online*

1. Pengertian Jual Beli *Online*

Jual beli *online* merupakan konsep baru yang digambarkan sebagai proses jual beli barang atau jasa pada *world wide internet* atau proses jual beli barang atau pertukaran produk jasa dan informasi melalui jaringan internet.¹

Media elektornik yang dibicarakan dalam jual beli *online* hanya difokuskan dalam hal penggunaan media internet. Peralnya, penggunaan internetlah yang saat ini sedang ramai digunakan oleh banyak orang atau bisa dikategorikan sebagai hal yang sedang *trend*. Artinya para pihak yang melakukan

2. Dasar Hukum Jual Beli *Online*

Dasar hukum jual beli dalam Al-qur'an yaitu:

a. Firman Allah dalam Qur'an Surat An-Nisa' ayat 29:

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

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُونِ رَاجِمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.

¹ Siregar, "Anlisis Transaksi Jual Beli Pada E-Commerce berdasarkan Hukum Syariah", *Journal of Islamic Economic Lariba*, (Jakarta) Vol.3 Nomor 1, 2017, hlm.32

*Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*²

b. Firman Allah dalam Qur'an Al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّىٰ فَاكْتُبُوهُ

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'ammalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.*³

Berdasarkan ayat diatas Allah menyeru kepada orang-orang yang beriman agar tidak makan harta sesama dengan jalan yang tidak diridhoi oleh syara' (bathil), kecuali dengan jual beli yang didalamnya terkandung unsur saling merelakan. Dari ayat di atas tersebut bisa dipahami bahwa, disamping jual-beli harus memenuhi rukun dan syaratnya yang akan penulis paparkan pada sub berikutnya, juga ada anjuran syarat lain yang tidak tampak (bathin). Yaitu kerelaan yang tersimpan dalam hati penjual dan pembeli. Oleh karenanya dalam melakukan transaksi jual-beli mmebutuhkan ijab dan qabul agar kerelaan yang mulanya tersimpan akan menjadi jelas.

c. Fatwa DSN-MUI No: 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam bahwa salam parallel ini diperkenankan dengan syarat akad kedua terpisah dari dan tidak berkaitan dengan akad pertama.⁴

² JavanLabs, dalam <https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-29>, diakses tanggal 30 Mei 2023 pukul 10:28 WIB

³ *Ibid*

⁴ Fatwa DSN-MUI No:05/DSN-MUI/IV/2000

- d. Fatwa DSN No.144/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Marketplace berdasarkan Prinsip Syariah.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa jual beli *online* tersebut jika dikaitkan dengan pengertian jual beli menurut Islam merupakan sebuah transaksi jual beli yang didalamnya terdapat penjual, pembeli serta barang yang diperdagangkan. Bedanya, dalam transaksinya menggunakan media elektronik.

3. Rukun dan Syarat Jual Beli

a. Rukun Jual Beli

Rukun jual beli diantara ulama terjadi perbedaan pendapat. Menurut ulama Hanafiyyah rukun jual beli adalah ijab dan qabul yang menunjukkan pertukaran barang secara *rida*, baik secara ucapan maupun perbuatan.

Adapun rukun jual beli menurut jumhur ulama ada empat yaitu:

- 1) *Ba'i* (penjual)
- 2) *Murtari* (Pembeli)
- 3) *Sighat* (ijab dan qabul)
- 4) *Ma'qud'alaih* (Benda atau barang)⁵

⁵ Umul Muhimah, 'akad As-Salam dalam Jual Beli Online ditinjau dari Prespektif ekonomi', *Skripsi*, (Lampung: IAIN Metro Lampung, Lampung, 2017) hlm. 37-40.

b. Syarat Jual Beli

Adapun syarat dalam jual beli yaitu:

- 1) Berakal
- 2) Baligh
- 3) Tempat akad
- 4) Objek

Suatu jual beli tidak akan sah bila tidak terpenuhi dalam suatu akad tujuh syarat yaitu:

- 1) Saling rela antar kedua belah pihak,
- 2) Pelaku akad adalah orang yang diperbolehkan melakukan akad, yaitu orang yang telah baligh, berakal dan mengerti,
- 3) Harta yang menjadi objek transaksi telah dimiliki sebelumnya oleh kedua belah pihak. Maka, tidak sah jual beli barang yang belum dimiliki tanpa seizin pemiliknya,
- 4) Objek transaksi adalah barang yang dibolehkan agama.
- 5) Objek transaksi adalah barang yang bisa diserahkan terimakan, maka tidak sah jual mobil hilang, burung diangkasa karna tidak bisa diserahkan terimakan,
- 6) Objek jual beli diketahui oleh kedua belah pihak saat akad. Maka tidak sah menjual barang yang tidak jelas.
- 7) Harga harus jelas saat transaksi.⁶

⁶ Umul Muhimah, 'akad As-Salam dalam Jual Beli Online ditinjau dari Prespektif ekonomi', *Skripsi*, (Lampung: IAIN Metro Lampung, Lampung, 2017) hlm. 37-40.

4. Kekurangan dan Kelebihan Jual Beli Online

Penjualan *online* terutama yang berbasis media sosial memiliki beberapa manfaat baik bagi pembeli maupun bagi penjual, yaitu:

- a. Jam buka yang bersifat 24 jam, dengan menggunakan penjualan *online* penjual dapat menjual berbagai produk yang dimiliki 24 jam sehari. Hal ini berbeda dengan penjualan konvensional yang mungkin hanya memiliki waktu misalkan dari jam 9 pagi sampai dengan jam 10 malam. Sehingga hal ini akan memberi manfaat baik kepada penjual maupun kepada pembeli yang membutuhkan suatu produk;
- b. Lebih mudah dan lebih cepat untuk menemukan berbagai macam produk yang dibutuhkan oleh pembeli;
- c. Proses perbandingan harga yang mudah dan cepat dilakukan. Melalui penjualan online, calon pembeli dapat melakukan perbandingan harga pada berbagai macam barang yang ditawarkan dengan lebih mudah dan cepat;
- d. Mudah dilaksanakan oleh siapapun. Seringkali salah satu alasan orang enggan melakukan penjualan secara tatap muka ialah terkait dengan kurang percaya dirinya, apabila berhadapan dengan pembeli langsung.

- e. Investasi yang lebih murah. Melalui penjualan online berbasis media sosial, Penjual tidak perlu mengeluarkan dana investasi yang cukup besar untuk menyewa toko/outlet dan memperkerjakan karyawan.⁷
- f. Lebih efisien waktu, sebab dengan adanya *e-commerce* pemesanan barang dapat melalui telepon atau situs internet dan dapat diantar.⁸

Selain kelebihan yang dimiliki penjualan *online* terutama yang berbasis media sosial tersebut, terdapat beberapa kelemahan yang muncul dari penjualan *online*, yaitu:

- a. Pembeli tidak dapat melakukan *cash and carry* dari produk yang mereka beli.
- b. Pembeli tidak dapat memperhatikan detail dari produk yang ingin mereka beli, hal inilah yang menjadi salah satu keunggulan dari penjualan langsung (konvensional) dimana pembeli dapat memperhatikan detail barang dari produk yang akan mereka beli.⁹
- c. Masih minimnya pengetahuan tentang teknologi informasi, khususnya dalam pemanfaatan untuk bisnis sehingga menimbulkan banyak kekhawatiran. Seperti, banyak pedagang baju dipasar lebih memilih untuk menjual barangnya secara langsung ketimbang

⁷ Danil Alfredo sitorus, “*Penjualan Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) ditinjau dari Aspek Hukum Perdata*”, (Jurnal fakultas Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2015) hlm 4

⁸ Yossy Arisandy, “*Sistem Informasi Manajemen (teori Implementasi dalam bisnis)*”, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2017) hlm 199

⁹ Daniel Alfredo Sitorus, “*Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-commerce) ditinjau dari aspek Hukum Perdata*”, (jurnal fakultas hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2015) hlm 45

menjualnya secara online karena ketidaktahuannya dalam pengoperasian teknologi informasi.

- d. Adanya gangguan teknis, misal kesalahan dalam penggunaan perangkat komputer dan kesalahan dalam pengisian data. Hal ini bisa terjadi, khususnya bagi yang belum mahir dalam menggunakan teknologi informasi.
- e. Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan pelayanan (server). Hal ini dapat terjadi ketika pesanan sedang ramai, tetapi internet tidak dapat diakses karena masalah teknis, sehingga kesempatan lewat begitu saja.¹⁰
- f. Tidak terlalu aman, sebab saat transaksi biasanya orang menggunakan kartu kredit atau nomor rekening, itu dapat memungkinkan sesuatu yang tidak diinginkan terjadi.¹¹

B. Ketentuan Jual Beli dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

1. Asas-asas Akad

Suatu perjanjian dalam Hukum Islam diistilahkan dengan kata akad.

KHES dalam hal ini menerangkan bahwa akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan

¹⁰ Disa Nusia Nisrina, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Skripsi*, (Fakultas hukum UIN Alaudin Makasar, 2015), hlm 63

¹¹ Yossy Arisandy, " *Sistem Informasi Manajemen (teori Implementasi dalam bisnis)*", (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2017) hlm 199

dan/atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.¹² Adanya ketentuan akad yang telah tercantum dalam KHES kiranya dapat dijadikan sebuah acuan jika ingin melakukan jual beli *online* ataupun suatu bisnis syariah.

Secara umum, suatu bisnis dalam ajaran Islam ditentukan adanya transaksi secara fisik yakni mewujudkan benda ketika berlangsungnya transaksi, atau tanpa adanya benda tersebut tetapi dengan ketentuan harus dinyatakan spesifikasi benda secara konkret. Penyerahan benda bisa dilakukan secara langsung maupun dilakukan di kemudian hari sampai batas waktu tertentu, seperti dalam transaksi *salam* dan *istisna'*. Masing-masing akad yang dilakukan harus memenuhi asas-asas yang telah ditentukan. Mengenai asas-asas yang ada dalam sebuah akad, KHES telah memperincinya dalam pasal 21 sebagai berikut;¹³

- a. *Ikhtiyar/sukarela*
- b. Amanah/menepati janji
- c. *Ikhtiyati/kehati-hatian*
- d. *Luzum/tidak berubah*
- e. Saling menguntungkan
- f. *Taswiyah/kesetaraan*
- g. Transparansi
- h. Kemampuan

¹² Pasal 20 Ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

¹³ Pasal 21 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

- i. *Taisir*/kemudahan
- j. Itikad baik
- k. Sebab yang halal

2. Ketentuan Ingkar Janji dan sanksi

Para pihak yang dianggap atau dinilai melakukan ingkar janji berdasarkan pasal 36 KHES, apabila karena kesalahannya:¹⁴

- a. Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Pihak yang dinilai telah melakukan ingkar janji, apabila dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis telah dinyatakan ingkar janji atau demi perjanjiannya sendiri menetapkan, bahwa pihak dalam akad harus dianggap ingkar janji dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji maka akan dikenai beberapa sanksi yang diatur dalam Pasal 38 KHES, yaitu:¹⁵

- a. Pembayaran ganti rugi;
- b. Pembatalan akad;

¹⁴ Pasal 36 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

¹⁵ Pasal 38 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

- c. Peralihan resiko;
- d. Pembayaran denda;
- e. Membayar biaya perkara.

Dalam pasal 39 KHES sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila:¹⁶

- a. Pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji;
- b. Sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya;
- c. Pihak yang melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan.

3. Rukun dan Syarat Jual Beli

Menurut KHES, jual beli diistilahkan dengan kata *bai'* yang berarti jual beli antara benda dengan benda, atau pertukaran benda dengan uang.¹⁷ Rukun jual diatur dalam Bab IV pada bagian Pasal 56 KHES, diantaranya sebagai berikut:

- a. Pihak-Pihak

Pihak-pihak yang dimaksud dalam ketentuan ini meliputi pihak penjual, pembeli dan pihak lain yang terlibat dalam perjanjian jual beli, misalnya pihak agen, *reseller*, *dropshiper*,

¹⁶ Pasal 39 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

¹⁷ Pasal 20 Ayat 2 Kompilasi Hukum Ekonomi syariah.

dan lain-lain. Ketentuan mengenai para pihak ini sebelumnya telah disebutkan di BAB II KHES tentang Subjek Hukum, yakni harus sudah memiliki kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Pada Pasal 2 ayat 1 disebutkan bahwa seseorang dipandang memiliki kecakapan berbuat hukum dalam hal telah mencapai umur paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau pernah menikah.¹⁸

b. Objek

Objek jual beli terdiri atas benda yang berwujud maupun tidak berwujud, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, yang terdaftar dan tidak terdaftar.¹⁹ Bentuk benda yang berwujud misal, mobil, tas, pakaian, rumah, makanan dan lain sebagainya. Sedangkan benda yang tidak berwujud misal manfaat suatu benda.

c. Kesepakatan

Istilah kesepakatan sama dengan istilah ijab kabul dalam fikih muammalah. Kesepakatan disini bisa dilakukan dengan tulisan, lisan maupun dengan isyarat.²⁰ Kesepakatan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masing-masing pihak.

¹⁸ Pasal 2 Ayat 1 kompilasi Hukum ekonomi Syariah.

¹⁹ Pasal 58 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

²⁰ Pasal 59 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi syariah.

Adapun syarat objek yang diperjualbelikan menurut Pasal 76 KHES diantaranya adalah:²¹

- a. Barang yang dijualbelikan harus sudah ada.
- b. Barang yang dijualbelikan harus dapat diserahkan.
- c. Barang yang dijualbelikan harus barang yang memiliki nilai/harga tertentu.
- d. Barang yang dijualbelikan harus halal.
- e. Barang yang dijualbelikan harus diketahui pembeli.
- f. Kekhususan barang yang dijualbelikan harus diketahui.
- g. Penunjukan dianggap memenuhi syarat kekhususan barang yang dijualbelikan apabila barang itu ada ditempat jual beli.
- h. Sifat barang yang dapat diketahui secara langsung oleh pembeli tidak memerlukan penjelasan lebih lanjut.
- i. Barang yang dijual harus ditentukan secara pasti pada waktu akad.

4. Jual Beli *online* dalam KHES

Penjelasan mengenai jual beli secara *online* dalam KHES hingga kini belum ada ketentuannya. Namun berdasarkan jenis-jenis akad yang ada dalam ajaran Islam ada dua bentuk akad yang serupa dengan perjanjian jual beli *online*, yaitu *istisna'* dan akad *salam*.

Yang dimaksud dengan *istisna'* merupakan jual beli barang dalam bentuk pemesanan dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang

²¹ Pasal 76 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

disepakati antara pihak pemesan dengan penjual.²²Sedangkan yang dimaksud dengan akad *salam* ialah jual beli dengan melakukan pemesanan terlebih dahulu. Menurut KHES pasal 20, *salam* adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang.

Adapun rukun dalam akad *salam* yang harus dipenuhi yaitu pembeli (*muslam*), penjual (*muslam ilaih*), modal/uang (*ra'sul maal*), barang (*muslam.fih*) dan ijab kabul. Sementara syarat akad *salam* menurut ulama diantaranya yaitu: jenis barangnya, spesifikasinya jelas, waktu penyerahan jelas, mengetahui kadar modal yang dibutuhkan, dan menyebutkan tempat penyerahan jika dibutuhkan biaya pengiriman.²³ Meskipun disyaratkan, menentukan sifat-sifat dan spesifikasi barang yang dipesan harus jelas, tetapi dalam akad *salam* tidak ada syarat bagi pemesan untuk melihat barang yang dipesan.²⁴

Sedangkan dalam KHES ketentuan *bai' salam* dijelaskan pada pasal 100 hingga pasal 103 sebagai berikut;

Pada Pasal 100 KHES disebutkan bahwa;²⁵

²² Pasal 20 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

²³ Dimyauddin Zuhri Qudsy, *Pengantar Fiqh Muammalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) hlm 131.

²⁴ Imam Mustofa, *Ijtihad Kontemporer*, hlm 73

²⁵ Pasal 100, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

1. Akad *bai'* salam terlihat dengan adanya ijab dan Kabul seperti dalam penjualan biasa.
2. Akad *bai'* salam sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan kebiasaan dan kepatutan.

Pada pasal 101 KHES, dipaparkan ketentuan pemesanan objek *bai'* salam diantaranya;²⁶

1. Jual beli salam dapat dilakukan dengan syarat kuantitas dan kualitas barang sudah jelas.
2. Kuantitas barang dapat dikur dengan takaran atau timbangan dan atau meteran.
3. Spesifikasi barang yang dipesan harus diketahui secara sempurna oleh para pihak.

Kemudian dalam Pasal 102 KHES disebutkan bahwa *bai' salam* harus memenuhi syarat bahwa barang yang dijual, waktu dan tempat penyerahan dinyatakan dengan jelas.²⁷ Dan dalam pasal 103 dinyatakan pembayaran barang dalam *bai' salam* dapat dilakukan pada waktu dan tempat yang disepakati.²⁸

²⁶ Pasal 101, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

²⁷ Pasal 102 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

²⁸ Pasal 103 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

C. Ketentuan Jual Beli dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Adanya Globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi menjadikan semakin luasnya ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang tidak lagi mengenal jarak dan waktu. Dengan demikian barang dan/atau jasa yang ditawarkan semakin bervariasi baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Kondisi tersebut memberikan dampak positif sekaligus memberikan dampak negatif bagi masyarakat.²⁹

Positifnya, konsumen dapat memenuhi kebutuhannya sesuai keinginan dan kemampuan. Sementara bagi pelaku usaha dapat dengan mudahnya memasarkan produknya ke konsumen. Negatifnya, konsumen hanya dijadikan objek untuk meraih keuntungan yang maksimal oleh pelaku usaha melalui cara penjualan, promosi, ataupun penerapan perjanjian yang merugikan konsumen.³⁰ Hal tersebut dikarenakan tingkat kesadaran konsumen atas haknya masih rendah.

Oleh karena itu, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen dinilai menjadi hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat

²⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁰ Tina Asmarawati, *Delik-delik yang berada di Luar KHUP, Ed.1, cet.1* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hlm 289.

sedemikian kompleksnya permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, terlebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.³¹ Istilah perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³² Perlindungan konsumen ini mencakup dua aspek, yakni:³³

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang disepakati bersama. Misalnya persoalan-persoalan yang berkaitan dengan penggunaan bahan baku, dan sebagainya, apakah sudah sesuai dengan standar keamanan konsumen atau tidak. Termasuk persoalan bagaimana konsumen mendapat ganti rugi jika yang diterima tidak sesuai.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil pada konsumen. Misalnya persoalan standar harga, standar kontrak, promosi, periklanan, pelayanan waktu transaksi, dan lain sebagainya. Dimana persoalan tersebut berkaitan dengan perilaku produsen maupun pelaku usaha dalam mengedarkan produknya.³⁴

2. Tanggungjawab Pelaku Usaha

³¹ Celina Tri siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan*, hlm 5.

³² Pasal 1 ayat 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³³ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1, Cet. 1, (Depok: Prenadamedia Group, 2018) hlm 6.

³⁴ Adrianus Maliela, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta:Pustaka sinar Harapan,1993) hlm 152

Substansi hukum tanggung jawab produk yang menjadi dasar adanya tuntutan ganti rugi ada tiga dasar tuntutan, yaitu tuntutan karena kelalaian (*negligence*), tuntutan karena wanprestasi (*breach of warranty*), dan tuntutan berdasarkan tanggungjawab mutlak (*strict product liability*). Seiring berjalannya waktu, substansi hukum perlindungan konsumen mengalami perkembangan dan perubahan dari hukum yang berkarakteristik represif dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault based liability*), ke prinsip tanggung jawab yang berpihak pada kepentingan konsumen dalam bentuk prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).³⁵ Hal tersebut dimaksudkan untuk menghadapi perkembangan perdagangan yang terus mengglobal dan untuk melindungi hak konsumen.

Tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang berdasarkan kesalahan produsen (*strict product liability*). Pentingnya hukum tanggung jawab produsen (*product liability*) yang menganut tanggung jawab mutlak karena mengantisipasi kecenderungan dunia saat ini yang lebih menaruh perhatian pada perlindungan konsumen dari kerugian akibat kecacatan produk. Hal ini dikarenakan sistem hukum yang berlaku sekarang ini dipandang terlalu menguntungkan produsen, sementara produsen memiliki posisi ekonomis yang lebih kuat.³⁶

³⁵ Samsul Inosentius, "Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung jawab Mutlak", *Tesis*, tidak diterbitkan, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta, 2004, hlm 46.

³⁶ Soemardjono Brodjo Soedjono, "hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Konsumen di dunia Maya tentang Tanggung Jawab Produk," dalam

Negara diharuskan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak dalam memberikan perlindungan hukum konsumen terutama pada transaksi *e-commerce*. Dengan diberlakukannya prinsip tersebut diharapkan para pelaku usaha menyadari pentingnya menjaga kualitas produk yang diciptakan. Mengingat tindakannya akan merugikan konsumen serta pelaku usaha akan menanggung risiko yang besar. Oleh karenanya, pelaku usaha akan berhati-hati dalam memproduksi barang.³⁷

UUPK di dalamnya mengatur tentang beberapa tanggung jawab pelaku usaha yang dicantumkan dalam Bab VI yang terdiri dari pasal 19 hingga pasal 28. Ketentuan pada pasal 19, diantaranya adalah:³⁸

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. 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;

<https://ejournal.unsa.ac.id/index.php/ratuadil/article/view/35>, (diakses pada tanggal 16 Mei 2023, pukul 10:34 WIB)

³⁷ *Ibid*

³⁸ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Kemudian pada pasal 20 disebutkan bahwa pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Pada pasal 21 disebutkan bahwa;

- a. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- b. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Sementara pada pasal 22 ditentukan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana telah diatur dalam pasal 19 ayat (4), pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha menutup kemungkinan bagi jaksa untuk

melakukan pembuktian³⁹. Dalam Pasal 23 jika pelaku usaha menolak dan tidak memberikan tanggapan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) , dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.⁴⁰

Gunawan dan Ahmad Yani menyebutkan bahwa pasal 25 dan pasal 26 berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang di berikan, serta penyedia suku cadang atau perbaikan.⁴¹ Kemudian pada pasal 27 dijelaskan bahwa terdapat beberapa hal yang dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawabnya apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat barang timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diberikan. Pada pasal 27 tersebut

³⁹ Pasal 22, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁰ Pasal 23, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2000) hlm. 67.

merupakan pasal “penolong” bagi pelaku usaha membebaskan dirinya dari tanggung jawab memberikan ganti rugi pada konsumen.⁴²

⁴² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 67

BAB III

GAMBARAN UMUM JUAL BELI ONLINE DI ZEBDA DAILY FASHION

A. Gambaran Umum Zeba Daily Fashion

Zeba Daily Fashion adalah *online shop* yang dibuat oleh Silfi Andini Restu Putri melalui jejaring sosial yaitu *Instagram*, yang dapat diakses di alamat *Instagram* id.zeba. Silfi memulai usaha *online shop* ini mulai tahun 2018, saat Silfi masih berstatus sebagai mahasiswa salah satu universitas swasta di Solo, awal mula terbentuknya *online shop* ini karena pada saat itu Silfi mengaku merasa kurang uang jajan untuk tiap harinya, maka dari itu Silfi berusaha mencari usaha yang bisa menghasilkan uang untuk menambah uang jajannya. Dulu Silfi hanya *reseller* sebuah toko pakaian, namun dibalik perjuangan awalnya dengan bersusah payah, tekun dan bekerja keras, Silfi kini bisa membuat *online shop* sendiri yang diberi nama Zeba Daily Fashion dan berstatus sebagai pemilik *online shop* ini.⁴³

Zeba Daily Fashion merupakan *online shop* yang menjual produk pakaian wanita, seperti tunik, gamis, rok, blouse, hijab, celana, dan lain-lain. Untuk awal penawaran produk Zeba Daily Fashion ini bermula menggunakan sosial media seperti *Instagram* dan *facebook*, seiring berjalannya waktu penjualan produk Zeba Daily Fashion ini merambah di aplikasi *shopee*, *titk tok shop*, *marketplace facebook*, *Instagram* dan paling utama ialah order via *WhatsApp*. Untuk sistem yang digunakan di Zeba

⁴³ Silfi Andini, Pelaku Usaha Zeba Daily Fashion, *Wawancara Pribadi*, April 2023

Daily Fashion yaitu dengan cara owner Zeba Daily Fashion bekerjasama dengan konveksi kenalannya dan *owner* mengambil partai kecil (sesuai orderan).⁴⁴

Zeba Daily Fashion di sini sebagai seorang *reseller* dan *dropshipping*. Zeba Daily Fashion mendapat barang langsung dari konveksi dan dijadikan tangan pertama, dengan keuntungannya harga yang jauh lebih murah. Untuk omset Zeba Daily Fashion sendiri rata-rata perbulan bisa tembus 5-7 juta. Penghasilan yang fantastis untuk seorang mahasiswa yang mempunyai pekerjaan sampingan.⁴⁵

Dalam profil akun Instagram @id.zeba dijelaskan beberapa informasi;

Pertama, dalam bio Instagramnya terdapat informasi bahwa Zeba Daily Fashion melayani pengiriman antara Indonesia, Malaysia, Thailand dan Singapore. Kedua, informasi terkait dengan Zeba Daily Fashion sebagai supplier yang menerima *reseller* dan sebagai *dropshipping*. Ketiga akun Shopee Zeba Daily Fashion yakni id.zeba, bagi pembeli yang menginginkan bebas biaya kirim bisa order melalui akun Shopee Zeba Daily Fashion. Keempat, *link* untuk memesan barang dan join *reseller* yang nantinya akan terhubung ke *WhatsApp*. Pembeli bisa langsung terhubung ke *WhatsApp* penjual, apabila pembeli merasa belum puas terhadap spesifikasi barang yang dijelaskan dalam postingan, maka pembeli bisa meminta informasi lebih detail melalui *WhatsApp*. Namun biasanya pembeli yang

⁴⁴ Silfi Andini, Pelaku Usaha Zeba Daily Fashion, *Wawancara Pribadi*, April 2023

⁴⁵ *Ibid.*,

meminta detail barang beserta dengan video merupakan pembeli yang membeli untuk dijual kembali (*reseller*).⁴⁶

Pada sorotan Instagram @id.zeba terdapat informasi umum dalam penjualan di Zeba Daily Fashion. Informasi ini biasanya lebih kepada dokumentasi dari penjual dan pembeli. Antara lain, bukti transaksi pembayaran, dokumentasi serah terima barang antara penjual dan pembeli, dokumentasi pengiriman barang melalui *Shopee*, dokumentasi percakapan testimoni dengan pembeli, informasi pembeli paket usaha, dan nomor resi pengiriman barang.⁴⁷

Sedangkan pada *instastory* mengarah kepada promosi barang, *give away*, diskon dari beberapa barang, dan beberapa pertanyaan atau vote untuk berinteraksi dengan calon pembeli agar pembeli tertarik pada produk yang ditawarkan dan informasi *stock* barang terbaru.⁴⁸

B. Praktik Jual Beli Pakaian di Zeba Daily Fashion

Praktik jual beli di Zeba Daily Fashion sama seperti jual beli *online* pada umumnya, yaitu memesan barang, melakukan pembayaran, dan barang akan dikirim setelah pembeli melakukan pembayaran. Lebih jelasnya akan dipaparkan dibawah ini:

⁴⁶ Silfi Andini, Pelaku Usaha Zeba Daily Fashion, *Wawancara Pribadi*, April 2023

⁴⁷ *Ibid.*,

⁴⁸ *Ibid.*,

1. Tahap Pemesanan

Pada tahap pemesanan ini, pemilik Zeba Daily Fashion akan memposting beberapa foto postingan dan keterangan berupa harga, ukuran, dan warna barang. Untuk harga, penjual mencatumkan pada keterangan produk. Namun ada beberapa produk yang tidak dicantumkan harganya oleh penjual. Hanya diberi keterangan “*Rp.ask, lxx,*”. Maksud dari penjual yang menulis seperti itu, hanya untuk produk yang harganya diatas Rp.100.000. Hal ini digunakan agar pembeli ada interaksi dengan penjual, karena apabila penjual langsung mencantumkan harga, pembeli akan sungkan untuk bertanya. Harga pada barang yang penjual cantumkan atau belum dicantumkan belum termasuk dalam biaya ongkir.⁴⁹

Mayoritas pembeli yang membeli di Zeba Daily Fashion adalah pembeli *online*. Beberapa dari pembeli *online* ada yang memilih membeli secara satuan ataupun borongan. Untuk pembeli borongan biasanya *reseller* dari Zeba Daily Fashion. Pembeli Zeba Daily Fashion sistem borongan atau *reseller* biasanya akan lebih detail bertanya kepada penjual daripada pembeli *online* pada umumnya.⁵⁰

Apabila ada pembeli yang merasa tertarik pada produk yang ditawarkan pembeli bisa langsung menghubungi *link WhatsApp* yang ada pada bio *Instagram* atau melalui *direct message Instagram*. Pembeli akan

⁴⁹ Silfi Andini, Pelaku Usaha Zeba Daily Fashion, *Wawancara Pribadi*, April 2023

⁵⁰ Ibid

bertanya mengenai ketersediaan barang dan detail barang lebih lanjut, kemudian apabila pembeli sudah yakin dengan produk yang dipilih pembeli melakukan pembayaran dan mengkonfirmasi bukti pembayaran kepada penjual. Penjual akan memberikan format pemesanan barang, Adapun format order yang dikirim sebagai berikut.⁵¹

- a. *Screenshot* barang
- b. Nama
- c. No. Hanphone
- d. Alamat

Penjual dan pembeli melakukan kesepakatan terhadap harga barang dan melakukan kesepakatan tempat penyerahan barang apabila memilih sistem COD. Penjual memposting foto produk sebagai *ijab* kepada pembeli, apabila pembeli tertarik akan mengkonfirmasi kepada penjual maka pembeli telah melakukan *qabulnya*.⁵²

Bagi pembeli yang memilih pengiriman melalui *request by Shopee* penjual tidak akan mengirimkan format order kepada pembeli, karena spesifik alamat, nama, dan no.hp pembeli akan langsung otomatis terhubung ke akun *Shopee* penjual. Pembeli hanya perlu menekan tombol *checkout* pada produk yang dipilih. Setelah itu, penjual akan langsung memproses pesanan yang dilakukan pembeli.⁵³

⁵¹ Silfi Andini Restu Putri, Pelaku Usaha, *Wawancara Pribadi*, April 2023

⁵² *Ibid.*,

⁵³ *Ibid.*,

2. Tahap Pembayaran

Pada tahap pembayaran, pembayaran dilakukan melalui transfer rekening BCA, BRI, atau pembayaran menggunakan *Shopee pay*. Biasanya jika pembeli memilih sistem *non Shopee* (Ekspedisi) penjual akan memberikan rincian harga barang dan biaya ongkos kirim sesuai dengan alamat pembeli, lalu akan menjumlahkan semua harga. Setelah total harga diberikan kepada pembeli, pembeli mentrasfer jumlah uang sesuai dengan kesepakatan. Penjual biasanya memberikan *gift* jika membeli lebih dari satu barang kepada pembeli.⁵⁴

Pembeli melakukan pembayaran di awal untuk memastikan penjual dalam pengiriman barang dan pembeli nantinya akan mengkonfirmasi bukti pembayaran. Setelah konfirmasi pembayaran dilakukan, pembeli baru akan mengisi format order yang diberikan. Penjual akan mengirimkan barang dan akan memberitahu nomor resi barang kepada pembeli. Jangka waktu proses pengiriman barang tergantung dari kurir yang mengantar ke alamat pembeli. Biasanya penjual memberikan estimasi 3-7 hari untuk barang sampai kepada pembeli.⁵⁵

Apabila memilih sistem *Cash On Delivery* (COD) dalam pembayaran, pembeli dan penjual akan menyepakati tempat penyerahan barang dan penyerahan uang saat melakukan kesepakatan. Proses

⁵⁴ Silfi Andini Restu Putri, Pelaku Usaha, Wawancara Pribadi, April 2023

⁵⁵ *Ibid.*,

pembayaran COD bisa melalui transfer bank atau menggunakan *e-money* jika pembeli ingin mentrasfer total harga di awal, atau pembayaran bisa dilakukan secara kontak fisik di tempat yang sudah disepakati dengan pembeli.⁵⁶

Jika pembeli memilih sistem *request by Shopee* pembeli hanya perlu memilih pembayaran yang disediakan oleh *Shopee*. Bisa transfer melalui bank, pembayaran lewat *Alfamart/Indomart*, *e-money*, atau pembayaran COD yaitu pembayaran yang dilakukan saat barang datang, pembeli baru melakukan pembayaran kepada kurir yang mengantar.⁵⁷

Adapun hasil wawancara kepada konsumen selaku pembeli *online* mengenai praktik jual beli di Zeba Daily Fashion. Salah satu konsumen di akun *Instagram* Zeba Daily Fashion yang bernama Mutia sebagai pembeli *online* yang berasal dari Gonilan dengan pernyataan sebagai berikut:

“Pernah melakukan transaksi jual beli di Zeba daily Fashion sebanyak 3 kali dengan cara COD. Awal mula memilih Zeba Daily Fashion karena tergiur barangnya bagus, harga murah, kulitnya juga bagus. Saya dulu membeli *dress* warna cream ukuran L dengan hijab motif sepadan dengan warna *dress*nya. Harga kalau ngga salah Rp. 115.000 dengan hijab motif Rp. 45.000. Dengan menggunakan sistem COD, jadi dari saya dan penjual janjian nentuin tempatnya. COD-nya itu ditengah-tengah antara rumah saya dengan rumah penjual. Saat barang diterima sudah sesuai dengan orderan saya, *dress* warna cream dan hijab motif dengan warna yang sama. Waktu di rumah saya cek barangnya, ternyata *dress*nya salah ukuran, saya pesan ukuran L ternyata yang saya terima ukurannya XL, walaupun kebesaran tetap saya pakai tanpa saya *return* ke penjualnya, toh juga bisa dikecilin. Untuk barang yang cacat baru saya temukan terakhir untuk pembelian kaos lengan Panjang dibagian ketiak berlubang lumayan besar menurut ku dan jahitan agak brudul banyak yang terkelupas. Cuma namanya beli *online* ya saya memaklumi hal tersebut

⁵⁶ Silfi Andini Restu Putri, Pelaku Usaha, *Wawancara Pribadi*, April 2023

⁵⁷ *Ibid.*,

karena saya tidak bisa lihat detail langsung barangnya, hanya tertarik dengan gambar yang di posting di *Instagram* tanpa mengetahui kualitas barang.⁵⁸”

Konsumen yang bernama Cantika sebagai pembeli *online* sekaligus *reseller* Zeba Daily Fashion dari salah satu penjual pakaian *online* yang berasal dari Kartasura dengan pernyataan sebagai berikut:

“Awal beli liat di *Instagram* terus pindah ke *WhatsApp* dan pakanya sistem COD, karena kebetulan jarak rumah saya dengan rumah *owner* Zeba Daily Fashion lumayan dekat. Alasan memilih di Zeba Daily Fashion karena barangnya bagus selalu *up to date*, terus murah juga. Saya beli di Zeba Daily Fashion sudah beberapa kali, yang pertama saya beli paket *reseller* dengan minim order 6 pcs barang bebas , dengan potongan Rp. 1000/pcs dari harga barang yang tertera. Pernah nemu kecacatan, ada yang bolong dibaju, ukurannya size yang tertera berbeda dengan yang saya terima. Pernah komplain ke penjual lewat *Whatsapp* kok ada yang bolong barangnya, tapi penjual merespon dengan alasan keluputan *quality control*, dan akan diganti dengan voucher potongan harga jika akan membeli di Zeba Daily Fashion lagi. Waktu beli banyak itu dikirimkan video barangnya, tanpa diperlihatkan detail barangnya seperti apa. Saat pengiriman itu *owner* yang langsung nganter ke rumahku jadi CODnya dirumah aku. Kalau saat beli barang satuan itu kayak nya ngga ada cacat, soalnya itu buat pembeliku. Tapi waktu itu aman kok barangnya, pembeliku juga ngga komplain ke aku.”⁵⁹

Konsumen yang bernama Lika sebagai pembeli *online* yang berasal dari Sragen dengan pernyataan sebagai berikut:

“Awal mula membeli di Zeba Daily Fashion cari-cari di *Instagram* karena pengen beli tunik yang harganya pas dikantong saya, kebetulan ada di Zeba Daily Fashion. Awalnya nge-DM dulu baru pindah ke *Whatsapp*, liat barang lewat foto. Kalau cocok baru mau dikirim lewat jasa kurir atau COD. Pernah beli satu kali, tunik warna biru dengan brand *hnm* dengan warna biru motif salur harganya Rp. 135.000 kalau di Zeba Daily Fashion. Barangnya itu sesuai dengan postingan, barang tidak ada kecacatan udah di cek juga aman jadinya. Penjual ga ngasih tau barang yang udah dibeli itu ga bisa di return lagi pakai uang atau barang, ga kepikiran nanya juga ke situ yang penting liat detail sesuai deskripsi yang tertulis sebelum deal.”⁶⁰

⁵⁸ Mutia, Pembeli Zeba Daily Fashion, *Wawancara Online*, Mei 2023

⁵⁹ Cantika, Pembeli Zeba Daily Fashion, *Wawancara Online*, Mei 2023

⁶⁰ Likha, Pembeli Zeba Daily Fashion, *Wawancara Online* Mei 2023

Konsumen yang bernama Amora sebagai pembeli dari Boyolali dengan pernyataan berikut:

“Awal membeli di Zeba Daily Fashion karena ada ada merk barang ”hnm” yang kebetulan saya cari. Kemarin pengiriman barangnya *request by Shopee*. Barang yang saya beli tunik yang warna nya hijau army harga Rp. 155.000, pastinya gratis ongkir karena lewat *Shopee*, penjual ngasih tau pengiriman barangnya, kalau ga dikasih tau pun tetep bisa kelacak di *Shopee*. Untuk pembayaran saya lewat transfer bank jadi saya bayar dulu sebelum barang 57system. Saat barang sampai di rumah alhamdulillah sejauh ini ga ada sama sekali cacat, paling kotor dikit, itupun bisa hilang saat dicuci. Penjual juga tidak memberitahu barang nya ga boleh dituker sama uang atau barang.”⁶¹

Peneliti juga pernah bertransaksi jual beli pakaian di Zeba Daily Fashion dengan cara dikirim *request by Shopee*. Sehingga dalam metode pembayaran, peneliti memilih pembayaran menggunakan *shopee pay*. Awalnya peneliti memesan barang, melalui *WhatsApp* lalu meminta kepada penjual agar barang dikirim melalui *shopee* agar bisa menggunakan voucher gratis ongkir. Setelah penjual menyetujui, penjual akan memposting barang yang dipesan di akun *Shopee* penjual, lalu penjual memberikan *link* yang berisi tautan barang yang peneliti pesan sudah bisa di *checkout*.⁶²

Peneliti membeli barang dua pakaian tidur lengan Panjang motif tie die warna hitam polos, dan warna putih biru dengan harga total Rp. 90.000. disini penjual langsung mengemas barang saat barang yang dipesan sudah di *checkout* peneliti. Penjual tidak memberitahu kapan perkiraan barang akan datang karena pemberitahuan barang datang akan otomatis terlihat

⁶¹ Amora, Pembeli Zeba Daily Fashion, *Wawancara Online* Mei 2023

⁶² Nur Rohmawati, Pembeli *Online*, *Observasi Terlibat*, 25 Agustus 2023, pukul 17.15

pada akun *Shopee* peneliti, namun penjual hanya mengkonfirmasi bahwa barang sudah diserahkan kepada pihak ekspedisi untuk dikirim.⁶³

Saat barang diterima oleh peneliti, peneliti tidak menemukan kecacatan pada barang yang dipesan, namun peneliti menerima barang yang tidak sesuai dengan orderan yakni terkait wana baju. Peneliti meminta warna baju motif hitam polos, tapi yang dikirim warna motif hitam dan kuning tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Lalu peneliti komplain melalui *WhatsApp* dan komplaian peneliti diterima baik oleh penjual, dan penjual meminta maaf atas ketidaksesuaian dengan orderan karena motif warna hitam polos ternyata sudah habis, tanpa mengkonfirmasi kepada peneliti penjual langsung mengirimkan stock yang ada. Dan penjual memberikan ganti rugi dengan voucher potongan harga di *shopee* jika peneliti ingin membeli produk Zeba Daily Fashion.⁶⁴

Lalu peneliti juga bertransaksi kedua kalinya di Zeba Daily, peneliti membeli longdress *request by shopee*, peneliti membeli longdress seharga RP. 350.000, lalu peneliti menggunakan voucher diskon yang diberikan dari orderan pertama, sehingga peneliti mendapat potongan harga menjadi Rp. 249.500, dengan metode pembayaran *shopee pay*, barang dikemas setelah 2 hari sejak pemesanan yang dilakukan oleh peneliti, tidak seperti biasanya langsung dikemas, mungkin orderan banyak, empat hari berlalu sejak pemesanan barang paket sudah sampai dirumah peneliti. Karena rasa

⁶³ *Ibid.*,

⁶⁴ Nur Rohmawati, Pembeli *Online*, *Observasi Terlibat*, 25 Agustus 2023, pukul 17.15

percaya peneliti dengan *owner* Zeba Daily, peneliti membuka paket tidak divideo-kan. Pada saat peneliti membuka paket, ternyata tidak ada bonus bros padahal di deskripsi setiap pembelian longdress tersebut bonus bros. Tapi bagi peneliti tidak begitu peneliti permasalahan, namun saat peneliti mengecek barang yang dikirimkan, peneliti menemukan kecacatan berlubang lumayan besar di bagian dada yang menurut peneliti itu sangat kelihatan dan tidak bisa ditutupi. Namun saat peneliti akan melakukan complain, peneliti lupa untuk menvideo kan unboxing paket produk tersebut, sehingga peneliti tidak bisa me-retur produk tersebut. Peneliti hanya memberikan rating bintang 3 di shopee terhadap produk tersebut. Tetapi sampai sekarang belum ada tanggapan dari Zeba Daily Fashion.⁶⁵

C. Cara Menanggapi Komplain dari Pembeli Zeba Daily Fashion

Disamping penjualan produk yang lancar, pasti ada juga kesalahan/kekeliruan dalam pengiriman barang. Apabila ada seseorang konsumen yang melakukan komplain dengan pengiriman barang, yang ternyata mendapat barang yang cacat. Tidak menutup kemungkinan juga, produk yang diambil langsung dari konveksi memiliki cacat produk seperti sobek, berlubang dan lain-lain, mungkin keluputan dari *quality controlnya*. Akan tetapi pihak Zeba Daily Fashion dan Konveksi sudah melakukan perjanjian apabila ada komplain tentang barang yang cacat produk. Jadi akses untuk komplain balik ke

⁶⁵ Nur Rohmawati, Pembeli *Online*, *Observasi Terlibat*, 25 Agustus 2023, Pukul 17.15

supplier barang lebih mudah, karena sebagai tangan pertama dan sudah memiliki perjanjian yang sudah dibuat.⁶⁶

Untuk prosedurnya, pembeli harus menyertakan foto barang yang cacat dan apa yang dikomplainkan. Apakah barangnya sobek, berlubang atau lainnya. Setelah itu Zeba Daily Fashion menerima komplain karena memang barang tersebut cacat, lalu Zeba Daily fashion bertanggungjawab dan meminta barangnya dikirimkan balik dan bisa di *retur* dengan barang yang baru. Batas Komplain 1x24 jam dihitung dari barang diterima pembeli. Untuk kriteria *return* barang yang cacat bisa dilihat dari tingkat keparahannya, kesalahan dan cacat dari barangnya. Tidak semua cacat barang dapat diganti dengan barang yang baru, jika barang mengalami kecacatan sedikit barang tidak akan diretur melainkan diganti dengan pemberian voucher potongan diskon belanja di Zeba Daily Fashion. Untuk syarat yang lain juga konsumen mengirimkan balik barang yang cacat produk itu dan menanggung biaya ongkos kirimnya, setelah itu untuk penukaran barang yang baru, ongkos kirim yang menanggung pihak Zeba Daily Fashion.⁶⁷

⁶⁶ Silfi Andini Restu Putri, Pelaku Usaha, Wawancara Pribadi, April 2023

⁶⁷ *Ibid.*,

BAB IV

**ANALISIS PRAKTIK JUAL BELI *ONLINE* ZEBBA DAILY FASHION
PRESPEKTIF KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Analisis Mekanisme Jual Beli *Online* Zeba Daily Fashion

Klasifikasi jual beli menurut KHES dibagi menjadi tiga bentuk yaitu jual beli *salam*, *istisna'*, dan jual beli *murabahah*. Masing-masing memiliki ketentuan yang berbeda. Pada pasal 20 KHES dijelaskan bahwa *salam* adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang. Pada praktiknya, sistem jual beli *online* produk Zeba Daily Fashion tidak bisa dilakukan secara langsung. Konsumen harus memesan terlebih dahulu produk yang diinginkan kepada penjual melalui pemesanan lewat *WhatsApp*. Penyerahan uang sebagai bentuk kompensasi barang diserahkan Bersama dengan pemesanan barang. Dalam hal ini ada tenggang waktu antara pemesanan barang dengan penyerahan barang yang telah disepakati bersama. Oleh karenanya, berdasarkan kriteria-kriteria tersebut praktik jual beli *online* di Zeba Daily Fashion dikategorikan dalam bentuk jual beli *salam*.

Berkaitan dengan ketentuan Pasal 95 KHES, suatu akad jual beli dihukumi sah apabila rukun dan syaratnya terpenuhi. Rukun jual beli menurut Pasal 56 KHES tersebut diantaranya adalah:

1. Pihak-pihak;
2. Objek;

3. Kesepakatan.

Pada Bab II KHES dijelaskan bahwa subjek hukum yang dalam artian disini adalah para pihak yang bertransaksi harus sudah memiliki kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Ketentuan kecakapan hukum diperjelas pada Pasal 2 ayat (1), bahwa yang memiliki kecakapan hukum ialah seseorang yang telah mencapai umur paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah. Berdasarkan ketentuan tersebut persyaratan terkait pihak-pihak yang melakukan jual beli *online* Zeba Daily Fashion sudah terpenuhi. Baik penjual (*owner*), *reseller*, ataupun konsumen yang berumur 18 tahun.

Kemudian syarat objek jual beli berdasarkan Pasal 76 KHES, terdapat 9 syarat yang harus diperhatikan para pihak yang berakad. Dalam hal ini, objek jual beli *online* produk Zeba Daily Fashion sudah terpenuhi pada pasal tersebut. Namun pada ketentuan Pasal 101 yang tertera pada bab teori, menurut analisis peneliti, praktik jual beli *online* produk Zeba Daily Fashion belum sepenuhnya terpenuhi ketentuan pada ayat (1). Dikarenakan kualitas Zeba Daily Fashion belum diketahui, karena penjual tidak memiliki produknya ditangan. Begitu juga dengan pembeli tidak bisa melihat langsung kualitas barangnya, hanya melalui foto dan video saja. Dalam ketentuan ayat (2) sudah terpenuhi, karena kuantitas barang disebutkan oleh penjual dalam spesifikasi produk. Dan dalam ketentuan ayat (3) dinyatakan bahwa spesifikasi barang yang dipesan harus diketahui secara sempurna

oleh para pihak. Zeba Daily Fashion sudah mencantumkan spesifikasi yang sesuai dengan barang yang di upload seperti;

1. Bahan dari produk, misal wolffis, satin *dll*
2. Ukuran produk
3. Warna produk
4. Timbangan Porduk

Jika barang yang diinginkan pembeli tidak ada, maka penjual akan menginformasikan kepada pembeli tentang ketersediaan barang yang ada digudang/konveksi. Apabila ingin diganti dengan produk yang lain atau uang yang ditransfer dikembalikan. Jadi menurut peneliti dalam praktik jual beli Zeba Daily Fashion menurut Bab IV Pasal 56 KHES ayat 3 sudah terpenuhi.

Jual beli secara *online* yang dilakukan oleh Zeba Daily Fashion ada tiga macam yaitu secara COD, *request shopee*, dan pengiriman lewat ekspedisi. Adapun beberapa mekanisme secara *online* yang dilakukan Zeba Daily Fashion dengan cara *Cash On Delivery* (COD) ada beberapa tahap. Yaitu, pertama penjual memposting produk di akun *Instagram* Zeba Daily Fashion. Dalam tahapan ini penjual memposting beberapa gambar atau video produk yang akan dijual disertai dengan spesifikasi warna, ukuran, dan harga.

Yang kedua, pembeli memilih produk, pembeli dapat memilih beberapa produk yang berada pada *Instastory* meskipun produk belum di posting di

feed. Yang ketiga, pembeli menghubungi penjual. Setelah pembeli memilih produk yang diinginkan, pembeli bisa memesan barang melalui *direct message* (DM) atau melalui *link* pada bio *Instagram* yang nantinya akan langsung terhubung dengan *WhatsApp* agar bisa menanyakan detail spesifikasi dan bertanya tentang stock lebih lanjut.

Yang keempat, terjadi kesepakatan, penjual akan mengirimkan barang yang diinginkan kepada pembeli. Dalam tahap ini kesepakatan terjadi ketika pembeli memesan barang kepada penjual dan membayar harga pesanan diawal atau pembayar membayar saat barang diserahkan. Penjual dan pembeli juga akan melakukan kesepakatan waktu dan tempat dalam penyerahan barang.

Yang kelima, pembayaran dan pemberian produk. Dalam penyerahan barang, waktu dan tempat sudah disepakati kedua belah pihak. Pembeli akan membayar harga barang kepada penjual sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan penjual menyerahkan barang kepada pembeli. Tempat penyerahan barang ditentukan oleh penjual yang berada di tengah-tengah antara rumah penjual dan pembeli.

Mekanisme yang dilakukan Zeba Daily Fashion dengan cara *request by shopee* ada beberapa tahapan. Yang pertama penjual memposting produk di *Instagram* Zeba Daily Fashion. Dalam tahap ini,penjual memposting beberapa gambar atau video produk yang akan dijual disertai dengan penjelasan spesifikasi, warna, ukuran beserta harganya. Yang kedua, pembeli memilih produk. Pembeli dapat memilih beberapa produk yang

diinginkan dalam *feed*. Pembeli juga bisa memilih produk yang berada pada *instastory* meskipun produk belum di posting di *feed*.

Yang ketiga, pembeli menghubungi penjual. Setelah memilih produk yang diinginkan, penjual bisa memesan barang melalui *direct message* (DM) atau melalui *link* pada *bio Instagram* yang nantinya akan terhubung ke *WhatsApp* agar bisa menanyakan spesifikasi barang lebih lanjut. Pembeli biasanya langsung meminta menggunakan system pengiriman melalui *Shopee*.

Yang keempat, terjadi kesepakatan. Pembeli akan melakukan kesepakatan dalam pengiriman barang menggunakan system *request by Shopee* dan biasanya pembeli tidak memerlukan format order, dikarenakan system pembeli akan langsung otomatis terhubung ke akun *Shopee* penjual apabila melakukan pemesanan barang. Penjual nantinya akan memposting barang yang dipilih ke dalam akun *shopee* pribadi penjual Zeba Daily Fashion, lalu pembeli akan melakukan *checkout* dan membuat pesanan setelah penjual memberi tahu bahwa barang sudah diposting di *Shopee*.

Yang kelima, Pemilihan metode pembayaran produk. Dalam pembayaran ini, pembeli bisa memilih metode pembayaran yang tersedia di *Shopee*. Pembeli bisa memilih system COD yaitu pembayaran yang dilakukan setelah barang dikirim, atau melakukan transfer melalui bank atau *e-money* yang akan terhubung langsung ke rekening penjual.

Yang ke enam, produk dikirim. Penjual akan mengirimkan barang setelah pembeli melakukan tombol pemesanan di *shopee*. Pembeli bisa melihat proses pengiriman barang di akun *Shopee* pembeli dari proses pengemasan barang hingga selesai proses pengiriman barang pada ikon “saya”

Yang ke tujuh, produk sampai. Setelah produk pesanan sampai kepada pembeli, pembeli biasanya akan mengkonfirmasi kepada penjual atau langsung memberikan penilaian barang di akun *Shopee* penjual dan memberi penilaian pada kolom komentar di postingan barang.

Mekanisme yang dilakukan Zeba daily Fashion dengan cara *non Shopee*, ada beberapa tahap. Yang pertama, penjual memposting produk di akun Instagram Zeba Daily Fashion. Dalam tahapan ini, penjual memposting beberapa gambar atau video produk yang akan dijual disertai dengan spesifikasi, warna, ukuran beserta harga. Yang kedua, pembeli memilih produk. Pembeli dapat memilih beberapa produk yang diinginkan dalam *feed*. Pembeli bisa memilih produk yang berada pada *instastory* meskipun produk belum diposting pada *feed*.

Yang ketiga, pembeli menghubungi penjual. Setelah memilih produk yang diinginkan, pembeli bisa memesan barang melalui *Direct Message* (DM) atau melalui *link* pada *bio Instagram* yang nantinya akan terhubung ke *WhatsApp* agar bisa menanyakan spesifikasi barang lebih detail. Yang keempat, terjadinya kesepakatan. Pembeli akan mengirim barang yang

diinginkan kepada penjual dan mengisi format order yang diberikan oleh penjual. Dalam tahap ini akad salam terjadi ketika pembeli memesan barang kepada penjual, membayar harga pesanan diawal dengan melakukan transfer, dan kesepakatan pemilihan ekspedisi barang.

Yang kelima, pembayaran produk. Dalam pembayaran ini, pembeli akan mentransfer pembayaran harga barang kepada penjual. Setelah pembayaran dilakukan, pembeli mengirimkan bukti pembayaran kepada penjual. Penjual baru akan menyiapkan barang yang dipesan pembeli. Yang ke enam, produk pesanan akan dikirim. Sebelumnya penjual dan pembeli sudah melakukan kesepakatan dalam pemilihan ekspedisi, namun penjual biasanya memilih menggunakan ekspedisi yang termurah dan hal itu akan dikonfirmasi kepada pembeli. Setelah menyepakati ekspedisi pengiriman. Penjual akan memberikan resi pengiriman kepada pembeli sebagai tanda bahwa barang sudah dikirim dan diproses menuju alamat pembeli dalam hitungan beberapa hari.

Yang ketujuh, produk sampai setelah pesanan sampai kepada pembeli, pembeli biasanya akan konfirmasi ke *WhatsApp* penjual bahwa barang yang dipesan sudah sampai.

B. Tanggung Jawab penjual kepada pembeli ditinjau dari KHES dan UUPK

Dalam jual beli *online* pasti memiliki resiko. Resiko jual beli *online* apabila pengiriman barang ternyata ada yang cacat produk, karena barang di bawah kendali *supplier*. Kalau ada complain dari pembeli, produk Zeba Daily

Fashion. Jadi, penjual (*owner*) Zeba Daily Fashion harus memiliki kesepakatan dan perjanjian dengan *supplier*, apabila ada kejadian pengiriman barang yang ternyata cacat produk. Zeba Daily Fashion memiliki *supplier* di daerah Sukoharjo atau kesepakatan dengan *supplier* tersebut, perjanjian hal ini bukan perjanjian secara tertulis hitam di atas putih bermaterai, melainkan perjanjian/kesepakatan secara pribadi dengan *supplier*, supaya Zeba Daily Fashion diberi izin sebagai tangan pertama.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ketentuan tanggung jawab yang dipaparkan pada bab teori di atas bahwa dalam hukum perdata, ada dua macam dasar pertanggungjawaban yaitu kesalahan dan resiko. Tanggung jawab resiko lebih dikenal dengan istilah tanggung jawab mutlak. Dimana system tanggung jawab yang berlaku berdasarkan kesalahan produsen. Sehingga konsumen hanya bertanggung jawab membuktikan bahwa produk yang diterima adalah produk cacat. Upaya perlindungan ini memang menaruh perhatian pada perlindungan konsumen dari kerugian akibat kecacatan produk. Oleh karenanya, dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 telah dirinci mengenai tanggung jawab pelaku usaha di pasal 19. Sebagai berikut;

1. Pasal 19 ayat (1), Zeba Daily Fashion sudah bertanggungjawab atas kerusakan barang yang diterima oleh para pembeli dan memberikan ganti rugi.

2. Pasal 19 ayat (2), Zeba Daily Fashion bertanggungjawab tentang barang cacat yang diterima pembeli, dengan di *return* ulang diganti dengan barang yang baru, sesuai kesepakatan antara Zeba Daily Fashion dan pembeli.
3. Pasal 19 ayat (3), apabila barang yang diterima cacat, pembeli bisa langsung complain kepada Zeba Daily Fashion. Jadi apabila Zeba daily Fashion menerima complain barang yang cacat, ketika waktu itu juga melalui kesepakatan dengan pembeli dan barang akan di ganti yang baru sesuai kesepakatan dengan pembeli. Namun biasanya pembeli harus mengikuti prosedur yang diberikan oleh Zeba daily Fashion, sehingga pemberian ganti rugi barang membutuhkan waktu lebih dari 7 hari.
4. Pasal 19 ayat (4), karena Zeba Daily Fashion sudah bertanggung jawab penuh atas kesalahan pengiriman barang yang cacat tersebut dan akan diganti dengan yang baru, maka masalah selesai dan tidak perlu berlanjut pada jalur hukum.
5. Pasal 19 ayat (5), dalam hal ini selama pengiriman barang, apabila murni kesalahan dari Zeba Daily Fashion, maka Zeba daily Fashion akan bertanggungjawab dengan mengganti rugi/mengganti barang yang baru. Sebaliknya, apabila murni kesalahan dari pembeli, misal pembeli memesan baju ukuran M, setelah sampai ternyata dipakai tidak muat. Itu jelas kesalahan pembeli, karena dalam penawaran barang di Zeba Daily Fashion sudah dijelaskan juga detail-detail ukuran bajunya, warna baju dan bahan baju.

Menurut analisis peneliti, pelaku usah produk Zeba Daily Fashion telah berupaya untuk bertanggung jawab apa yang diperdagangkan. Pelaku usaha mau menerima complain dari konsumen jika produk yang diterima ada kecacatan. Pada kasus kesalahan dalam pengiriman barang, penjual telah memenuhi tanggung jawabnya yaitu memberikan ganti rugi ketika ada kesalahan dalam pengiriman dan adanya kerugian pada konsumen. Ganti rugi diberikan berupa ganti produk yang sesuai dengan apa yang dipesan pembeli, apabila kecacatan pada barang tidak terlalu merugikan maka hanya diberikan voucher untuk pembelian selanjutnya. Ketentuan pemberian ganti rugi dalam UUPK dijelaskan pada Pasal 19 ayat (3), bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggan waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Sedangkan dalam praktiknya, pemberian ganti rugi dilaksanakan 8 atau bahkan sampai 10 hari setelah ada complain. Hal tersebut telah menyalahi ketentuan yang ada. Dan pada kerugian yang di dapat pembeli tentang produk yang dikirim Zeba Daily Fashion ada yang berlubang, owner hanya memberikan voucher potongan diskon yang bisa digunakan apabila pembeli ingin membeli produk Zeba Daily Fashion lagi. Menurut peneliti hal ini berarti *owner* tidak memberikan ketentuan batas pemberian ganti rugi. Menurut analisis peneliti, ketentuan tersebut belum sesuai dengan ketentuan pada Pasal 19 ayat (3).

Dan dalam ketentuan Pasal 23 owner Zeba Daily Fashion tidak menolak memberi tanggapan atau tidak menolak untuk pemberian ganti rugi, namun dalam pemberian ganti rugi tidak sesuai ketentuan pada pasal 19 ayat (3).

Dan para konsumen atau pembeli tidak menggugat owner Zeba Daily Fashion, walaupun pemberian ganti rugi tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Pasal 19 ayat 3.

KHES tidak memperjelas ketentuan tanggung jawab pelaku usaha dalam satu bab maupun pasal. Namun telah diuraikan terpisah di beberapa pasal. Pada Pasal 36 KHES tentang ketentuan ingkar janji. Pada angka (3) dipaparkan bahwa para pihak dianggap ingkar janji apabila kesalahannya pihak melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat. Pada praktiknya, penjual telah memenuhi janjinya untuk mengirimkan ganti produk namun pengiriman ganti rugi terlambat, tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Mengenai konsekuensi batal atau tidaknya suatu akad karena kesalahan dalam pengiriman, pasal 30 KHES menyatakan bahwa kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya suatu akad. Oleh karenanya, meskipun pada praktiknya ada kasus kesalahan dalam pengiriman barang, namun tidak sampai mengakibatkan batalnya suatu akad. Disebabkan kesalahan tersebut karena suatu kekhilafan oleh penjual. Karena banyaknya pesanan yang masuk hingga penjual merasa kualahan dan kurang teliti dalam mengecek produk.

Kesalahan dalam pengiriman memang menjadi suatu resiko dalam jual beli *online*. Meskipun kesalahan ini tidak sering dilakukan oleh penjual dan telah mendapatkan pengakuan dari konsumen-konsumennya. Akan tetapi, sebagai usaha preventif dari adanya resiko kesalahan pengiriman barang

terjadi kembali, penjual diharuskan lebih cermat dalam mengecek pesanan pembeli. KHES dalam hal ini telah memaparkan bahwa setiap akad yang dilakukan oleh para pihak berdasarkan asas *ikhtiyati*. Asas ini berartikan setiap akad dilakukan dengan pertimbangan yang matang dan dilaksanakan secara tepat dan cermat.

Pertanggung jawaban atas produk yang dijual menjadi hal penting. Sehingga tidak heran jika dalam hukum Islam maupun hukum positif membahas tentang pertanggung jawaban tersebut. Disamping untuk melindungi kepentingan pembeli, secara tidak langsung juga melindungi kepentinganpenjual.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Terkait permasalahan yang dipaparkan dalam bab pendahuluan, serta berdasarkan uraian pada bab-bab berikutnya peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik jual beli di Zeba Daily Fashion secara *online* dimana pemesanan barang yang ingin dipesan melalui *direct message* (DM) atau *link* di *bio Instagram* yang akan terhubung langsung ke *WhatsApp*. Pembeli bisa memilih sistem COD, *request by shopee*, atau dikirim lewat ekspedisi (J&T, JNE, Wahana dan lain-lain). Apabila pembeli sudah yakin dengan barang yang ingin dibeli, selanjutnya pembeli membayar harga produk. Dalam pembayaran, pembeli bisa melakukan pembayaran diawal transaksi menggunakan *e-money*, transfer ke rekening penjual, ataupun *Shopee Pay*. Apabila memilih sistem *Cash On Delivery* (COD) pembeli bisa membayar tunai secara langsung kepada penjual saat penyerahan barang pada tempat yang telah disepakati bersama.
2. Menurut KHES, praktik jual beli *online* produk Zeba Dially Fashion dikategorikan dalam jual beli *salam* karena pembayaran dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang. Dalam KHES tertuang ketentuan-ketentuan jual beli *salam*, salah satunya yaitu ketentuan objek yang dijual belikan. Berdasarkan ketentuan tersebut, produk Zeba Daily Fashion yang dalam hal ini menjadi objek jual beli *salam* sudah memenuhi aturan yang

ada. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha, Zeba Daily Fashion belum sepenuhnya memenuhi tanggung jawabnya dikarenakan pemberian ganti rugi dilakukan 8 (delapan) hingga 10 (sepuluh) hari setelah adanya komplain dan tidak ada ketentuan maksimal kapan pemberian ganti rugi dilakukan. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan tanggungjawab pelaku usaha yang tertera pada Pasal 19 ayat (3). Sementara itu, berdasarkan KHES, ketidaksesuaian pengiriman barang dengan pesanan konsumen dan terlambatnya waktu pemberian ganti rugi telah menyalahi ketentuan dalam pasal 36 KHES.

B. Saran

Berdasarkan fenomena yang terjadi dalam jual beli *online* produk Zeba Daily Fashion, peneliti mengusulkan beberapa saran bagi pelaku usaha (penjual) dan konsumen (pembeli), sebagai berikut:

1. Pelaku usaha
 - a. Sebaiknya sebelum mengirimkan barang pesanan konsumen, penjual lebih cermat dan teliti dalam mengecek produk, agar sesuai dengan pesanan dan untuk mengetahui adanya kecacatan barang.
 - b. Bertanggungjawab penuh atas produk yang diperdagangkannya.
 - c. Memahami aturan yang ada terkait jual beli yang dilakukan.
2. Konsumen, lebih teliti dan cermat dalam memahami spesifikasi produk, dan selalu menanyakan ketersediaan produk yang ada sebelum membeli produk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abidin, Zainal, *Akad dalam Transaksi Muammalah Kontemporer*, Pameksan: Duta Media Publishing, 2020.
- Alimin, dkk, *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPE, 2002.
- Arisandy, Yossy, *Sistem Informasi manajemen (teori Implementasi dalam bisnis)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Asmarawati, Tina, *Delik-delik yang berada di Luar KHUP, Ed.1, cet.1*, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Barnard, Malcolm, *Fashion Sebagai Komunikasi Cara Mengkomunikasikan Identitas Social, Seksual, Kelas dan Gender*, Yogyakarta: Jalasutra, 2016.
- Djamil, Faturrahman, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Sinar Garfika, 2012.
- Kristiyani, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan*
- Maliela, Adrianus, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.
- Moloeng, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2007.
- Mustofa, Imam, *Ijtihad Kontemporer*
- Muthiah, Aulia, *Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Qudsy, Dimyauddin Zuhri, *Pengantar Fiqh Muammalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Redaksi Sinar Grafika, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999*, Jakarta: Sinar Garfika, 1999.
- Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Ed. 1, Cet. 1*, Depok: Prenadamedia Group, 2018.
- Sanjaya, Wina, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Soebandi, Beni Ahmad, *Metodologi Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka setia, 2008.

Suhendi, Hendi, *Fiqih Muammalah*, Jakarta: Raja Grafindo

Sukanto, soerjono, *Kamus Sosiologi*, Jakarta: Raja Grafindo, 2014

Suwarno, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014

Yusuf, A. Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.

Jurnal:

Abdullah, Kudrat, & Sussilawati, Yenny, *Sejarah Kodifikasi Hukum ekonomi Syariah di Indonesia*, Al-Huquq: journal of Indonesia of Islamic Law, 2020.

Azani, Muhammad, *dkk, Pelaksanaan Transaksi Akad Jual Beli dalam Kompilasi Hukum ekonomi Syariah (KHES) Kecamatan Tampan Pekanbaru*, Jurnal Gagasan Hukum, 2021.

Hayati, Suci, *Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Barang Bekas Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah*, Adzkiya: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah, 2019.

Nusrhoh, Afifah & Damanik, Agustina, *Jual Beli Online Dengan Menggunakan Sistem Cash On Delivery di Kelurahan Kalangan di Tinjau Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*, Jurnal Et-Thawalib, 2022.

Siregar, *Analisis Transaksi Jual Beli Pada E-Commerce Berdasarkan Hukum Sya'riah*, Journal of Islamic Economics Lariba, 2017.

Siswandi, & Kamaliatul, *Jual Beli system dropshipping Menurut Prespektif Fiqih Muammalah (Study Kasus Pada Toko Etalase Hijab Sendangagung)*, Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business, 2022.

Sitorus, Danil Alfredo, *Penjualan Jual Beli Melalui Internet (e-Commerce) ditinjau dari Aspek Hukum Perdata*, Yogyakarta: Jurnal Fakultas Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2015.

Zulkifli & Yustiloviani, *Tinjauan Hukum Islam terhadap Inkonsistensi Gambar produk dengan wujud Asli Dalam Jualan Online Di Platform Lazada*, Al barakat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah, 2022.

Skripsi dan tesis:

Inosentius, Samsul, “Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak” *Tesis*, tidak diterbitkan, Universitas Indoensia, Jakarta, 2004.

Muzayanah, Siti, M, “Tinjauan Hukum Islam dan UUPK terhadap Penggunaan Produk Kosmetik di Toko Amelia Dusun Bulu Desa Candimulyo Dolopo” *Skripsi*, tidak diterbitkan, IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2017.

Nisrina, Disa, N, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, tidak diterbitkan, UIN Alaudin Makasar, Makasar, 2015.

Umul, M, “Akad As-Salam dalam Jual Beli Online ditinjau dari Prespektif Ekonomi Islam”, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Lampung, Lampung, 2017.

Referensi Internet :

Dewan Syariah Nasional-MUI, *DSN-MUI*, www.dsnmui.or.id, diunduh pada tanggal 30 Mei 2023, jam 11.00 WIB

Ekclusive, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*, www.badilag.net, di unduh pada tanggal 25 April 2023, jam 20.30 WIB.

JavanLabs, *surah an-nisa ayat 9*, www.tafsirq.com, diunduh pada tanggal 30 Mei 2023, jam 10.28 WIB.

Somantri, Beni, *7 Jenis Produk Fashion terlaris yang diincar pembeli di Online Shop*, www.ryusei.co.id, diunduh pada tanggal 26 Mei 2023, jam 11.34 WIB.

Akun *Instagram* Zeba Daily Fashion, “Profil Akun *Instagram* @id.zeba”, <https://www.instagram.com/id.zeba>, tanggal 02 Mei 2023.

Akun *Shopee* Zeba Daily Fashion, “Tampilan Akun *Shopee* Id.Zeba”, <https://shopee.co.id/id.zeba?v=cc2>, tanggal 02 Mei 2023.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Wawancara:

Artamia, Cantika, D, Pembeli Zeba Daily Fashion, *Wawancara Online*, Mei 2023.

Ersanti, Amora, Pembeli Zeba Daily Fashion, *Wawancara Online*, Mei 2023.

Likha, Pembeli Zeba Daily Fashion, *Wawancara Online*, Mei 2023.

Putri, Silfi,A, Owner Zeba Daily Fashion, *Wawancara Pribadi*, April 2022.

Widowati, Mutia.P, Pembeli Zeba Daily Fashion, *Wawancara Online*, Mei 2023

LAMPIRAN 1

Jadwal Penelitian

No.	Bulan	April				Mei				Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
	Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal	x																															
2.	Konsultasi		x																														
3.	Revisi Proposal			x																													
4.	Pengumpulan Data				x	x	x	x	x		x	x	x	x																			
5.	Analisis Data													x	X	x	x	x	x	x	x	x											
6.	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																																
7.	Pendaftaran Munaqasyah																																
8.	Munaqasyah																																
9.	Revisi Skripsi																																

LAMPIRAN 2

Transkrip Hasil Wawancara dengan Pihak Owner Zeba Daily Fashion

Pewawancara : Nur Rohmawati

Narasumber : Silfi Andini Restu Putri

1. Sejak kapan Online shope Zeba Daily Fashion dirintis?

Jawaban: Sejak 10 Oktober 2018, saat itu saya sedang kuliah semester awal. Karena saya ingin menghasilkan uang tambahan untuk uang saku. Saya membuka toko online di laman *Facebook* dan *Instagram*.

2. Bagaimana cara melakukan jual beli melalui media social pada onlineshop anda?

Jawaban: Jadi saya menjual barang yang sudah dengan bekerjasama dengan koveksi rumahan yang di sekitar rumah. Saya akan menguplod gambar dagamangan di laman instagran dab facebook saya, jadi saya disebut tangan pertama dari konveksi rumahan tersebut. Kalau ada orang yang membeli barang, saya akan menanyakan ke pihak produksi, jika barangnya ready saya beli barang tersebut, jika belum ready saya mengadakan pemesanan dulu (*pre-order*).

3. Bagaimana proses pembelian barang pada online shop Zeba Daily Fashion?

Jawaban: Pembeli akan melihat-lihat barang jualan saya di laman Instagram dan facebook, bahkan di story WhatsApp saya, kemudian mereka menghubungi lewat dm (*direct message*) atau *inbox* di media social, kemudian

mereka menghubungi saya lewat chat whatsapp dan mereka akan menanyakan kedetailan barang yang akan mereka beli.

4. Bagaimana proses pembayaran produk pada onlineshop Zeba Daily Fashion ke pembeli?

Jawaban: setelah cocok dengan produk yang akan mereka beli, saya akan mengirim format order barang, dan saya akan akan mengirimkan nomor rekening saya ke pembeli saya, setelah mereka mengirim uang/mentransfer uang, maka mereka akan mengirim bukti tranfer uang ke saya. Setelah mereka kirim saya bukti transfer itu saya mengambil barang yang sudah disepakati tersebut ke konveksi rumahan.

5. Bagaimana proses pengiriman barang pada onlineshop Zeba daily Fashion ke pembeli?

Jawaban: setelah saya mengambil barang yang di inginkan, biasanya saya keep dulu untuk beberapa konusmen yang ingin membeli produk yang sama, saya tunggu beberapa hari supaya pengambilan barang tidak ecer, saya ambil partai kecil (grosir), setelah mereka *fix* order saya akan mengambil barang di konveksi rumahan tersebut. Untuk pembeli yang menginginkan COD saya akan janjian dulu tempatnya dimana, yang penting masih terjangkau sama rumah saya (dekat-dekat saja), untuk yang meminta lewat ekspedisi, biasanya mereka sudah mengirimkan Alamatnya di format order, nanti tinggal saya packing produk tersebut, lalu saya kirim ke ekspedisi ke Alamat yang sesuai ditulis oleh pembeli.

6. Apakah mbak sudah meneliti barang sebelum diambil dan dikirim dari konveksi rumahan tersebut?

Jawaban: Tidak mbak, saya tidak mengecek barang yang saya ambil dan yang akan saya kirim ke pembeli. Biasanya dari konveksi rumahan langsung saya bungkus misal yang minta kirim ekspedisi atau request by shopee, untuk yang COD itupun langsung saya berikan ke pembeli, cukup percaya saja sama konveksi rumahan tersebut.

7. Apakah anda menyetok barang-barang yang anda kirimkan pada media social?

Jawaban: Saya ambil partai kecil mbak sesuai jumlah pesanan pembeli, jadi nggak selalu ada stock dirumah saya.

8. Jenis barang apa saja yang anda jual melalui media social pada online shop Zeba Daily Fashion?

Jawaban: Banyak sih mbak, berbagai jenis aksesoris fashion, seperti pakaian, jilbab, dompet, tas, Sepatu dan mukena, ada yang branded dan biasa mbak.

9. Barang branded itu seperti apa?

Jawaban: kaya Hnm, barang dari matahari store gitu mbak.

10. Untuk barang yang anda jual kira-kira kisaran di harga berapa mbak?

Jawaban: Rp. 25.000 sampai Rp. 350.000 yang ramah dikantong mbak.

11. Apakah ada pembeli yang mengkomplain barang yang anda jual?

Jawaban: ya pasti ada mbak, kadang barang terkirim terlambat datang, saya harus menjelaskan karena menunggu barangnya ready ari konveksi, atau

pihak jasa pengiriman yang memang sedang *trouble*. Terkadang pembeli juga mengeluh tentang barang yang mereka pesan tidak sesuai dengan yang di gambar. Kemudian saya menjelaskan, barang tersebut sebenarnya sama, hanya saja pemetretan di studio pencahayaannya berbeda, sehingga yang di gambar tampak lebih bagus daripada aslinya, padahal sebenarnya barang sama saja. Terus ada yang complain masalah kecacatan barang, seperti berlubang, robek, jaitan kurang rapih, ukuran salah yang dikirim, salah warna.

12. Apakah anda mengganti rugi atas barang yang dikomplain oleh konsumen?

Jawaban: tidak semua yang complain ke saya akan saya ganti, misal tidak sesuai eksptasi, saya menjelaskan bahwa itu pengaruh Cahaya di studio foto, yang sebenarnya barangnya itu sama saja. Untuk kesalahan salah warna saya akan menjelaskan stock yang di konveksi rumahan hanya ada warna tersebut, tapi sebelumnya saya harus confirm dulu ke pembeli, misal tidak secepatnya dijawab ya saya kirim warna yang ada. Untuk barang yang cacat tergantung kecacatannya seperti apa. Tergantung tingkat keparahan barang yang cacat. Kalo hanya berlubang kecil, jahitan terkelupas itu tidak saya tukar dengan barang yang baru, paling saya hanya memberi voucher diskon saja untuk next pembelian di Zeba Daily Fashion. Kalau barang yang cacatnya lumayan mengganggu akan saya ganti barang dengan yang baru. Terkadang saya takut juga, jika pembeli kapok membeli barang dagangan saya.

13. Bagaimana proses complain barang tersebut?

Jawaban: harus menyertakan video *unboxing* dulu, kalo tidak disertai video unboxing, tidak saya terima. Saya ga tau kalo itu benar-benar pure dari kesalahan saya atau engga kalo tanpa video unboxing barang. Jika video unboxing barang sudah, ditunjukkan kecacatan barang tersebut, lalu pembeli konfirmasi ke saya, sehabis confirm kalau sudah saya cek saya confirm ke pembeli kalo itu bisa di retur atau engga, kalau bisa pembeli mengirim barang tersebut ke saya melalu jasa pengiriman biasanya.

14. Untuk penggantian barang biasanya memakan waktu berapa hari dari setelah pembeli mengkomplain barang?

Jawaban: Tergantung ekspedisi juga sih, bisa lebih dari 10 hari setelah complain.

Pertanyaan Untuk Pembeli

Wawancara ke-1

Pewawancara : Nur Rohmawati

Narasumber: Mutia Parasti Widawati

1. Untuk Pembelian Produk dari Zeba Daily Fashion sudah berapa kali ya?

Jawaban : Lupa itu mbak, kemungkinan tiga atau empat kali *repurchase* dari *olshop* itu.

2. Apa yang membuat Mbak tertarik belanja dari Zeba Daily Fashion?

Jawaban : Barangnya bagus mbak, murce lagi, kualitas juga *ok* walaupun harga miring.

3. Untuk pemesanan barangnya melalui *request by shopee.cod*, atau ekspedisi lain Mbak, kalau boleh tau?

Jawaban: COD semua mbak.

4. Kalau boleh tau produk yang dibeli dari Zeba Daily Fashion apa aja ya mbak?

Jawaban : Apay a? dulu *keknya* beli dress cream ukur L sama jilbab motif warnane yo sama, biar matching hehe.

5. Boleh tau di range harga berapa mbak?

Jawaban: Lupa I, klo ngga salah 115rb hijab 45an.

6. Kalo system COD gitu mbake nyamperin kerumahnya owner Zeba atau piye mbak?

Jawaban : Biasanya janji di tengah” jarak rumah ku sama owner, biar tidak kejaohan.

7. Oalah gitu, biasa beli cek spesifikasi ndak mbak? Dari ketiga *repurchase* itu barang sesuai spesifikasi sama postingan ndak mbak?

Jawaban : Samaa itu, dress cream hijab motif warna sama. Cuma pas dirumah aku cek ukurannya dress e beda, ukurannya XL kalo gasalah, kegedean, kalo kegedean gapapa sih, gaperlu protes ke ownere gaperlu di retur. Toh bisa dikecilin.

8. Iya juga si mbak, pernah ndak nemu kecacatan produk Zeba Daily?

Jawaban: Ada, terakhir pembelianku, aku beli kaos Panjang, ketiake bolong agak lumayan besar si menurutku, sama jaitane menurutku brutul ngelupas akeh.

9. Mbaknya ndak complain?

Jawaban: Beli online yawajar ajaa toh aku ya ga isa liat detail produk, Cuma liat gambar sama spesifikasi di gambar.

10. Owner Zeba ngasih tau ga kalau barang yang cacat bisa di retur, jika kecacatan dari *quality control* pihak penjualnya?

Jawaban: kemungkinan iya mbak, tapi aku belum pernah return in barangnya. Terima saja barangnya toh ada harga ada rupa.

11. Oiya mbak kalo untuk system COD apa dikasih tau sama penjual kapan waktunya?

Jawaban: pastilah mbak, kita janjian dulu mau kapan dan dimananya.

12. Biasanya penjual kan kalo system COD itu dikenakan biaya tambahan “bensin” sebagai ongkir, kalo di Zeba Daily gitu ga mbak?

Jawaban : Engga mba, CODnya kan ditengah-tengah antara rumah *owner* sama rumahku.

Wawancara ke 2

Pewawancara : Nur Rohmawati

Narasumber : Cantika Delfi Artamia

1. Awal tau Seba Daily Fashion darimana mbak?

Jawaban: sliwera di Instagram kak.

2. Terus awal pembelian juga lewat Instagram mbak?

Jawaban : Awal dm (Direct message) teru smove ke WhatsApp kak.

3. Kira-kira pake metode pembayaran apa ya kalo boleh tau?

Jawaban: Sistem Cod kak.

4. Ordernya via WhatsApp ya mbak?

Jawaban: Iya, lewat dm (direct message) baru ke WhatsApp.

5. Pembelian produk Zeba daily Fashion sudah repurchase berapa kali mbak ?

Jawaban: Udah beberapa kali kak, saya resellernya.

6. Kalo untuk reseller gitu biasanya ada minim pembelian ngga mbak?

Jawaban: Awal beli paket reseller minim order 6pcs dengan barang yang bebas, dapet potongan Rp. 1.000/pcs dari harga jual.

7. Di orderan yang mbak beli pernah nemu cacat barang ga mbak? Misal robek, barang yang dikirim ga sesuai.

Jawaban: Pernah nemu kak, ada yang bolong dibaju, ukuran size tertera berbeda sama yang diterima.

8. Udah nyoba complain ke ownernya mbak?

Jawaban: Pernah complain ke penjual lewat wa (WhatsApp) ada yabf bolong barangnya, tapi respon penjual bilange keluputan quality control, next akan diganti dengan voucher potongan harga jika repurchase lagi.

9. Kok bisa keluputan quality control mbak?

Jawaban: Waktu beli itu Cuma dikirim video barang, ga dilihat detailnya kaya apa.

10. Sebelumnya penjual sudah ngasih tau ngga kalau barang yang cacat bisa diretur?

Jawaban: Ngga nggeh sampe situ kak, kalo cocok harga langsung angkut, kalo barang datatanya beda langsung complain.

11. Boleh tau alasannya Mbak Cantika memilih menjadi reseller Zeba Daily?

Jawaban: Barangnya bagus sih kak, selalu, *up to date*, murah juga.

12. Waktu COD dikasuh tau waktu dan tempatnya mbak?

Jawaban: Owner langsung ngirim ke rumahku mbak.

13. Kalau boleh tau alasan memilih COD apa kak?

Jawaban: Rumah owner sama rumahku dekat si kak.

14. Ngga ada ongkir tambahan ya mbak soale owner ngirim langsung kerumah?

Jawaban: Ga ada tuh kak.

15. Mbak kan reseller, pernah ga pembeli mbak complain produknya ke mbak?

Jawaban: Ga ada kayake kak, pembeliku gak complain jguga, aman kok barangnya.

Wawancara ke 3

Pewawancara : Nur Rohmawati

Narasumber : Siti Solikhatun (Likha)

1. Awal mula liat Produk Zeba Daily itu ya mbak?

Jawaban : Instagram mbak

2. Alasan yang membuat mbak tertarik untuk membeli produk di Zeba Daily apa?

Jawaban: Cari di Instagram mbak, muncul di fyp barang yang tak cari.

3. Kira-kira pembelian produk dari Zeba sudah ke berapa kali mbak kalo boleh tau?

Jawaban: Satu kali.

4. Untuk pemesanan barang melalui apay a mbak? Shopee, ekspedisi lain, atau cod?

Jawaban: Pake system kirim ekspedisi mbak.

5. Kalau boleh tau, kira-kira produk yang dibeli mbak di Zeba daily apaya?

Jawaban: Tunik warna biru motif salur.

6. Maaf mbak, kira-kira untuk harga barang yang dibeli di range berapa ya?

Jawaban: 135.000

7. Boleh tau cara pemesanan barang dari Zeba daily itu gimana mbak?

Jawaban: Awalnya aku nge dm (*Direct Message*) dulu baru pindah ke WhatsApp, lihat barang lewat foto saja. Kalau cocok ya kirim lewat jasa kurir atau cod.

8. Apakah barang yang dikirim sesuai dengan barang yang diterima mbak?

Jawaban: Barang sesuai postingan mbak. Ga ada kecacatan. Di cek udah aman jadinya.

9. Oiya mbak, kalau untuk pesanan melalui ekspedisi itu dibilangin ngga paket udah dikirim sama estimasi sampainya?

Jawaban: Kalau paket dikirim sudah+resinya, Cuma estimasi barang dikirim ga. Di estimasi sendiri saja mba, paling 3 hari nyampe.

10. Kenak tambah biaya ongkir ya itu mbak?

Jawaban: Iya betul.

11. Untuk pembayarannya melalui transfer bank, shopee pay/cod mbak?

Jawaban: Transfer Bank.

12. Penjual ngasih tau ga mbak kalo barang yang udah dibeli gabisa diretur lagi?

Jawaban: Ga ngasih tau si mbak klo bisa direturn pake uang atau barang. Ga kepikiran juga kesitu. Yang penting detail; sesuai deskripsi yang tertulis sebelum deal sih nek aku.

Wawancara 4

Pewawancara : Nur Rohmawati

Narasumber : Amora Ersanti

1. Awal mula tertari untuk membeli produk Zeba Daily Fashion apa kak?

Jawaban: Karna ada merk baju yang tak cari.

2. Pemesanan melalui apa kak, reques shopee, cod, atau ekspedisi lain?

Jawaban: Kemaren mint angirimnya request by shopee.

3. Kalo boleh tau produk yang dibeli apay a kak?

Jawaban: Tunik hijau army.

4. Kira-kira di range harga berapa kak kalo boleh tau?

Jawaban: Rp. 155.000

5. Gratis ongkir kak?

Jawaban: Gratis kak, solae lewat shopee.

6. Waktu ngirim barang, penjualnya ngasih tau nimor resi pengirimannya atau Cuma ngasih tau barang sudah dikirim kak?

Jawaban: ngasih tau barang sudah dikrim, kalau ga dikasih tau pun tetep bisa kelacak di shopee.

7. Untuk pembayarannya pakai metode apa ya kak? Transfer, Shopeepay, atau cod kak?

Jawaban: Pembayaran saya lewat tf bank, jadi say abayar dulu sebekum barange dating.

8. Untuk barangnya kak? Apakah sesuai kualitasnya? Atau ada kekurangan dari barang yang dikirimkan?

Jawaban: barang sampai dirumah alhamdulillah ga ada cacat samsek, paling kotor dikit, bisa dicuci.

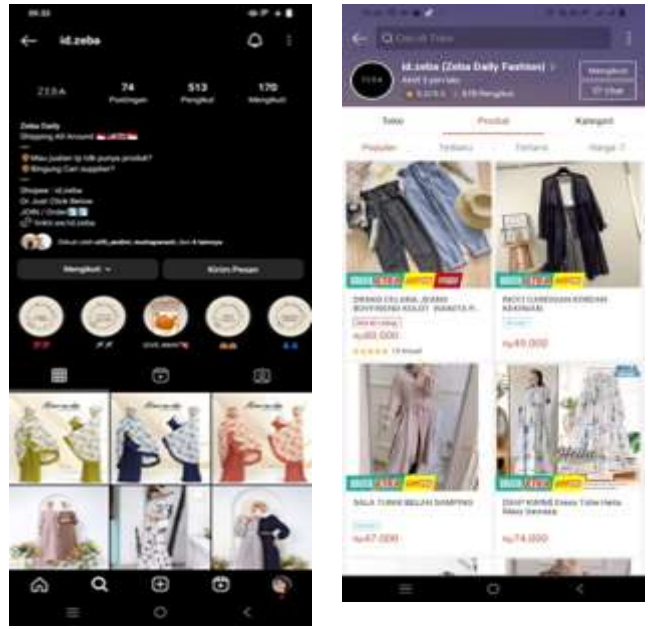
9. Penjual bilang ngg akak kalo barang yang cacat bisa diretur kembali atau dituker pake uang, barang , dll?

Jawaban: Gadibilangin kak.

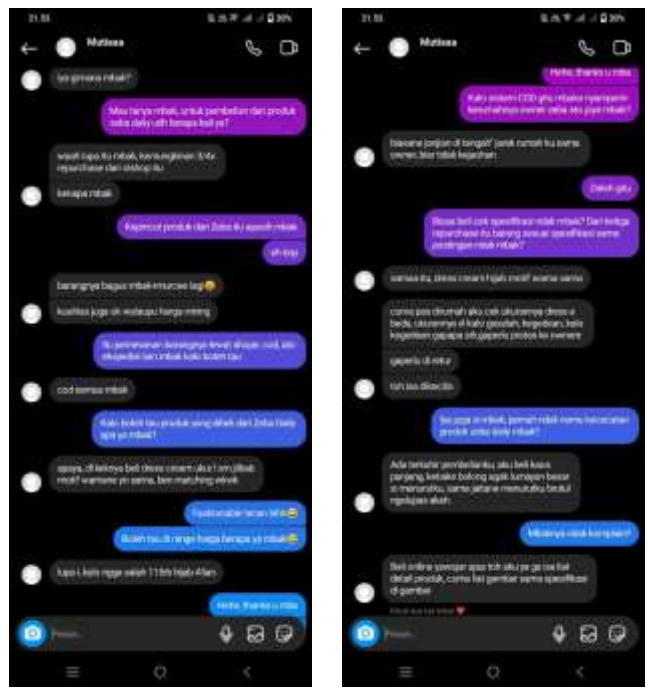
10. Untuk pemesanan by request itu prosedurnya lewat dm Instagram dulu ya?

Jawaban: Iya kak betul.

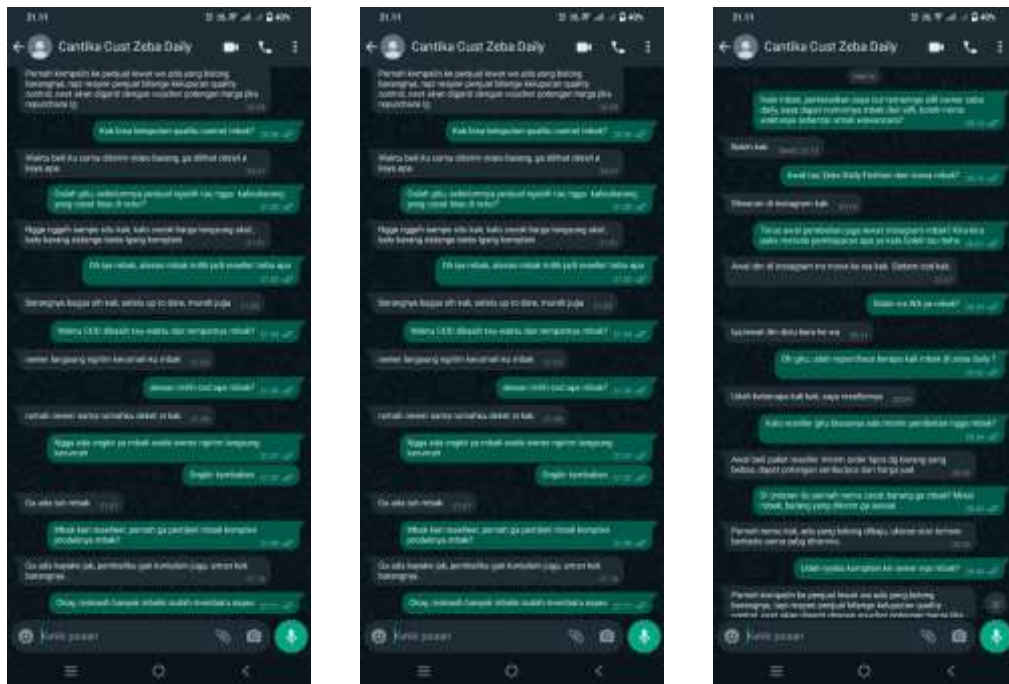
LAMPIRAN 2



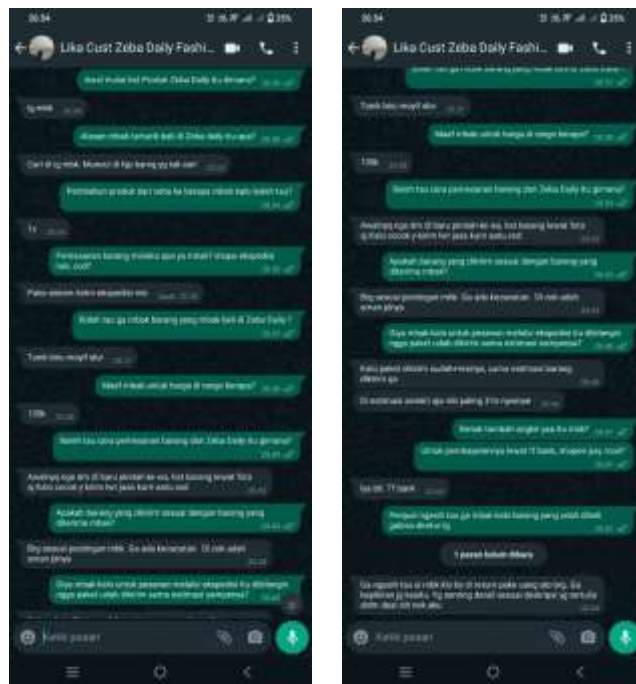
Instagram dan Shopee Zeba Daily Fashion dan beberapa produknya.



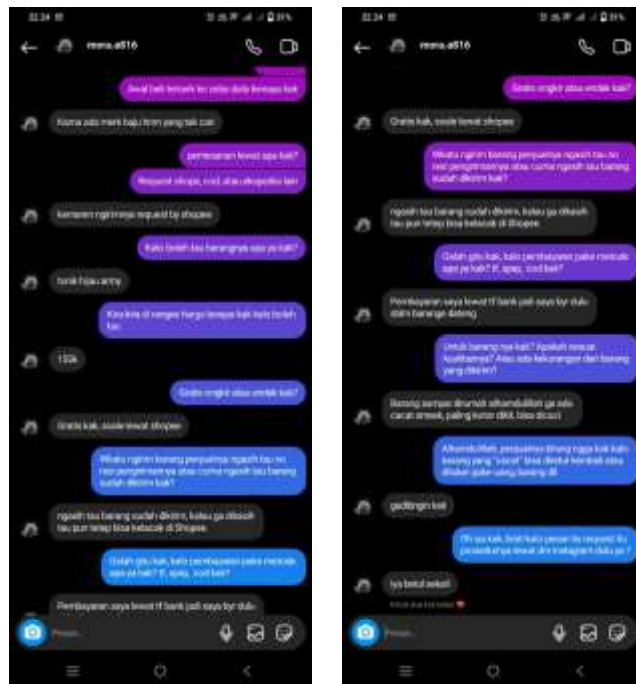
Wawancara dengan Narasumber 1



Wawancara Narasumber 2



Wawancara Narasumber 3



Wawancara Narasumber 4



Komplain Peneliti.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Nur Rohmawati
2. NIM : 182111236
3. Tempat, tanggal Lahir : Surakarta, 28 Agustus 1999
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Sidomulyo RT 02 RW 02 Ds. Makamhaji
Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo
Jawa Tengah
6. Nama Ayah : (alm) Ruli Yananto
7. Nama Ibu : Faria Sulistyowati
8. Riwayat Pendidikan :
 - a. SDN Tunggul Sari I No. 72 Surakarta lulus tahun 2011
 - b. SMP N 2 Surakarta lulus tahun 2014
 - c. SMA N 2 Sukoharjo lulus tahun 2017
 - d. Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta masuk tahun 2018

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya

Surakarta, 01 Desember 2023



Nur Rohmawati