

**ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK
*FASHION DI SHOPEE***

(Studi Kasus Pada Akun *Onlinestore*)

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

RITA RULIANTI

NIM. 19.21.1.1.155

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
(MU'AMALAH)**

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN FILANTROPI
ISLAM**

FAKULTAS SYARIAH

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA**

2023

**ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK
FASHION DI SHOPEE**

(Studi Kasus Pada Akun *Onlinestore*)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Disusun Oleh:

RITA RULIANTI

NIM. 19.21.1.1.155

Sukoharjo, 14 Desember 2023

Disetujui dan

disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing

Skripsi



Desi Widiyani, S. Pd. I., M. Pd. I.

NIP. 19880818 2017101 2 168

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Rita Rulianti
NIM : 19.21.1.1.155
PROGRAM STUDI : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK *FASHION* DI *SHOPEE* (Studi Kasus Pada Akun *Onlinestore*)”**

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.

Sukoharjo, 14 Desember 2023



Rita Rulianti

NIM. 19.21.1.1.155

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Rita Rulianti

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Surakarta

Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Rita Rulianti, NIM 192111155 yang berjudul: "**ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK FASHION di SHOPEE (Studi Kasus di Toko Onlinestore)**" Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah).

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

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Sukoharjo, 6 Desember 2023

Dosen pembimbing



Desti Wi idiani. S.Pd. I., M.Pd.I.
NIP. 19880818 201701 2 168

PENGESAHAN

**ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK
FASHION DI SHOPEE**

(Studi Kasus Pada Akun *Onlinestore*)

Disusun Oleh:

Rita Rulianti

NIM. 19.21.1.1.155

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah

Pada hari Kamis, 21 Desember 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Penguji I

Dr. Masrukhin, S. H., M. H.
NIP. 19640119 199403 1 001

Penguji II

Umi Rohmah, M. Si.
NIP. 19770105 201101 2 004

Penguji III

Dr. Muh. Nashirudin, S. Ag., M. A., M. A.
NIP. 19771202 200312 1 003

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muh. Nashirudin, S. Ag., M. A., M. Ag.
NIP. 19771202 200312 1 003

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan

(Q.S. Al-Insyirah:5)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dipanjatkan puji syukur atas karunia yang tak terhingga yang diberikan Allah SWT., berkat taufik dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK FASHION DI SHOPEE (Studi Kasus Pada Akun Onlinestore)” ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW., kepada keluarga, sahabat dan umatnya yang senantiasa mengikuti jejak dan langkah beliau sampai hari akhir nanti, Aamiin.

Dengan selesainya skripsi ini penulis telah melakukan usaha secara maksimal meskipun banyak kekurangan karena keterbatasan yang penulis miliki, sehingga usaha ini tidak akan berarti tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bantuan moral dan spiritual. Dengan iringan doa dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang turut membantu, terutama kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bpk. Lili Sobari dan Ibu Nonih Setiasih yang tanpa lelah memberi motivasi, dorongan dan dukungannya serta dengan itu beliau-beliau tidak lupa memanjatkan lantunan do'a-do'a di setiap sepertiga malam untuk anaknya yang tercinta. Terima kasih Ibu Bapak, atas do'a dan dukungannya yang selalu diberikan semangat untuk anak mu ini dalam menjalankan roda kehidupan ini khususnya skripsi. Terima kasih juga untuk nenekku, adekku Agung, Aa Dede, serta keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan dukungannya utukku.
2. Dosen pembimbing saya Ibu Desti Widiani, S. Pd. I., M. Pd. I. Terima kasih Ibu yang telah membantu saya mengarahkan saya dan memberikan motivasi untuk saya dalam menjalankan kewajiban saya sebagai mahasiswa serta membimbing saya sampai tuntasnya skripsi ini. Semoga Ibu selalu diberikan Kesehatan, kemudahan dalam menjalankan tugas, dan semoga Allah STW memberikan Rezeki yang halal amin.

3. Terima kasih juga kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah mendidik saya selama di bangku perkuliahan, semoga lelah bapak ibu semuanya digantikan oleh Allah SWT berupa kesehatan dan kemudahan serta rezeki yang halal amin.
4. Terima kasih untuk kawan-kawan seperjuang ku Kelas HES-E dan teman-teman Alumni Pondok Pesantren Mahasiswa Darussalam yang tidak saya sebutkan satu persatu, terimakasih semuanya telah menemani dan memberikan semangat untukku.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang dipakai dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543/1987 tanggal 22 Januari 1987. Pedomen 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	sa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	..’.....	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	...’...	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vocal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal dalam 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	Transliterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Zukira
3.	يذهب	Yazabu

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	Ḥaula

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf 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 ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

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

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana

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 ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik 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.	الرجل	Ar-rajulu
2.	الجلال	Al-Jalalu

7. Hamzah

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

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

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 transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

No	Kalimat Arab	Transliterasi
1.	وما محمد إلا رسول	Wa mā Muhaamdun illā rasūl
2.	الحمد لله رب العالمين	Al-Hamdu lillhi rabbil' alamina

9. Penulisan Kata

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

No	Kalimat Arab	Transliterasi
1.	وإن الله هو خير الرازقين	Wa innalāha lahuwa khair arrāziqīn/Wa innalāh lahuwa khairur-rāziqīn
2.	فأوفوا الكيل والميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna/ Fa aful-kaila wal mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK FASHION DI SHOPEE (Studi Kasus Pada Akun *Onlinestore*)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

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

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S. Ag., M .Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Muh. Nashirudin, S. Ag., M. A, M. Ag., Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Muh. Zumar Aminuddin, S. Ag., M. H. Selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam.
4. Masjupri, S. Ag., M. Hum., selaku sekretaris jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam.
5. Umi Rohman, M. Si. selaku Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
6. Nurul Huda, M. Ag., selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan serta nasehat kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

7. Desti Widiani, S. Pd. I., M. Pd. I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan arahan dan bimbingan hingga skripsi ini selesai.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu. Terima kasih atas do'a, cinta, dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya untuk anaknya yang tercinta Serta nenek, adik, orang terkasih dan keluarga saya yang telah mendukung saya agar selalu semangat.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 14 Desember 2023

Penulis

Rita Rulianti

NIM.19.21.1.1.155

ABSTRAK

RITA RULIANTI, NIM 192111155 “ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK *FASHION* DI *SHOPEE* (Studi Kasus di Toko *Onlinestore*)”. *Shopee* merupakan salah satu *marketplace* yang saat ini sedang banyak digunakan oleh masyarakat untuk berjualan *online*, Karena selain banyak promo toko ini juga banyak menjual barang-barang yang murah dan berkualitas. Toko *onlinestore* merupakan toko yang menjual pakaian wanita. Toko ini mempunyai banyak pengikut di *shopee*, selain itu banyak konsumen yang berbelanja di toko ini. Permasalahan yang ditemukan pada toko ini adalah banyak konsumen yang memberikan penilaian bintang 1-2 karena merasa dirugikan karena barang yang mereka beli tidak sesuai dengan yang ada di iklan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan praktik jual beli yang terjadi di toko *onlinestore* berdasarkan dengan jual beli dalam Islam serta menganalisisnya berdasarkan Etika Bisnis Islam dan Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara Teknik analisis data yang digunakan menurut Milles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik jual beli di toko *onlinestore* telah memenuhi syarat dan rukun jual beli *online* dalam Islam. Syarat dan rukun tersebut adalah pembayaran yang jelas dan tunai, Barang ditanggguhkan (tidak langsung diberikan ketika akad) dan harus jelas sifatnya, akadanya berupa jual beli sifat, waktu penyerahan harus jelas, barang tersedia pada waktu yang telah ditentukan, dan jelas tempat penyerahannya. Penerapan etika bisnis Islam di toko *onlinestore* telah menerapkan prinsip ketauhidan dengan tidak menjual barang yang haram. Prinsip kehendak bebas telah di diterapkan oleh pelaku usaha dengan tidak memaksa konsumen untuk membeli produk di tokonya. Prinsip kejujuran, dan prinsip keadilan tidak selalu diterapkan pelaku usaha, hal itu dikarenakan masih banyak konsumen yang merasa dirugikan dan belum mendapatkan haknya sebagai konsumen. Prinsip pertanggung jawaban jika dikaitkan berdasarkan wawancara dengan konsumen maka pelaku usaha tidak menerapkan prinsip pertanggung jawaban. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, jika dilihat berdasarkan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang tertuang dalam Pasal 4 huruf (b), (c), (d), (h) dan Pasal 7 huruf (b) dan (f), toko *onlinestore* belum sepenuhnya memenuhi dalam hak konsumen dan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Dalam hal pemberian kompensasi terhadap konsumen yang merasa dirugikan tidak dipenuhi oleh pelaku usaha.

Kata Kunci: *Shopee*, Jual Beli, Etika Bisnis Islam, UUPK

ABSTRACT

RITA RULIANTI, NIM 192111155, **ANALYSIS OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS AND CONSUMER PROTECTION LAW ON BUYING AND BUYING TRANSACTIONS OF FASHION PRODUCTS IN SHOPEE (Study in an Onlinestore)**'. Shopee is one of the marketplaces that is currently being widely used by people to sell online, because apart from having lots of promos, this shop also sells lots of cheap and high quality goods. An online store is a shop that sells women's clothing. This shop has many followers on Shopee, besides that, many consumers shop at this shop. The problem found in this shop is that many consumers give 1-2 star ratings because they feel disadvantaged because the goods they buy do not match those in the advertisement.

The aim of this research is to explain buying and selling practices that occur in online stores based on buying and selling in Islam and to analyze them based on Islamic Business Ethics and Consumer Protection based on Law Number 8 of 1999.

The type of research used is field research, using a qualitative approach. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Meanwhile, the data analysis techniques used according to Milles and Huberman are data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification.

The research results show that the practice of buying and selling in online stores meets the requirements and principles of online buying and selling in Islam. These terms and conditions are clear and cash payment, the goods are deferred (not immediately given at the time of the contract) and their nature must be clear, the nature of the contract is a sale and purchase, the time of delivery must be clear, the goods are available at the specified time, and the place of delivery is clear. The application of Islamic business ethics in online stores has implemented the principle of monotheism by not selling haram goods. The principle of free will has been implemented by business actors by not forcing consumers to buy products in their shops. The principle of honesty and the principle of justice are not always applied by business actors, this is because there are still many consumers who feel disadvantaged and have not received their rights as consumers. If the principle of responsibility is linked based on interviews with consumers, then business actors do not apply the principle of responsibility. Legal protection for consumers as regulated in Law Number 8 of 1999, if viewed based on the rights of consumers and the obligations of business actors as stated in Article 4 letters (b), (c), (d), (h) and Article 7 letters (b) and (f), online stores have not fully fulfilled consumer rights and obligations as business actors. In terms of providing compensation to consumers who feel disadvantaged, it is not fulfilled by business actors.

Keywords: Shopee, Buying and Selling, Islamic Business Ethics, UUPK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
NOTA DINAS.....	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR.....	xvii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
DAFTAR ISI.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	7
F. Tinjauan Pustaka	18
G. Metode Penelitian	21
H. Sistematika penulisan.....	29
BAB II	30
TINJAUAN UMUM TENTANG TEORI JUAL BELI, ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	30
A. Jual Beli.....	30
B. Dasar Hukum Jual Beli	31
C. Etika Bisnis Islam	44
D. Hukum Perlindungan Konsumen	53

BAB III.....	67
GAMBARAN UMUM DAN TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK FASHION DI TOKO <i>ONLINESTORE</i>.....	67
A. Sejarah Singkat Toko Onlinestore	67
B. Jual Beli Produk <i>Fashion</i> di Toko <i>Onlinestore</i>	68
BAB IV ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK <i>FASHION</i> di SHOPEE	78
A. Praktik Jual Beli Produk <i>Fashion</i> Melalui Shopee Pada Toko <i>Onlinestore</i> Menurut Islam	78
B. Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Jual Beli Produk Fashion Melalui Shopee Pada Toko <i>Onlinestore</i>	85
C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Toko <i>Onlinestore</i>	92
BAB V.....	102
PENUTUP.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Rincian Toko.....	69
Gambar 2	: Metode Pembayaran.....	79
Gambar 3	: Deskripsi Salah Satu Produk Toko <i>Onlinestore</i>	81
Gambar 4	: Penilaian Narasumber Endang Tri.....	92
Gambar 5	: Penilaian Narasumber Syalena.....	93
Gambar 6	: Penilaian Narasumber Saffira.....	94
Gambar 7	: Penilaian Narasumber Isnayanti.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Hasil Wawancara
- Lampiran 3 : Hasil Observasi
- Lampiran 4 : Dokumentasi Produk Toko *Onlinestore*
- Lampiran 5 : Dokumentasi Lain-lain
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fenomena jual beli *fashion* secara *online* di zaman sekarang sudah menjadi hal yang biasa dilakukan oleh masyarakat, ditambah lagi teknologi yang semakin berkembang. Hal tersebut semakin mendorong masyarakat supaya lebih betah berbelanja melalui *online* di *e-commerce* seperti *Shopee*. Karena *shopee* menyediakan barang-barang yang harganya cenderung lebih murah dibandingkan dengan *platform* lain.

Selain itu, *shopee* juga menyediakan promo setiap waktu serta program *flash sale* (strategi promosi dengan stok dan waktu terbatas) di setiap bulan. Aplikasi ini memiliki daya tarik tersendiri untuk calon pembeli. Tidak heran jika hasil dari riset yang dilakukan oleh *snappcart* pada saat itu menunjukan 66% konsumen dari 1.000 responden survey seluruh Indonesia selama Ramadhan dan Hari Raya Lebaran tahun 2020 lalu, memilih *Shopee* sebagai situs belanja *online* yang paling diingat (*top of mind*).¹

Kegiatan perdagangan *online* (*E-commerce*) ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen.

¹ Hanif Zaid, "Polarisasi E-Commerce Berdasarkan Gender Di Indonesia" dikutip dari [ps://kumparan.com/tokyorio/polarisasi-e-commerce-berdasarkan-gender-di-indonesia-lvTwsqRjILd](https://kumparan.com/tokyorio/polarisasi-e-commerce-berdasarkan-gender-di-indonesia-lvTwsqRjILd), diakses 1 maret 2023, hlm, 1.

Mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur.²

Menurut Etika Bisnis Islam dalam berbisnis harus menerapkan ajaran agama Islam agar tetap membawa dampak kebaikan bagi semua pihak. Kebaikan tersebut dapat terbentuk dari *maqāṣid asy-syari'ah*. Dengan menjaga dan memenuhi *mashlahah* dan *maqāṣid asy-syari'ah*, maka aktivitas perdagangan haruslah sesuai dengan prinsip dan aturan-aturan Islam yang telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad saw. Prinsip-prinsip perdagangan yang terkandung di dalam *Al-Qur'an* yakni: 1) Setiap perdagangan harus didasari oleh sikap saling ridha antara kedua belah pihak sehingga tidak ada yang merasa terdzolimi; 2) Menegakkan keadilan, baik itu di dalam pembagian keuntungan, timbangan, ukuran mata uang, dan lain sebagainya; 3) Prinsip kehendak bebas; 4) Prinsip pertanggungjawaban ; 5) Prinsip kebenaran, yaitu kegiatan perdagangan dilarang untuk melakukan investasi-investasi yang mengandung unsur-unsur yang telah dilarang oleh agama atau yang telah diharamkan.³

² Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 12.

³ Veithzal Rivai, *Islamic Marketing (Membangun dan Mengembangkan Bisnis dengan Praktik Marketing Rasulullah saw)*, (Jakarta: Gramedia, 2012), hlm. 100.

Menurut Hukum Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya;⁴ 1) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 2) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; 3) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan lain sebagainya.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya;⁵ a) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; b) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian; dan lain sebagainya.

Namun pada kenyataannya, transaksi jual beli pada bisnis *fashion* yang terjadi pada akun shopee bernama *onlinestore* yang menjual pakaian wanita membuat sebagian konsumen yang membeli mengalami kerugian. Kerugian tersebut seperti, motif pakaian tidak sesuai dengan yang ada di gambar, ukuran pakaian yang tidak sesuai dengan deskripsi toko, jumlah pakaian tidak sesuai yang dipesan,

⁴ Cindy Aulia Khotimah, dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)", *jurnal Business Law Review*, vol. 1, hlm. 15.

⁵ *Ibid.*

bahan yang tipis dan menerawang, jahitan pakaian yang kurang rapih, dan lain sebagainya. Selain itu, konsumen yang sudah melakukan *complain* terhadap penjual tidak mendapatkan ganti rugi.

Toko *onlinestore* memiliki penilaian konsumen di kolom ulasan yang berjumlah 144,5 ribu. Dengan ulasan bintang 1 berjumlah 723, ulasan bintang 2 berjumlah 803, ulasan bintang 3 berjumlah 3,9 ribu, ulasan bintang 4 berjumlah 18,1 ribu dan ulasan bintang 5 berjumlah 90,5 ribu. Ulasan dengan bintang satu dan dua merupakan ulasan yang paling rendah, ulasan tersebut berjumlah 1.526 konsumen yang merasa dirugikan atas barang yang mereka terima.⁶ Menurut salah satu konsumen yang membeli pakaian di toko tersebut, pelaku usaha tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap pakaian yang ia terima, yang seharusnya ia menerima 5 pakaian tetapi yang ia terima hanya 4 pakaian saja. Konsumen telah mengajukan komplain, tetapi toko tersebut meresponnya dengan tidak merasa bersalah dan tidak mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen.⁷

Perihal kejadian yang menimpa konsumen ini, sama sekali tidak mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana mestinya yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku tidak bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Selain memberikan informasi yang tidak benar terkait produk yang diperdagangkannya, penjual juga tidak menanggapi pengajuan

⁶ Observasi Toko Onlinestore, 20 September 2023.

⁷ Endang Tri, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara Pribadi*, 3 Oktober 2023, jam 14.11 - 14.46 WIB.

keberatan dari konsumen, dan bahkan juga tidak memberikan ganti rugi terhadap konsumen baik berupa kompensasi uang kembali atau penggantian barang. Hal ini tentu telah melanggar aturan yaitu melakukan perdagangan barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 8 Ayat (1) huruf Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dimana pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Selain itu, hal tersebut tidak sesuai dengan prinsip etika bisnis islam yaitu prinsip kejujuran dan prinsip pertanggungjawaban. Pelaku usaha seharusnya memberikan yang terbaik bagi konsumen agar tidak mengalami kerugian.

Fenomena di atas menunjukkan kerugian yang dialami oleh konsumen, sehingga hal ini menarik untuk di teliti lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul penelitian “**Analisis Etika Bisnis Islam Dan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Produk *Fashion* Di *Shopee* (Studi Kasus Pada Akun *Onlinestore*)”**”.

B. Rumusan Masalah

Penelitian dapat lebih terarah dan terperinci sesuai dengan tujuan yang dikehendaki. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik jual beli produk *fashion* melalui *shopee* pada akun *Onlinestore* menurut Islam?
2. Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada jual beli produk *fashion* melalui *shopee* pada akun *Onlinestore*?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli produk *fashion* di toko *onlinestore* ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan bagaimana praktik jual beli produk *fashion* melalui *shopee* pada akun *Onlinestore* menurut Islam.
2. Untuk menjelaskan bagaimana penerapan etika bisnis Islam Pada jual beli produk *fashion* melalui *shopee* pada akun *Onlinestore*.
3. Untuk menjelaskan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli produk *fashion*. di toko *Onlinestore*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan dalam menambah ilmu pengetahuan dan literature dalam dunia akademis, serta dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah dan Etika Bisnis Islam khususnya. Dijadikan bahan kajian yang lebih

lanjut untuk melahirkan konsep ilmiah yang dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan Hukum Ekonomi Syariah.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Masyarakat terutama bagi konsumen di toko *onlinestore*, serta untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis serta mahasiswa terkhusus untuk program studi Hukum Ekonomi Syariah dan semua civitas akademika UIN Raden Mas Said Surakarta serta semua pihak yang membaca penelitian ini.

E. Kerangka Teori

Dilihat dari judul yang telah penulis cantumkan diawal, maka perlu bagi penulis untuk menjelaskan beberapa teori yang membahas Terkait beberapa pokok perkara dalam penelitian ini :

1. Jual Beli

Menurut istilah ahli fiqh jual beli adalah “*tukar menukar barang dengan barang yang lain atau uang disertai ijab qabul dengan syarat dan rukun tertentu*”. Atau pengertian lain adalah, suatu perjanjian tukar menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, yang satu menerima barang dan pihak lainnya menerima sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dan dibenarkan oleh *syara*’.⁸

⁸ Siti Choiriyah, *Mu’amalah Jual Beli Dan Selain Jual Beli*, (Sukoharjo: Centre For Developing Academic Quality STAIN Surakarta, 2009), hlm. 17.

Jual beli merupakan usaha yang baik untuk mencari rizki. Hukum jual beli pada prinsipnya adalah *mubah* atau boleh, artinya setiap muslim diperbolehkan mencari nafkah dengan cara jual beli dan boleh juga dengan cara yang lainnya. Namun apabila melakukan jual beli, maka wajib melaksanakannya dengan cara yang halal sesuai dengan tuntunan agama Islam . Dilarang berjual beli dengan cara yang haram seperti menipu, dusta, curang, riba dan sejenisnya.⁹

Jual beli *Online* merupakan salah satu jenis transaksi jual beli yang menggunakan media internet dalam penjualannya, pada saat ini yang paling banyak dilakukan adalah berbasis media sosial seperti, *facebook, twitter, Instagram, tiktok* dan media sosial lainnya untuk memasarkan produk yang mereka jual. Saat ini penjualan online merupakan salah satu bentuk jenis transaksi yang banyak dipergunakan dalam jual beli. Kemudian bagaimanakah perspektif ekonomi Islam dalam memandang penjualan on-line yang saat ini sudah menjadi suatu hal sudah sangat lumrah yang dilakukan dalam transaksi jual beli, terutama kepada penjualan *online* yang berbasis media sosial.¹⁰

Untuk menjawabnya, harus ditelusuri apakah dalam penjualan on-line sudah memenuhi rukun rukun akad yang sesuai

⁹ *Ibid.*, hlm. 18.

¹⁰ M.Nur Rianto Al Arif, "Penjualan On-line Berbasis Media Social Dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Ijtihad, Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, Vol. 23, Nomor 1, 2013, hlm. 39.

dengan aturan fiqih. Sebagaimana yang diketahui ada empat rukun akad, yaitu : (a); ada pihak-pihak yang berakad; (b) adanya ijab dan qabul; (c) adanya obyek akad; (d) tujuan pokok akad itu dilakukan.¹¹

Pihak pihak yang berakad dalam jual beli *Online* sudah jelas , yaitu ada yang bertindak sebagai penjual dan ada yang bertindak sebagai pembeli. *Sighah* dalam penjualan *Online* biasanya berupa syarat dan kondisi yang disetujui oleh konsumen. Syarat dan kondisi yang dipahami dapat disetujui sebagai sebuah *sighah* yang harus di pahami baik oleh produsen maupun oleh konsumen.¹²

Dalam hal penjualan *Online* bentuk *sighah* yang dilakukan adalah dengan cara tulisan. Contohnya apabila kita membeli suatu program pada telepon pintar (*smart phone*) maka akan ada pilihan bahwa konsumen telah membaca dan menyetujui aturan dan perjanjian yang telah dibuat. Syarat dan kondisi ini merupakan *sighah* yang harus dipahami baik oleh produsen maupun konsumen dalam penjualan *Online*. Begitu pula apabila kita melakukan transaksi dengan menggunakan media sosial, penjual harus menulis kondisi dan syarat apa saja yang terdapat dalam transaksi tersebut, sehingga terdapat keterbukaan antara penjual dan pembeli.¹³

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid.*

Kemudian rukun akad yang ketiga adalah obyek akad dalam transaksi, dalam penjualan *Online* obyek akad harus jelas dan barang harus secara sempurna dimiliki oleh penjual. Tidak boleh dalam penjualan *Online*, maupun penjualan tatap muka, barang belum dikuasai secara sempurna oleh si penjual. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi penipuan oleh si penjual. Penjual dalam penjualan *Online* harus secara jelas menulis berbagai spesifikasi dari barang yang dijual termasuk segala kekurangan dari barang yang dijual tersebut jika ada.¹⁴

Rukun akad yang terakhir adalah tujuan dari akad tersebut harus sesuai dengan *sya'riat*. Sehingga penjualan *Online* tidak boleh menjual barang yang tidak sesuai dengan aturan *sya'riat*. Mialnya pada situs yang memperjualbelikan senjata, narkoba atau video porno. Bentuk transaksi tersebut tidak diperbolehkan karena bertentangan dengan *sya'riat* Islam.¹⁵

Terkait dengan rukun akad, penjualan *Online* baik yang berbasis media sosial ataupun media lainnya diharamkan apabila memenuhi beberapa kriteria di bawah ini : *Pertama*, sistemnya haram, contohnya adalah perjudian *Online*. *Kedua*, barang ataupun jasa yang ditawarkan oleh pembeli adalah barang atau jasa yang diharamkan oleh aturan *sya'riat* Islam. *Ketiga*, terdapat pelanggaran perjanjian atau terjadinya unsur penipuan. Hal ini

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

banyak terjadi pada penjualan online berbasis media sosial, dimana barang yang ditawarkan di media sosial seringkali berbeda dengan barang yang diterima oleh konsumen. Apa bila terindikasi unsur penipuan, maka status jual beli tersebut dalam hukum Islam adalah haram.¹⁶

2. Etika Bisnis Islam

a. Pengertian Etika Bisnis Islam

Dalam khazanah pemikiran Islam, etika dipahami sebagai Akhlaq atau Adab yang bertujuan untuk mendidik moralitas manusia. Etika terdapat dalam materi-materi kandungan ayat-ayat *Al-Qur'an* yang sangat luas, dan dikembangkan dalam pengaruh filsafat Yunani hingga para sufi.

Bisnis secara umum adalah sebagai suatu aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh pendapatan atau penghasilan guna memenuhi kebutuhan hidupnya.¹⁷ Cara yang biasa dilakukan adalah mengelola sumber daya ekonomi dengan berbagai jenisnya secara efektif dan efisien. Menurut Anoraga dan Soegiastuti, pengertian bisnis adalah jual beli dengan pelayanan yang baik.¹⁸ Sementara dalam pandangan Straub dan Attner, bisnis adalah suatu organisasi yang

¹⁶ *Ibid*, hlm. 40.

¹⁷ Asmuni, dkk, *Bisnis Syariah Suatu Alternatif Pengembangan Bisnis Yang Humanistik Dan Berkeadilan*, (Medan : Perdana Publishing, 2013), hlm. 11.

¹⁸ *Ibid*.

menjalankan aktivitas produksi dan penjualan barang-barang dan jasa-jasa yang diinginkan oleh konsumen untuk mendapatkan keuntungan.¹⁹ Menurut Skinner pengertian bisnis adalah pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat.²⁰

Dapat disimpulkan bahwa etika bisnis islam adalah menerapkan norma-norma agama bagi dunia bisnis, memasung kode etik profesi bisnis, merevisi sistem dan hukum ekonomi, meningkatkan keterampilan manajemen tuntutan-tuntutan etika pihak-pihak luar untuk mencari aman dan sebagainya. Dengan demikian etika seolah-olah diperlukan sebagai disiplin terpisah dan mau diterapkan pada dunia bisnis atau mau dikembangkan dengan cara memasuki telaah masalah-masalah moral dalam dunia bisnis.²¹

b. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Dalam Islam

Al-Qur'an merupakan pedoman bagi umat Islam yang diturunkan oleh Allah melalui perantara malaikat Jibril kepada nabi Muhammad saw. Di dalamnya sangat banyak terkandung ajaran-ajaran, prinsip-prinsip serta jawaban atas berbagai permasalahan kehidupan, tidak terkecuali mengenai masalah ekonomi serta masalah etika yang tidak boleh lepas dari

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.*

²¹ Nihayatul Masykuroh, *Etika Bisnis Islam*, (Banten : Media Karya Publishing, 2020), hlm. 11.

kegiatan bisnis atau usaha. Aktifitas bisnis tidak hanya dilakukan semata manusia, tetapi antar manusia dengan Allah swt,²² melalui niat yang baik serta menjauhi perilaku-perilaku yang dilarang oleh *syari'at*.

Para pemikir ekonomi syariah berbeda pendapat dalam memberikan kategori terhadap prinsip-prinsip ekonomi syariah²³ Namun dari berbagai perbedaan pendapat itu, pada dasarnya bahwa konsep serta prinsip dasar etika dalam dunia bisnis berdasarkan hukum Islam yang berasaskan *Al-Qur'an*, ialah:

1) Prinsip Tauhid.

Prinsip ini berkaitan erat dengan aspek pemilikan dalam Islam. Kepemilikan mutlak tidak dibenarkan dalam ekonomi syariah, kepemilikan mutlak hanya milik Allah swt, sedangkan kepemilikan manusia bersifat *relative*.²⁴ Hal ini seperti yang terkandung dalam surah Al-Baqarah 2:180 mengenai kepemilikan terbatas dan mendistribusikan kepada ahli waris. Dan menjadikan manusia tidak akan berbuat zalim terhadap sesamanya,

²² Syaharuddin, *Etika Bisnis dalam Prespektif Hukum Islam; Studi Membangun Sistem Ekonomi yang Humanis*, (Makassar: Alauddin University Press, 2012), hlm. 76.

²³ Muslimin Kara, dkk, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Makassar:Alauddin Press, 2009), hlm. 3.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 3-4.

karena tiap manusia mengetahui bahwa apapun yang ada di dunia ini adalah milik Allah swt.²⁵

2) Prinsip Keseimbangan / Keadilan

Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil di dalam berbisnis, karena kecurangan bertanda kehancuran, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan. Termaksud didalamnya pengurangan timbangan dan takaran (QS Al-Isra': 35), serta kewajiban untuk bersikap adil sebagaimana firman Allah swat dalam surah-surah berikut ini; QS Al-Maidah: 83 dan QS An-Nahl: 90, serta QS Al-Qamar/54: 49, Al-Baqarah/2: 195, Al-Furqaan/25: 67-68.³⁴

3) Prinsip Kehendak Bebas

Kebebasan merupakan bagian penting, tetapi kebebasan tersebut jelas bersifat terbatas dan tidak membawa dampak kerugian bagi umat. Bagi individu, kebebasan akan memberikan peluang selebar-lebarnya untuk bias selalu aktif berkarya, bekerja dalam segala potensi yang dimiliki demi mendapatkan tujuan. Dan tentunya aspek kebebasan tersebut harus dikorelasikan

²⁵ Syaharuddin, *Etika Bisnis dalam Prespektif Hukum Islam; Studi Membangun Sistem Ekonomi yang Humanis*, (Makasar: Alaudin University Press, 2012), hlm. 92.

dengan kehidupan sosial yang ada (melalui zakat, infak dan sedekah).

4) Prinsip Pertanggungjawaban

Manusia di dalam Islam memiliki tanggung jawab terhadap Tuhan karena kita adalah makhluknya yang mengakui ketauhidan-Nya, berbuat baik kepada orang lain karena kita adalah makhluk sosial, dan kepada diri sendiri karena manusia adalah makhluk yang bebas berkehendak, maka segala sesuatu akan dipertanggung jawabkan sendiri dan bukan orang lain, sebagaimana firman Allah: QS Al-An'am: 16442, Al-Muddatsir 74:38, Al-Hujurat 49:1343, QS An-Nisa 4:85.

5) Prinsip Kebenaran

Prinsip ini mengandung dua unsur penting, yakni kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis, kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar dan jauh dari kesan salah baik dalam proses transaksi, mencari, memperoleh ataupun mengembangkan usaha harus dengan prinsip kebenaran.²⁶ Dalam *Al-Qur'an* prinsip kebenaran ditunjukkan pada penegasan keharusan

²⁶ *Ibid.*, hlm. 147.

memenuhi perjanjian atau transaksi bisnin Q.S. Al-Baqarah 2:40 :46.

3. Hukum Perlindungan Konsumen

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan UUPK, ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.²⁷

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang

²⁷ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 37.

dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.

Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, Ketidak sesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan

perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:²⁸ “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

F. Tinjauan Pustaka

Pertama, Skripsi dari Satria Trilaksana Akbar dengan judul, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik Dan Hukum Perikatan”. Skripsi ini membahas mengenai pelindung hukum bagi para pihak yang ada di dalam aplikasi Shopee ditinjau dari asas iktikad baik dan hukum perikatan.²⁹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai hukum perlindungan konsumen. Perbedaannya adalah penelitian yang penulis lakukan tidak hanya membahas mengenai hukum perlindungan bagi konsumen tetapi juga membahas mengenai etika bisnis islam yang dilakukan oleh penjual.

²⁸ Cindy Aulia Khotimah, dkk, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)”, *jurnal Business Law Review*, vol. 1, hlm. 16.

²⁹ Satria Trilaksana Akbar, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik dan Hukum Perikatan”, *Skripsi* tidak diterbitkan, Prodi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2020, hlm. 3.

Kedua, jurnal dari Cindy Aulia Khatimah, dkk dengan judul, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-*Online (E-Commerce)*”. Jurnal ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli barang di aplikasi Shopee.³⁰ Persamaan jurnal ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli di aplikasi Shopee. Perbedaan dari jurnal tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan adalah di dalam jurnal tersebut tidak membahas mengenai etika bisnis islam yang dilakukan oleh penjual, sedangkan dalam penelitian yang penulis lakukan membahas juga mengenai etika bisnis islam bagi penjual di aplikasi Shopee.

Ketiga, skripsi dari Umi Mursidah dengan judul, “ Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional (Studi Pasar Betung Kecamatan Sekincau Kabupaten Lampung Barat). skripsi tersebut membahas mengenai penerapan etika bisnis islam yang dilakukan oleh penjual di pasar tradisional yang ada di pasar batung.³¹ Persamaan skripsi tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai etika bisnis. Namun perbedaannya terdapat pada objek yang diteliti, skripsi tersebut objek penelitiannya adalah sebuah pasar tradisional

³⁰ Cindy Aulia khatimah, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online (E-Commerce)* “, *Jurnal Business Law Review*, vol. 1, hlm. 14.

³¹ Umi Mursidah, “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional (Studi Pasar Betung Kecamatan Sekincau Kabupaten Lampung Barat), *Skripsi* tidak diterbitkan, Prodi Ekonomi Syariah UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2017, hlm. 4.

sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah marketplace Shopee, tak hanya itu saja penelitian yang penulis lakukan juga meneliti tentang hukum perlindungan bagi konsumen terhadap barang fashion yang ia beli.

Keempat, skripsi Nani Utami yang berjudul “Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Jual Beli *Online* Sistem *Dropshipping* di Ritel Wilayah Ponorogo”. Persamaan skripsi ini dengan penelitian penulis adalah sama sama membahas mengenai etika bisnis Islam dalam jual beli *online*. Perbedaannya terletak pada judul, objek penelitian dan isi pembahasan, penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai etika bisnis Islam dan hukum perlindungan konsumen di toko *onlinestore*, tetapi skripsi ini hanya membahas penerapan etika bisnis islam saja.

Kelima, skripsi Dio Rahmanullah yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. Persamaan skripsi ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap jual beli *online* di Shopee. Perbedaan dari skripsi ini dengan penelitian yang sedang penulis lakukan adalah terletak pada judul, objek penelitian dan isi pembahasan, judul dari penelitian yang penulis lakukan adalah etika bisnis Islam dan hukum perlindungan konsumen serta objek penelitiannya di toko *onlinestore* yaitu salah satu toko yang ada di

aplikasi shopee sedangkan skripsi ini hanya membahas mengenai hukum perlindungan konsumen saja.

G. Metode Penelitian

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis.³² Sedangkan penelitian adalah suatu upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran.³³ Agar sistematis dan akurat dalam pencapaian tujuan dari penelitian ini maka Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kebanyakan jamak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.³⁴

1. Jenis penelitian

Pada penelitian ini, digunakan jenis penelitian kualitatif lapangan (*field research*) dengan pendekatan studi kasus. Jenis pendekatan studi kasus ini merupakan jenis pendekatan yang

³² Husaini Usman, Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hlm. 41.

³³ Mardalis, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 24.

³⁴ Susiadi AS, *Metodologi Penelitian*,. (Bandar Lampung: Fakultas Syari'ah IAIN Raden Intan Lampung, 2014), hlm. 3.

digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan.³⁵ Adapun yang membedakan penelitian dengan pendekatan studi kasus dengan jenis pendekatan penelitian kualitatif yang lain terdapat pada kedalaman analisisnya pada sebuah kasus tertentu yang lebih spesifik. Analisis dan triangulasi data juga digunakan untuk menguji keabsahan data dan menemukan kebenaran objektif sesungguhnya. Metode ini sangat tepat untuk menganalisis kejadian tertentu di suatu tempat tertentu dan waktu yang tertentu pula.³⁶

2. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti dapat pula berasal dari

³⁵ Humas, “Metode Penelitian Kualitatif dengan Jenis Pendekatan Studi Kasus”, dikutip dari <https://penalaran-unm.org/metode-penelitian-kualitatif-dengan-jenis-pendekatan-studi-kasus/> diakses 7 November 2022, hlm.1.

³⁶ *Ibid.*

lapangan.³⁷ Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer langsung dari lapangan, yakni dengan cara wawancara dengan enam narasumber yaitu lima orang konsumen pada akun *Shopee Onlinestore* yang merasa dirugikan dan pemilik toko tersebut.

b. Sumber data sekunder

Selain data primer sebagai pendukung dalam penelitian ini penulis juga menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Data sekunder bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun dari pihak lainnya.³⁸ Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berjudul laporan dan sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, skripsi, serta data lain yang dapat membantu agar data menjadi relevan.

³⁷ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 57.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 58.

3. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian di mana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian pada akun *Onlinestore* karena akun tersebut sesuai dengan kriteria judul penelitian yaitu tentang etika bisnis Islam dan hukum perlindungan konsumen. Selain itu, toko ini juga dapat mempermudah peneliti dalam mencari informan mengenai Etika Bisnis Islam dan Hukum Pelindungan Konsumen dalam Jual Beli Produk *Fashion* di *Shopee*.

Sedangkan waktu Penelitian akan dilakukan pada bulan September sampai dengan bulan Oktober tahun 2023.

4. Teknik pengumpulan data

Dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini dipergunakan berbagai teknik, yaitu wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan langsung yang dilakukan oleh dua pihak dengan satu tujuan yang telah ditetapkan. Jenis wawancara ini yaitu wawancara terstruktur yang merupakan sebuah prosedur sistematis

untuk menggali informasi mengenai informan dengan kondisi dimana satu set pertanyaan ditanyakan dengan urutan yang telah disiapkan oleh pewawancara dan jawabannya direkam dalam bentuk yang terstandardisasi.³⁹ Sebelum wawancara dilakukan peneliti terlebih dahulu melihat ulasan yang paling rendah yang ada pada akun *Onlinestore*, setelah itu peneliti memilih beberapa konsumen yang ada pada ulasan toko untuk dijadikan informan/narasumber. Pada penelitian ini, peneliti memilih enam orang yang akan dijadikan narasumber, diantaranya adalah lima orang konsumen yang memenuhi kriteria sebagai narasumber dan pemilik toko *Onlinestore*.

b. Observasi

Observasi di artikan sebagai suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi adalah adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis.⁴⁰ Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi partisipan, yaitu suatu proses pengamatan bagian dalam

³⁹ Lukma Nul Hakim, "Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit", *Jurnal DPR RI*, Vol. 2, Nomor 2, 2013, hlm. 168.

⁴⁰ Haris Hardiansyah, *Wawancara, Observasi dan Fokus Groups: Sebagai Data Penggalan Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), hlm. 132.

dilakukan oleh observer dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan diobservasi.⁴¹ Observasi dilakukan dengan mencatat semua yang berkaitan dengan transaksi jual beli yang dilakukan oleh konsumen di toko *Onlinestore*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan perlengkapan dari pengguna metode observasi dan wawancara.⁴² Dokumentasi yang diambil oleh peneliti berupa foto logo shopee, foto toko *Onlinestore*, foto produk di toko *Onlinestore*, foto deskripsi toko *Onlinestore*, dan foto ulasan konsumen yang di wawancara.

5. Teknik Analisis Data

Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (deskriptif) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik tampak (interpretif).⁴³

⁴¹ Hasyim Hasanah, "Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial), (Semarang), *Jurnal At-Taqaddum*, Vol. 8, Nomor 1, 2016, hlm. 36.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 310.

⁴³ Andi Mappiare AT, *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*, (Malang: Jengala Pustaka Utama, 2009), hlm. 80.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Analisa dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul.

Berdasarkan data tersebut, proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah menurut Miles dan Huberman, diantaranya sebagai berikut:⁴⁴

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya. Data yang di kumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa wawancara dengan lima konsumen dan salah satu karyawan yang ada di toko *Onlinestore*, observasi toko *Onlinestore*, dokumentasi berupa foto logo shopee, foto toko *Onlinestore*, foto produk di toko

⁴⁴ Miles, Matthew B., “Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru/ Matthew B, Miles dan A. Michael Huberman; penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi”, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1992), hlm. 15.

Onlinestore, foto deskripsi toko *Onlinestore*, foto ulasan konsumen yang di wawancara.

b. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

c. Penyajian data

Menurut Miles dan Huberman bahwa penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan.

d. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti

mengutarakan kesimpulan dari data-data yang diperoleh dengan menjawab rumusan penelitian dengan lebih.⁴⁵

H. Sistematika penulisan

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Teori, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Landasan Teori. Bab ini menguraikan terkait landasan teori yang relevan dan berkaitan dengan tema penelitian ini mengenai Praktik Jual Beli Produk *Fashion* Melalui *Shopee* Menurut Etika Bisnis Islam dan Hukum Perlindungan Konsumen.

Bab III Gambaran Umum. Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum dan Praktik Jual Beli Fashion di Toko *Onlinestore*.

Bab IV Analisis Data. Bab ini menguraikan pembahasan dan rumusan masalah terkait dengan Praktik Jual Beli Produk *Fashion* Melalui *Shopee* Menurut Etika Bisnis Islam dan Hukum Perlindungan Konsumen.

Bab V Penutup, pada bab ini berisi dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran.

⁴⁵ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Literasi Media Publishing), 2015, hlm. 122-124.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG TEORI JUAL BELI, ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Menurut Wahbah Zuhaili mengutip pendapat Al-Imam An-Nawawi dalam kitab *Al-Majmu' Syarah muhaddaz*, bahwa jual beli adalah tukar menukar harta dengan harta lain yang berdampak pada adanya kepemilikan.⁴⁶

Menurut Ahmad Sarawat, Jual beli adalah menukar barang dengan barang atau menukar barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak kepemilikan dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.⁴⁷

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama' Indonesia (DSN-MUI), akad jual beli adalah akad antara penjual dan pembeli yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan objek yang dipertukarkan (barang dan harga).⁴⁸

Berdasarkan definisi di atas, bisa disimpulkan bahwa jual beli secara umum adalah akad atau transaksi tukar menukar harta

⁴⁶ Holilur Rahman, *Hukum Jual Beli Online*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 1.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*

(berupa barang atau uang) dengan harta lain yang berdampak pada adanya pelepasan kepemilikan dan kepemilikan baru bagi masing-masing pihak.

B. Dasar Hukum Jual Beli

Jual beli sebagai sarana saling membantu antara sesama Insan mempunyai landasan yang kuat dalam *Al-Qur'an* dan *Hadist* . Terdapat dalam beberapa ayat *Al-Qur'an* yang membahas tentang jual beli , antara lain :

a. Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 275

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

Artinya :

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

itu ialah: penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.⁴⁹

Ayat ini merupakan dalil naqli diperbolehkannya jual beli. Atas dasar ayat inilah manusia dihalalkan oleh Allah melakukan jual beli dan diharamkan melakukan perbuatan riba.

b. Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 282

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى
فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ
أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ
الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي
عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ
فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ
لَمْ يَكُنَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ
أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْب
الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ
أَجَلِهِ ۚ ذَلِكُمْ أَفْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشُّهَدَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا
تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُوهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ
عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ ءَلَّا تَكْتُبُوهَا ۚ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا
يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۚ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah, tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan

⁴⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT Syamil Cipta Media), hlm. 47.

benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akal nya atau lemah (keadaannya) atau Dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dann persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua orang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah muamalahmu itu), kecuali jika muamalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), maka Sesungguhnya hal itu ialah: suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.⁵⁰

Ayat ini menjelaskan secara teknis bagaimana melakukan jual beli yang benar. Sebagaimana diketahui jual beli merupakan transaksi yang dilakukan oleh dua belah pihak untuk saling

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 49.

menukarkan barang. Ada baiknya dalam melakukan perjanjian jual beli hendaknya perlu menunjuk saksi atau alat bukti lain, dengan tujuan untuk memberikan saksi atau pembuktian bahwa kedua belah pihak tersebut betul-betul telah melakukan jual beli. Hal ini sangat penting dalam perbuatan *muamalah* lainnya.

c. Firman Allah SWT dalam surat An-Nisa' ayat 29

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ
تَكُوْنَ بَيْحَرَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيْمًا

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah ialah Maha Penyayang kepadamu.⁵¹

Ayat ini melarang manusia untuk melakukan perbuatan tercela dalam mendapatkan harta. Allah melarang manusia untuk tidak melakukan penipuan, kebohongan, perampasan, pencurian atau perbuatan lain secara bathil untuk mendapatkan harta benda. Tetapi diperbolehkan mencari harta dengan cara jual beli yang baik yaitu didasari atas suka sama suka.

2. Syarat Sah Jual Beli

Adapun syarat sah jual beli bagi penjual dan pembeli yaitu:

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 83..

a. Berakal sehat

Orang gila atau bodoh tidak sah jual belinya dikhawatirkan terjadi penipuan.

b. Baligh

Hal ini punya tujuan agar penjual dan pembeli memahami apa yang seharusnya dilakukan dalam jual beli, juga untuk menghindari penipuan dan sejenisnya.

c. Kehendak sendiri (bukan dipaksa)

Dalam jual beli tidak dibenarkan adanya unsur keterpaksaan, melainkan harus dilakukan atas dasar suka sama suka.

d. Tidak melakukan pemborosan

Dalam hal jual beli jangan diserahkan kepada seseorang yang punya sifat pemboros karena mereka kurang bisa mengatur keuangan sehingga dikhawatirkan menimbulkan penyesalan.⁵²

3. Rukun Jual Beli

Sebuah transaksi jual-beli membutuhkan adanya rukun sebagai penegaknya, dimana tanpa adanya rukun, maka jual-beli itu menjadi tidak sah hukumnya.

⁵² Siti Choiriyah, *Mu'amalah Jual Beli Dan Selain Jual Beli*, (Sukoharjo: Centre For Developing Academic Quality STAIN Surakarta, 2009), hlm. 19.

Dalam jual beli ada 5 perkara yang menjadi rukun dalam sebuah jual-beli, yaitu :

- a. Penjual.
- b. Pembeli.
- c. Benda yang diperjualbelikan.
- d. Alat penukaran.
- e. *Ijab qabul*.⁵³

4. Jual Beli yang Dilarang Dalam Islam

Islam tidak mengharamkan perdagangan kecuali perdagangan yang mengandung unsur kedzaliman, penipuan, eksploitasi, atau mempromosikan hal-hal yang dilarang.

Perdagangan minuman yang memabukkan, ganja, babi, patung, dan barang-barang sejenis, yang dikonsumsi, distribusi atau pemanfaatannya diharamkan, perdagangannya juga diharamkan Islam. Setiap penghasilan yang didapat melalui praktik itu adalah haram dan kotor.⁵⁴

Jual beli yang dilarang di dalam Islam di antaranya sebagai berikut:

- a. Menjual kepada seorang yang masih menawarkan penjualan orang lainnya, atau membeli sesuatu yang masih ditawarkan orang lainnya. Misalnya, “tolaklah harga tawarannya itu, nanti aku

⁵³ *Ibid.*, hlm. 22.

⁵⁴ Yusuf Qardawi, *Halal Haram Dalam Islam*, (Solo: Era Intermedia, 2000), hlm. 204.

yang membeli dengan harga yang lebih mahal”. Hal ini dilarang karena akan menyakitkan orang lain.

- b. Membeli dengan tawaran harga yang sangat tinggi, tetapi sebetulnya dia tidak menginginkan benda tersebut, melainkan hanya bertujuan supaya orang lain tidak berani membelinya.
- c. Membeli sesuatu sewaktu harganya sedang naik dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, kemudian barang tersebut disimpan dan kemudian dijual setelah harganya melambung tinggi.⁵⁵
- d. Menjual suatu barang yang berguna, tetapi kemudian dijadikan alat maksiat oleh yang membelinya. Misalnya, menjual buah anggur kepada orang yang biasa membuat *khamr* dengan anggur tersebut.
- e. Membeli barang yang sudah dibeli orang lain yang masih dalam masa *khiyar*.⁵⁶
- f. Jual beli secara *'arbutun*, yaitu membeli barang dengan membayar sejumlah harga terlebih dahulu, sendirian, sebagai uang muka. Kalau tidak jadi diteruskan pembelian, maka uang itu hilang, dihibahkan kepada penjual.⁵⁷
- g. Jual beli secara *Najasy* (propaganda palsu), yaitu menaikkan harga bukan karena tuntutan semestinya, melainkan hanya

⁵⁵ Ahmad Soleh, *Terjemah dan Penjelasan Kitab Jilid II*, (Semarang: Usaha Keluarga, 1985), hlm. 37-38.

⁵⁶ Sulaiman Rasyid, *Fiqih Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2005), hlm. 284-285.

⁵⁷ Hasbi Ash Shiiddieqy, *Hukum-Hukum Fiqih Islam (Tinjauan Antar Madzab)*, (Semarang: PT Pustaka Rizki Putra, 2001), hlm. 354-355.

semata-mata untuk mengelabui orang lain (agar mau membeli dengan harga tersebut).⁵⁸

- h. Menjual sesuatu yang haram adalah haram. Misalnya jual beli babi, *khamr*, makanan dan minuman yang diharamkan secara umum, juga patung, lambang salib, berhala dan sejenisnya. Pembolehan dalam menjual dan memperdagangkannya berarti mendukung praktik maksiat, merangsang orang untuk melakukannya, atau mempermudah orang untuk melakukannya, sekaligus mendekatkan mereka kepadanya.
- i. Jual beli yang tidak transparan. Setiap transaksi yang memberi peluang terjadinya persengketaan, karena barang yang dijual tidak transparan, atau ada unsur penipuan yang dapat membangkitkan permusuhan antara dua belah pihak yang bertransaksi.
- j. Mencegat atau menghadang orang-orang yang datang dari desa di luar kota, lalu membeli barangnya sebelum mereka sampai ke pasar dan sewaktu mereka belum mengetahui harga pasar. Hal ini tidak diperbolehkan karena dapat merugikan orang desa yang datang, dan mengecewakan gerakan pemasaran karena barang tersebut tidak sampai di pasar.

5. Jual Beli Online Melalui Aplikasi Jual Beli (*Marketplace*)

⁵⁸ Moch. Anwar, *Terjemah Fathul Mu'in Jilid I*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994), hlm. 792-793.

Praktik jual beli melalui aplikasi berbeda dengan jual beli secara langsung melalui akun medsos (seperti FB, IG, atau WA). Jual beli melalui medsos biasanya langsung dihandle oleh pemilik akun tanpa ada ikut campur pihak ketiga. Ketika konsumen hendak membeli barang, konsumen langsung menghubungi nomer yang tertera di postingan akun medsos. Proses pembayaran dan pengirimanpun dikomunikasikan antara konsumen dan pemilik akun medsos.

Berbeda dengan model tersebut, jual beli *online* melalui aplikasi jual beli menghadirkan pihak ketiga sebagai pengelola, seperti aplikasi Shoope. Pada praktiknya, ketika konsumen ingin membeli sebuah produk, konsumen harus membuka aplikasi jual beli, dan mencari produk yang dibutuhkan. Ketika ada produk yang spesifikasinya dianggapnya cocok, harga dan model pengirimannya juga sesuai, maka dia akan memproses pembayaran melalui arahan yang dijelaskan dalam aplikasi jual beli tersebut, bukan membayar langsung kepada penjual. Bagi penjual, pembayaran yang dilakukan oleh konsumen (pembeli) tidak dapatkannya secara langsung dari pembeli, melainkan dibayarkan oleh pihak aplikasi melalui sistem yang telah dibuat.

Pemilik / pihak aplikasi merupakan wakil (agen) dari pemilik barang dan bukan pemilik barang, namun sudah ada kesepakatan dengan pemilik barang agar dia diberi kepercayaan untuk menjualkan barangnya melalui aplikasi, maka hal ini pun

diperbolehkan karena hakikatnya wakil hukumnya sama dengan pemilik barang.⁵⁹

Akad jual beli *online* pada praktik *marketplace* sama halnya dengan jual beli *online* secara langsung melalui media sosial, yaitu menggunakan akad salam atau *istishnā'* hukumnya boleh dan sah jika syarat dan rukunnya telah terpenuhi, yaitu:

a. Pembayaran Jelas dan Tunai

Hanya saja dalam akad *istishnā'* ada sebagian ulama yang memberikan toleransi, boleh pembayarannya dicicil. Namun menurut Syafi'iyah, hendaklah pembayarannya dilakukan secara tunai.⁶⁰

b. Barang ditangguhkan (tidak langsung diberikan ketika akad) dan harus jelas sifatnya.⁶¹

c. Akadnya berupa jual beli sifat

Artinya, produk barang yang diperjual belikan tidak ada secara langsung ketika akad, melainkan berupa penyebutan sifat dan spesifikasi produk atau jasa. Sedangkan produknya akan diberikan setelah akadnya terlaksana.

d. Waktu penyerahannya harus jelas

Artinya, ketika akad pesanan dilakukan, penjual dan pembeli harus memastikan penyerahan barang sebagai bentuk kepastian jual beli. Pada masa sekarang, kejelasan waktu

⁵⁹ Holirur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*,.....hlm. 48.

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid.*

bersifat fleksibel sesuai kondisi. Jika penyerahan barang dilakukan melalui jasa ekspedisi (kurir), biasanya ekspedisi memberikan rentang waktu yang fleksibel sesuai kondisi di lapangan. Contohnya, ketika menggunakan jasa ekspedisi tertentu, barang akan sampai 3-5 hari. Adanya rentang waktu ini tetap dalam batasan kejelasan penyerahan barang karena kondisi di lapangan terkadang berbeda-beda. Apalagi proses seperti ini sudah menjadi kebiasaan di masyarakat dan tidak terlalu dipersoalkan. Akad yang tidak boleh adalah ketika pembeli sudah mentransfer tunai dan lunas barang yang dipesan, lalu penjual menunda-nunda pengiriman barang dan tidak ada kejelasan kapan barang akan diberikan, semisal akan dikirim ketika musim hujan selesai.

e. Barang harus tersedia di waktu yang telah ditentukan

Produk barang tidak harus ada (*ready*) ketika pertama kali diiklankan di medsos. Akan tetapi penjual harus memastikan bahwa di waktu yang telah ditentukan, barang harus ada dan *ready* dikirim ke pemesan. Contoh yang sering dilihat di medsos adalah biasanya pelapak *online* menjual produknya dengan sistem *Pre Order* (PO), yaitu menjual sifat dan spesifikasi produk yang belum ada barangnya, akan tetapi akan diproduksi ketika ada pesanan dan dikirim sesuai waktu yang telah ditentukan. Contohnya seseorang beriklan di medsos ,Open PO baju batik tulis dengan spesifikasi tertentu

sesuai ukuran pemesan. Ketika iklan ini disampaikan, produk baju batik bisa jadi belum *ready* stok (belum ada barangnya). Akan tetapi ketika ada pemesan, si penjual akan memproduksi barang sesuai ukuran dan spesifikasi yang telah ditentukan dan akan dikirim sesuai waktu yang telah disepakati bersama.

f. Jelas tempat penyerahannya

Ketika telah ada kesepakatan antara pembeli dan penjual, si pembeli mentransfer uang sejumlah harga yang telah ditentukan, lalu pembeli memberikan alamat yang jelas sehingga memberi kemudahan barang untuk diantar.

6. *Khiyar*

Menurut ulama fiqh khiyar adalah suatu keadaan yang menyebabkan aqid memiliki hak untuk memutuskan akadnya, yakni menjadikan atau membatalkannya jika khiyar tersebut berupa khiyar *syarat*, *'aib* atau *ru'yah*, atau hendaklah memilih diantara dua barang jika khiyar ta'yin.⁶²

Khiyar terbagi menjadi beberapa bagian, diantaranya sebagai berikut:

a. *Khiyar syarat*

Khiyar syarat menurut ulama fiqh adalah suatu keadaan yang membolehkan salah seorang yang akad atau masing-masing yang akad atau selain kedua pihak yang akad

⁶² Rachmat Syafe'I, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2020), hlm. 103.

memiliki hak atas pembatalan atau penetapan akad selama waktu yang ditentukan.⁶³

b. *Khiyar majlis*

Khiyar majlis sah menjadi milik si penjual dan si pembeli semenjak dilangsungkannya akad jual beli hingga mereka berpisah, selama mereka berdua tidak mengadakan kesepakatan untuk tidak ada *khiyar*, atau kesepakatan untuk menggugurkan hak *khiyar* setelah dilangsungkannya akad jual beli atau seorang di antara keduanya menggugurkan hak *khiyarnya*, sehingga hanya seorang yang memiliki hak *khiyar*.⁶⁴

c. *Khiyar 'aibi*

Khiyar 'aibi adalah hak untuk memilih meneruskan atau membatalkan jual beli disebabkan adanya cacad atau 'aib pada barang tersebut. Hal ini terjadi karena sebelumnya tidak diketahui oleh kedua belah pihak. Jika terdapat cacad dan akad jual beli dibatalkan, maka barang tersebut dikembalikan kepada penjual.⁶⁵

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ Siti Choiriyah, *Mu'amalah Jual Beli Dan Selain Jual Beli*, (Sukoharjo: Centre For Developing Academic Quality STAIN Surakarta, 2009), hlm. 34.

C. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Menurut Djohar Arifin, etika bisnis Islam merupakan seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis juga bisa dikatakan sebagai seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus mempunyai komitmen dalam melakukan transaksi, berperilaku, dan juga berelasi guna mencapai tujuan bisnisnya dengan selamat. Dengan demikian maka sangat perlu sekali untuk memahami pentingnya kegunaan etika dalam berbisnis. Hal itu dimaksudkan agar seseorang terutama pelaku bisnis mempunyai bekal untuk berbuat *the right think* (Pemikiran yang benar) yang berdasarkan pada nilai-nilai moralitas.⁶⁶

Menurut Muhammad Saifullah etika bisnis adalah seperangkat prinsip-prinsip etika yang membedakan yang baik dan yang buruk, harus, benar, salah, dan lain sebagainya dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan seseorang untuk mengaplikasikannya atas apa saja dalam dunia bisnis. Dalam arti lain, etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma yang mana para pelaku bisnis harus menjunjungnya dalam

⁶⁶ Djohar Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 22.

bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai tujuan-tujuan bisnis dengan selamat.⁶⁷

Pada etika bisnis Islam, setiap pelaku bisnis (wirausaha) dalam berdagang, hendaknya tidak semata-mata bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya. Akan tetapi yang paling penting adalah mencari keridhaan dan mencapai keberkahan atas rezeki yang diberikan oleh Allah SWT. Hakikat keberkahan usaha itu adalah kemantapan dari usaha yang dilakukannya dalam bentuk memperoleh keuntungan yang wajar dan diridhai Allah SWT. Islam mengajarkan agar dalam berbisnis, seorang muslim harus senantiasa berpijak kepada aturan yang ada dalam agama, utamanya bagaimana pengusaha tidak hanya memikirkan kepentingan sendiri, namun juga bisa membina hubungan yang harmonis dengan konsumen atau pelanggan, serta mampu menciptakan suasana saling meridhai dan tidak ada unsur eksploitasi.⁶⁸

Al-Ghazali dalam bukunya *Ihya' Ulumuddin*, sebagaimana dikutip oleh Ali Hasan menjelaskan pengertian etika adalah suatu sifat yang tetap dalam jiwa, yang dari padanya timbul perbuatan-perbuatan dengan mudah, dengan tidak membutuhkan pikiran. Dengan demikian etika bisnis

⁶⁷ Fakhry Zamzam dan Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbasis Keberkahan*, (Sleman : CV Budi Utama, 2020), hlm. 2.

⁶⁸ Saban Echdar dan Maryadi, *Business Ethics and Entrepreneurship Etika Bisnis dan Kewirausahaan*, (Sleman: CV Budi Utama, 2019), hlm. 110.

dalam syariat Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar.⁶⁹

2. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Dalam ekonomi Islam, bisnis dan etika tidak harus dipandang sebagai dua hal yang bertentangan, karena bisnis yang merupakan simbol dari urusan duniawi juga dianggap sebagai integral dari hal-hal yang bersifat investasi akhirat. Dalam Islam etika bisnis ini sudah banyak dibahas dalam berbagai literatur dan sumber utamanya yakni dalam *Al-Qur'an* dan *As-sunnah*. Kaidah fikih menyebutkan; *Al umuru bi maqasidhiha* (semua urusan perkara itu tergantung kepada tujuannya).⁷⁰

Bisnis Islam yaitu kegiatan bisnis dalam berbagai bentuk yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan maupun keuntungannya, akan tetapi dibatasi dalam hal memperoleh dan perniagaannya tentang halal dan haram.⁷¹

Allah berfirman dalam *Al-Qur'an* surah At-Taubah ayat 111 yang berbunyi:

⁶⁹ li Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 171.

⁷⁰ H.Fakhry Zamzam dan Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hlm.9.

⁷¹ *Ibid.*, hlm. 10

إِنَّ اللَّهَ اشْتَرَى مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَنفُسَهُمْ وَأَمْوَالَهُمْ بِأَنَّ لَهُمُ الْجَنَّةَ ۗ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَيَقْتُلُونَ وَيُقْتَلُونَ ۖ وَعَدًّا عَلَيْهِ حَقًّا فِي التَّوْرَةِ وَالْإِنْجِيلِ وَالْقُرْآنِ ۗ وَمَنْ أَوْفَى بِعَهْدِهِ مِنَ اللَّهِ ۗ فَاسْتَبَشِرُوا بِنِعْمِ اللَّهِ الَّذِي بَايَعْتُمْ بِهِ ۗ وَذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ

Artinya:

Sesungguhnya Allah membeli dari orang-orang mukmin, baik diri maupun harta mereka dengan memberikan surga untuk mereka. Mereka berperang di jalan Allah; sehingga mereka membunuh atau terbunuh, (sebagai) janji yang benar dari Allah di dalam Taurat, Injil, dan Al-Qur'an. Dan siapakah yang lebih menepati janjinya selain Allah? Maka bergembiralah dengan jual beli yang telah kamu lakukan itu, dan demikian itulah kemenangan yang agung.⁷²

Pada ayat di atas manusia memiliki kebebasan dalam melakukan usaha akan tetapi mereka tetap terikat terhadap norma-norma yang telah ditentukan supaya hasil dari suatu bisnis yang diusahakan menjadi halal dan berkah karena prosedur memperolehnya sah menurut *Al-Qur'an*. Adanya arti penting agar dalam menjalankan suatu aktivitas harus memperhatikan keadilan, menghindari riba, terbuka, dan lain sebagainya yang dapat menciderai nilai etika yang harus dijunjung tinggi.

3. Fungsi Etika Bisnis Islam

⁷² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT Syamil Cipta Media), hlm. 204.

Fungsi khusus etika bisnis islam yaitu:

- a. Etika bisnis bertindak untuk menyelaraskan kepentingan dalam dunia bisnis
- b. Etika bisnis berperan sebagai media untuk perubahan kesadaran bagi masyarakat umum untuk menjunjung tinggi nilai moralitas dan spiritualitas dalam berbisnis sesuai pedoman islam.
- c. Etika bisnis merupakan solusi terhadap berbagai persoalan bisnis modern yang kian jauh dari nilai dan pedoman dalam islam, yaitu *Al-Qur'an* dan *As-Sunnah*.⁷³

4. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam

Pada dasarnya, ajaran Islam tentang etika bisnis merupakan petunjuk bagi para pelaku usaha untuk berbuat baik dan benar terkhusus untuk diri sendiri dan orang lain yaitu konsumen serta tidak lalai dalam hal ibadah kepada Allah SWT. Cintanya pada bisnis tidak boleh membuatnya lalai dan melakukan sesuatu yang dilarang dalam Islam. Konsep berbisnis dalam Islam telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu adil dan jujur. Berikut prinsip Etika Bisnis Islam yang

⁷³ Yudha Nur Imron, "Etika Bisnis Islam Terhadap Pemasaran Pada Marketplace Shopee", *Tesis* tidak diterbitkan, Program Magister IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2022, hlm. 24.

harus dijadikan pedoman pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya.⁷⁴

a. Kesatuan (Tauhid)

Allah SWT telah memberikan batasan kepada manusia tentang perbuatan dan tindakannya untuk memberikan manfaat kepada seseorang namun tidak mengorbankan hak-hak dari individu lainnya karena segala aktivitasnya diawasi oleh Allah dan akan dimintai pertanggung jawaban.⁷⁵ Salah satu bentuk prinsip ini dalam berbisnis yaitu dengan melakukan kegiatannya diniatkan ibadah karena Allah SWT.

b. Keseimbangan dan Keadilan (*Al- 'adl*)

Mengarah pada bisnis yang tidak mendzalimi dan tidak didzalimi. Maksudnya dalam berbisnis harus saling menguntungkan dan tidak dari pihak yang dirugikan. Keseimbangan berarti tidak berlebihan dalam mengejar keuntungan ekonomi, dan keadilan mengarah pada bisnis yang tidak mengandung unsur penipuan baik dari jaminan produk dan harga.⁷⁶ Beraktivitas pada dunia bisnis Islam

⁷⁴ Iwan Aprianto, dkk, *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Deepublis, 2020), hlm.13-14

⁷⁵ Destiya Wati, dkk, "Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli Online Humaira Shop", *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, (Bogor) Vol.5 Nomor 1, 2022, hlm.143.

⁷⁶ Widadatur Rahmah dan Lukmanul Hakim, "Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Bisnis Multi Level Marketing (MLM) Stokis Herba Penawar Al Wahida Indonesia (HPAI) di Keppo Polagan Galis Pamekasan", *Jurnal Of Sharia Management and Business*, (Madura) Vol. 2 Nomor 1, 2022, hlm. 31.

mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai.

Pengaplikasian prinsip keseimbangan dan keadilan ini, pelaku usaha harus melakukan kegiatannya dengan jelas dan tidak mengandung unsur penipuan.

1) Tidak melipatgandakan harga dalam jual beli

Tujuan berbisnis pada umumnya untuk mendapatkan keuntungan untuk memenuhi kebutuhan hidup, namun Islam melarang untuk mendapatkan keuntungan dengan melipatgandakan harga dan memberatkan konsumen. Berbisnis dalam Islam tidak semata-mata hanya mendapatkan keuntungan rupiah saja, tetapi keuntungan pahala untuk akhirat.

2) Tidak melakukan diskriminasi. Diskriminasi merupakan bentuk membeda-bedakan satu dengan yang lain.

c. Kehendak Bebas

Dalam pandangan Islam, manusia adalah makhluk yang memiliki kehendak bebas meskipun pada hakikatnya hanya Tuhanlah yang mutlak bebas. Tetapi pada batas-batas skema penciptaan-Nya manusia juga secara relatif bebas.⁷⁷ Manusia bebas untuk berbuat apapun, bahkan lebih bebas pula untuk beriman atau kufur, karena manusia

⁷⁷ M. Thoriq Nurmadiasnyah, *Etika Bisnis Islam Konsep dan Praktek*, (Yogyakarta: Cv Cakrawala Media Pustaka, 2021), hlm. 38-39.

itu bebas, maka harus ber-tanggung jawab atas apa yang dipilihnya.

Manusia, baik sebagai makhluk (*abd*) maupun sebagai khalifah di muka bumi (sampai batas-batas tertentu) mempunyai kehendak bebas untuk mengarahkan kehidupannya kepada tujuan pencapaian kesucian diri. Manusia dianugerahi kehendak bebas (*free will*) untuk membimbing kehidupannya sebagai khalifah. Berdasarkan aksioma kehendak bebas ini dalam bisnis, manusia mempunyai kebebasan untuk membuat suatu perjanjian, termasuk menepati atau mengingkari. Seorang muslim yang percaya pada kehendak Allah, akan memuliakan semua janji yang dibuatnya. Ia merupakan bagian kolektif dari masyarakat dan mengakui bahwa Allah meliputi kehidupan individual dan sosial.

d. Pertanggung jawaban

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dan demi memenuhi tuntutan keadilan serta persatuan, pertanggung jawaban terhadap tindakan adalah sesuatu yang memiliki kemestian. Allah SWT menekankan bahwa konsep moral tindakan manusia dan

prinsip pertanggung jawaban akan memberikan roh (الروح) keadilan dalam perhitungan ekonomi dan bisnis.⁷⁸

Manusia harus berani mempertanggung jawabkan segala pilihannya tidak saja di hadapan manusia, bahkan yang paling penting adalah kelak di hadapan Allah. Bisa saja, karena kelihaiannya, manusia mampu melepaskan tanggung jawab perbuatannya yang merugikan manusia, namun kelak ia tidak akan pernah lepas dari tanggung jawab di hadapan Allah Yang Maha Mengetahui.

Konsep tanggung jawab dalam Islam, paling tidak karena dua aspek fundamental. Pertama, tanggung jawab yang menyatu dengan status kekhalifahan wakil Allah di muka bumi. Kedua, konsep tanggung jawab dalam Islam pada dasarnya bersifat sukarela, tanpa paksaan.

Dengan demikian, prinsip ini membutuhkan pengorbanan, hanya saja bukanlah berkonotasi yang menyengsarakan. Ini berarti bahwa manusia (yang bebas) di samping harus sensitive terhadap lingkungannya, sekaligus juga harus peka terhadap konsekuensi dari kebebasan sendiri.⁷⁹

⁷⁸ Munawawir Nasir, *Etika Komunikasi Dalam Bisnis, Tinjauan Al-Qur'an, Filosofis dan Teoritis*, (Makasar: Cv Social Politic Genius (SIGn), 2020), hlm. 60.

⁷⁹ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, (Malang: UIN Malang Press, 2007), hlm. 16.

e. Kebenaran (Kejujuran)

Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerja sama atau perjanjian dalam bisnis.⁸⁰

D. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda “*consument*”, “*konsument*”, konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembedah. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakkan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti UU No 8 Tahun 1999 Tentang UUPK pasal

⁸⁰ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 46

1 merumuskan sebagai berikut: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁸¹

Dalam pengertian sehari-hari sering kali dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah pembeli (Inggris; *buyer*, Belanda; *koper*). Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli, bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana terdapat di dalam Pasal 1 butir 2 UUPK, di situ tidak ada disebut kata pembeli, pengertian pemakai dalam definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa barang atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dan transaksi jual beli. Dengan demikian, hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya Karena berdasarkan hubungan transaksi atau perjanjian jual beli saja, melainkan lebih dan pada hal tersebut seseorang dapat disebut sebagai konsumen.⁸²

Banyak negara secara tegas menetapkan siapa yang disebut sebagai konsumen dalam perundang-undangnya,

⁸¹ Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta; Raja Gratindo Persada, 2008), hlm. 1.

⁸² Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta, Pantai Rei, 2005), hlm. 22-24

konsumen dibatasi sebagai "setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan cara-cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu: *Pertama*, Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati. *Kedua*, Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Perlindungan konsumen harus mendapatkan perhatian yang lebih, terutama konsumen muslim, dimana sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam. Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam Islam. Karena dalam Islam, bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan

saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah Swt. Maka perlindungan konsumen Muslim merupakan kewajiban negara.

Dalam Islam, hukum perlindungan konsumen mengacu kepada konsep halal dan haram, serta keadilan ekonomi berdasarkan nilai-nilai atau prinsip-prinsip ekonomi Islam. Aktivitas ekonomi Islam dalam perlindungan konsumen meliputi perlindungan terhadap zat, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengonsumsi barang dan/jasa tersebut. Maka dalam Islam, barang dan/atau jasa yang halal dari segi zatnya dapat menjadi haram, ketika cara memproduksi dan tujuan mengonsumsinya melanggar ketentuan-ketentuan *syara*. Karena itu pula, tujuan konsumen muslim berbeda dengan tujuan konsumen non-muslim. Konsumen muslim dalam mengonsumsi makanan atau minuman bertujuan untuk mengabdikan dan merealisasikan tujuan yang dikehendaki Allah Swt.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam pengertian hukum, yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kewajiban adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung

kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal. *Pertama*, dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Tuhan. Hak inilah yang disebut dengan hak asasi. *Kedua*, hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara/ warga masyarakat. Hak inilah yang disebut hak hukum, hak dalam artian yuridis (juga disebut sebagai hak dalam artian sempit). *Ketiga*, hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian. Hak ini berasal dari hubungan kontraktual, mendapat perlindungan hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan hak itu sah menurut hukum.⁸³

Adapun hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4, yaitu :

- a. Hak atas keselamatan, keamanan, kenyamanan dalam dikonsumsinya jasa dan barang.
- b. Hak mendapatkan dan memilih jasa yang sesuai dengan jaminan, kondisi nilai tukar yang dijanjikan.
- c. Hak untuk informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang.

⁸³ Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 29.

- d. Hak untuk didengar keluhannya dan pendapat terhadap barang yang pernah dipakai.
- e. Mendapatkan hak dilindungi dan sengketa penyelesaian perlindungan konsumen upaya secara patut.
- f. Mendapat hak pendidikan dan dibinanya konsumen.
- g. Hak untuk dilayani dan secara diperlakukan jujur dan benar tanpa diskriminatif.
- h. Mendapatkan hak kompensasi, rugi ganti, diganti jika barang dan jasa diberikan tidak sesuai perjanjian.
- i. Hak lainnya yang terdapat pada peraturan perundang-undang lainnya.

Kedudukan produsen berada pada kedudukan yang paling kuat, baik secara ekonomis maupun dari sudut kekuasaan (*bargaining power, bargaining position*) berbanding dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapat advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa secara patut atas hak-haknya. Konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/ atau jasa yang aman, nyaman, dan tidak membahayakan keselamatan jiwa konsumen ketika di konsumsi dan berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Pada hakikatnya

informasi yang merupakan hak konsumen antaranya adalah mengenai tanggal kadaluwarsa, penggunaan produk, serta identitas dari produk tersebut. Informasi tersebut bisa dilakukan secara lisan maupun tertulis.⁸⁴

Dengan berbagai informasi pada label kemasan suatu produk, diharapkan konsumen tidak keliru dalam menentukan dan mendapat jaminan kualitas dan kuantitas produk. Sebagai konsumen hendaknya juga selalu ingat pada pesan yang terkesan klise namun hingga tetap dianggap bermanfaat, yakni "teliti sebelum membeli. Baik digunakan sebelum" (best before). "Baik digunakan sebelum" memiliki makna, bahwa suatu produk pangan sebaiknya dikonsumsi sebelum tanggal yang tercantum, karena tanggal tersebut merupakan batas optimal produsen dapat menjamin kelayakan produk untuk dikonsumsi.⁸⁵

Konsumen berhak mendapatkan hak-hak lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai konsumen. Konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, agar para konsumen yang mengalami kerugian mendapatkan

⁸⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 41.

⁸⁵ Vicky F. Taroreh, "Kajian Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa", Vol.2, Nomor 2, 2016, hlm.100.

perlindungan dan jaminan kepastian hukum sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lebih lanjut tentang Kewajiban Konsumen dapat dipahami dari rumusan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Membaca atau mengikut petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Megikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen dapat terlihat jika peringatan yang disampaikan pelaku usaha tidak jelas atau tidak mengundang perhatian konsumen untuk membacanya, konsumen tidak dapat menuntut jika peringatannya sudah diberikan secara jelas dan tegas. Tetapi jika produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk mengkomunikasikan peringatan itu, menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka hal itu tidak menghalangi pemberian

ganti kerugian pada konsumen yang telah dirugikan.⁸⁶ Kewajiban tersebut diatur dalam UUPK dianggap tepat, karena kewajiban ini untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK yaitu:

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

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 49.

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-undangan lainnya.

Hak Pelaku Usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktik yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen

mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.⁸⁷

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian di atas, maka kepada pelaku usaha diibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

⁸⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Pelindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2016), hlm. 49.

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Penjelasan:

Huruf c

“Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.”

Huruf e

“Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.”

Kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang iktikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHP. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Sedangkan Arrest H.R. di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap iktikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah iktikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya iktikad baik tersebut,

sehingga dalam perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak harus mempunyai iktikad baik.⁸⁸

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya bagi konsumen dimulai sejak barang di rancang/ diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Bersumber dari adanya iktikad baik dari pelaku usaha, maka pelaku usaha akan melakukan kewajiban-kewajiban yang lainnya, seperti memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memberlakukan atau melayani konsumen dengan

⁸⁸ *Ibid.*, hlm. 50

benar, menjamin mutu barang/atau jasa yang diproduksi, dan lain sebagainya. Jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggungjawab, pada diri para pelaku usaha.

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK FASHION DI TOKO *ONLINESTORE*

A. Sejarah Singkat Toko *Onlinestore*

Toko *Onlinestore* merupakan usaha perorangan bergerak dalam bidang penjualan pakaian wanita. Pemilik toko *Onlinestore* ini bernama Prass yang berusia 33 tahun, dengan ketekunan dan kegigihannya dia sudah berjualan dari tahun 2014. Pada awalnya pemilik toko *Onlinestore* ini mencoba untuk berjualan menggunakan aplikasi *Facebook* pada tahun 2014-2017. Namun, sejalan dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi, pada tahun 2018 Toko *Onlinestore* beralih dengan berjualan di aplikasi *shopee*. Pada saat itu aplikasi ini banyak digunakan sebagai sarana transaksi jual beli *online*.⁸⁹

Lokasi toko *Onlinestore* berada di Kabupaten Pekalongan Provinsi Jawa Tengah. Toko ini memiliki lebih dari 10 karyawan yang setiap harinya bekerja dari jam 08.00-17.00.⁹⁰Toko ini menjual beberapa produk fashion wanita mulai dari kemeja, gamis, celana, sampai daster kekinian. Harga yang ditawarkan juga sangat terjangkau mulai dari harga Rp. 30.000 – Rp. 80.000 saja.⁹¹

⁸⁹ Prass, Pemilik Toko *Onlinestore*, *Wawancara Pribadi*, 25 Oktober 2023, jam 12.06 -12.47 WIB.

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ Observasi Toko *Onlinestore*, 23 September 2023.

Toko ini memang sangat menguntungkan bagi konsumen yang membeli. Dengan adanya toko *Onlinestore* yang menjual pakaian wanita dengan harga terjangkau mereka dapat memenuhi keinginannya tanpa harus memikirkan harga yang mahal. Tujuan utama dari toko *Onlinestore* ini adalah menjual pakaian dengan harga terjangkau yang berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan slogan yang dimiliki oleh toko *Onlinestore* yaitu menjual pakaian yang murah tetapi tidak murahan. Media yang digunakan toko *Onlinestore* untuk berjualan yaitu aplikasi shopee.⁹²

B. Jual Beli Produk *Fashion* di Toko *Onlinestore*

Jual beli merupakan hal yang sering dilakukan antara pedagang dan pembeli. Seperti yang dilakukan oleh toko *Onlinestore* dengan para konsumennya. Walaupun masih banyak kekurangan, toko ini berusaha untuk berjualan sesuai dengan etika bisnis islam dan memenuhi kewajibannya sebagai pedagang kepada konsumen. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya pembeli yang merasa puas dengan barang yang mereka terima. Konsumen yang memberi penilaian di kolom ulasan bintang 3-5 lebih banyak di banding dengan ulasan bintang 1-2, yaitu ulasan bintang 3 berjumlah 3,9 ribu, ulasan bintang 4 berjumlah 18,1 ribu dan ulasan bintang 5 berjumlah 90,5 ribu.⁹³

⁹² Prass, Pemilik Toko *Onlinestore*, *Wawancara Pribadi*,.....

⁹³ Observasi Toko *Onlinestore*,.....

1. Segmentasi Toko *Onlinestore*

Segmentasi adalah suatu kegiatan yang membagi atau mengelompokkan pasar yang heterogen menjadi pasar yang homogen atau memiliki kesamaan dalam hal minat, daya beli, geografis, perilaku pembelian maupun gaya hidup.⁹⁴

Segmentasi toko *Onlinestore* adalah kalangan muda sampai dewasa dan masyarakat menengah kebawah. Harga yang ditawarkan oleh toko *Onlinestore* juga sangat terjangkau yaitu mulai dari harga Rp. 30.000- Rp. 100.000 dengan berbagai macam model pakaian yang kekinian.⁹⁵

2. Potongan Harga di Toko *Onlinestore*

Toko *Onlinestore* memiliki *voucher* (potongan harga) yaitu senilai dengan 20% koin shopee dengan ketentuan minimal pembelanjaan Rp. 100.000. *Voucher* tersebut dapat berlaku apabila melakukan pembelian serta mengikuti akun *Onlinestore*.⁹⁶

3. Penilaian Akun Toko *Onlinestore*

Akun toko *Onlinestore* memiliki 144,5 ribu pengikut di aplikasi shopee, dengan penilaian keseluruhan berjumlah 114 ribu. Dengan ulasan bintang 1 berjumlah 723, ulasan

⁹⁴ Jushermi, "Analisis Segmentasi Gaya Hidup Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Riau", *Jurnal Ekonomi*, Vol 21, Nomor 1, 2013, hlm. 3.

⁹⁵ Observasi Toko *Onlinestore*,.....

⁹⁶ *Ibid.*

bintang 2 berjumlah 723, ulasan bintang 3 berjumlah 3,9 ribu, ulasan bintang 4 berjumlah 18,1 ribu dan ulasan bintang 5 berjumlah 90,5 ribu.⁹⁷

4. Performa *Chat*

Performa Chat merupakan dari Persentase Chat Dibalas dan Kecepatan Chat Dibalas. Shopee mengukur 2 hal tersebut berdasarkan kapan dan seberapa sering penjual merespon *chat* dan penawaran (termasuk jika Pembeli membalas *broadcast chat*).⁹⁸

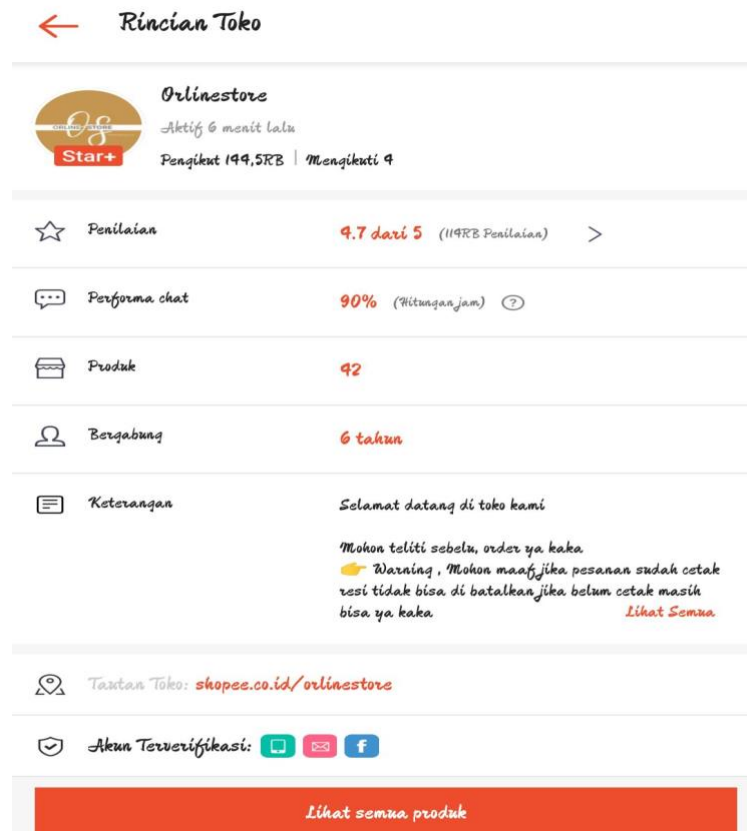
Toko ini memiliki performa chat yang sangat besar yaitu berjumlah 91%, artinya toko ini cepat dalam menanggapi pesan dari para konsumen.⁹⁹

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ Shopee Indonesia, “Bagaimana Respon Chat Dihitung” dikutip dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/1878> diakses 2 Oktober 2023, hlm. 1.

⁹⁹ Observasi Toko Onlinestore,.....

Gambar 1
Rincian Toko *Olinestore*



Sumber: Aplikasi Shopee

5. Produk di Toko *Olinestore*

Produk yang dijual oleh toko *Olinestore* berjumlah 42 produk dengan berbagai warna, jenis, serta ukuran diantaranya adalah :

- Daster kekinian lengan panjang dan pendek.
- Midi dress bermotif.
- Midi dress polos.
- Gamis bermotif .

- e. Gamis polos.
- f. Celana kulot bermotif.
- g. Pakaian dalam wanita.
- h. Setelan daster lengan pendek bermotif.
- i. Kemeja polos.
- j. Kemeja bermotif.
- k. Blazer wanita.
- l. Celana wanita polos jumbo.
- m. Kemeja crop polos.¹⁰⁰

6. Deskripsi Produk di Toko *Onlinestore*

Deskripsi produk di beberapa katalog produk pada toko *Onlinestore* cukup lengkap diantaranya tertera detail ukuran, bahan dan lain sebagainya. Disana juga tertulis *note* (catatan) peringatan yaitu:

- a. Jika varian pakaian masih bisa di klik berarti barang tersebut masih ada stoknya.
- b. Konsumen diminta untuk mencantumkan warna/ motif cadangan untuk mempercepat proses pengiriman jika terjadi stok yang dibeli sudah habis secara mendadak
- c. Warna serta motif tidak sesuai persis dengan yang ada di katalog toko.

¹⁰⁰ *Ibid.*

- d. Jika ada kendala konsumen diminta untuk mendiskusikannya terlebih dahulu dengan pihak toko.¹⁰¹

7. Proses Transaksi Jual beli di Toko *Onlinestore*

Adapun langkah-langkah dalam berbelanja pada toko *Onlinestore* sebagai berikut :

- a. Langkah pertama dengan memilih barang yang akan dibeli lalu pilih tombol beli sekarang.
- b. Jika barang yang dipesan sudah sesuai dengan keinginan, lalu pilih tombol checkout.
- c. Pilih kurir pengiriman dan jangan lupa untuk memilih metode pembayaran. (Kartu kredit atau debit, indomaret, transfer bank). Jika sudah lalu pilih konfirmasi.
- d. Jika kurir dan metode pembayaran telah dipilih, lalu pilih tombol buat pesanan dan segera lakukan pembayaran sesuai dengan metode yang telah dipilih sebelumnya. Di shopee konsumen bisa memeriksa barang sudah dikirim atau belum melalui check status yang terdapat di menu akun pada bagian belanjaanku. Jika terdapat tulisan masih dikemas. Itu artinya belanjaan belum dikirim. Konsumen bisa memeriksa posisi barang dengan cara mengecek langsung menggunakan resi pengiriman melalui situs resmi yang dipakai.¹⁰²

¹⁰¹ *Ibid.*

¹⁰² *Ibid.*

8. Praktik Jual Beli Produk Midi *Dress* di Toko *Onlinestore*

Salah satu produk pakaian yang ada di toko *onlinestore* adalah midi *dress*. Pakaian ini dianggap paling sesuai dengan wanita modern sehingga banyak dibeli di toko ini. Midi *dress* ini sudah mencapai penjualan 10 ribu lebih. Selain itu midi *dress* yang ada di toko ini menjadi produk terlaris bulanan nomer 1 yang ada di shopee dengan kategori “Daster Panjang Busui Sepaha Kaki”.

Penilaian produk midi *dress* di toko ini yaitu sebanyak 29,9 ribu, dengan penilaian bintang 1 sebanyak 217, penilaian bintang 2 sebanyak 271 ribu, penilaian bintang 3 sebanyak 1,27 ribu, penilaian bintang 4 sebanyak 5,367 ribu, dan penilaian bintang 5 sebanyak 22,796 ribu. Penilaian bintang 1-2 adalah penilaian yang paling rendah diantara bintang 3-5. Pada praktiknya konsumen dengan penilaian bintang 1-2 adalah konsumen yang merasa kurang puas atau merasa di rugikan karena barang yang diterima tidak sesuai. Seperti salah satu penilaian bintang 1 yang disertai komentar oleh konsumen bahwa warna produk yang dibeli tidak sesuai gambar yang ada di iklan toko tersebut.

Pihak toko sudah menuliskan di deskripsi produk tentang detail produk dan lain sebagainya. Selain itu, di deskripsi produk tertulis bahwa adakalanya motif yang ada di gambar tidak sesuai dengan aslinya karena pengaruh proses

saat print. Kemudian pihak toko juga menuliskan jika ada kendala bisa di diskusikan dulu dengan pihak toko.

9. Praktik Jual Beli Produk Daster Panjang di Toko *Onlinestore*

Daster merupakan salah satu produk yang banyak di minati oleh konsumen terutama ibu-ibu, hal itu dikarenakan menggunakan daster di rumah lebih nyaman dan simpel. Produk ini sudah terjual lebih dari 10 ribu produk. Bukan hanya itu saja, produk ini juga menjadi peringkat 6 penjualan tertinggi bulanan dengan kategori “Daster Panjang Motif”.

Penilaian produk daster ini cukup banyak yaitu 3,6 ribu, dengan penilaian bintang 1 sebanyak 37, penilaian bintang 2 sebanyak 37, penilaian bintang 3 sebanyak 156, penilaian bintang 4 sebanyak 630, dan penilaian bintang 5 sebanyak 2,777 ribu. Penilaian dengan bintang 1-2 adalah penilaian yang paling rendah dimana konsumen merasa dirugikan atau tidak puas dengan produk yang ia beli. Seperti salah satu penilaian bintang 1 yang di sertai dengan komentar bahwa bahan dari produk tersebut sangat tipis dan nerawang. Prass sebagai pemilik toko mengatakan bahwa dia selalu memilih bahan yang berkualitas untuk produknya.¹⁰³ Pihak toko juga sudah menjelaskan mengenai bahan, ukuran dan lain sebagainya dibagian deskripsi produk. Penilaian bintang 5

¹⁰³ Prass, Pemilik Toko Onlinestore, *Wawancara Pribadi*,.....

adalah penilaian yang paling tinggi dimana konsumen merasa sangat puas dengan kualitas produk yang ia beli.

10. Praktik Jual Beli Produk Setelan Wanita di Toko *Onlinestore*

Produk ini telah menduduki peringkat ke 20 penjualan tertinggi bulanan dengan kategori “Piyama Celana Panjang”. Selain itu, produk ini sudah terjual sebanyak 1,1 ribu. Penilaian produk ini sebanyak 517, dengan penilaiin bintang 1 yang hanya 1 orang, penilian bintang 2 sebanyak 4 orang, peniliain bintang 3 sebanyak 18 orang, peniliain bintang 4 sebanyak 74, dan peniliain bintang 5 sebanyak 420. Pada praktiknya konsumen yang merasa puas akan memberikan bintang 5. Berdasarkan data tersebut bisa simpulkan bahwa produk ini banyak konsumen yang merasa puas dengan apa yang mereka beli. Keterangan mengenai produk ini pun cukup jelas tertulis di deskripsi produk.

11. Praktik Jual Beli Produk Celana Kerja di Toko *Onlinestore*

Pada praktiknya, produk ini sudah terjual sebanyak 1,5 ribu di shopee, dengan peniliain sebanyak 459 konsumen dengan penilaian bintang 1 berjumlah 0 konsumen, peniliain bintang 2 berjumlah 7 konsumen, penilaian bintang 4 berjumlah 61 konsumen dan penilian bintang 5 sebanyak 391. Berdasarkan data tersebut penilain bintang 5 adalah konsumen yang merasa puas dengan produk yang ia beli, seperti salah satu konsumen yang memberikan penilaian bintang 5 disertai

dengan komentar bahwa dia barang yang ia terima bagus dan sesuai dengan apa yang dia harapkan. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas dari produk ini sangat baik. Pihak toko juga sudah memberikan keterangan secara detail mengenai produk ini dibagian deskripsi produk.

12. Praktik Jual Beli Produk Kemeja Crop di Toko *Onlinestore*

Kemeja crop merupakan produk yang sedang digemari sekarang ini, karena cocok dipakai ketika bepergian dan lain sebagainya. Produk ini sudah terjual sebanyak 194 dengan penilaian berjumlah 70 konsumen. Penilaian bintang 1-2 berjumlah 0 konsumen, penilaian bintang 3 berjumlah 2 orang konsumen, penilaian bintang 4 berjumlah 8 orang konsumen, dan penilaian bintang 5 berjumlah 60. Penilaian bintang 5 merupakan penilaian yang paling tinggi dimana konsumen merasa sangat puas dengan barang yang mereka beli. Selain itu, keterangan mengenai produk ini juga cukup jelas tertulis di bagian kolom deskripsi produk.

BAB IV

ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK *FASHION* di SHOPEE

A. Praktik Jual Beli Produk *Fashion* Melalui Shopee Pada Toko *Onlinestore* Menurut Islam

Jual beli *online* melalui aplikasi berbeda dengan jual beli online melalui media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, atau *Whatsapp*. Jual beli *online* melalui aplikasi menghadirkan pihak ketika sebagai pengelola, seperti aplikasi shopee dan lain sebagainya.

Pada praktik jual beli di toko *onlinestore*, ketika konsumen di toko *onlinestore* ingin membeli salah satu produk di toko tersebut, konsumen harus membuka aplikasi shopee kemudian mencari toko *onlinestore*. Setelah itu, konsumen memilih produk yang diinginkan atau dibutuhkan. Ketika ada produk yang spesifikasinya dianggap cocok, harga dan model pengirimannya juga sesuai, maka pihak shopee akan memproses pembayaran melalui arahan yang sudah dijelaskan dalam aplikasi shopee tersebut, bukan membayar langsung kepada pihak toko. Bagi penjual, pembayaran yang dilakukan oleh konsumen (pembeli) tidak dapatkannya secara langsung dari pembeli,

melainkan dibayarkan oleh pihak aplikasi melalui *system* yang telah dibuat.¹⁰⁴

Pihak aplikasi merupakan wakil (agen) dari pemilik barang dan bukan pemilik barang, namun sudah ada kesepakatan dengan pemilik barang agar dia diberi kepercayaan untuk menjualkan barangnya melalui aplikasi, maka hal ini diperbolehkan karena pada dasarnya wakil hukumnya sama dengan pemilik barang.¹⁰⁵

Akad jual beli *online* menggunakan *marketplace* pada praktiknya sama halnya dengan jual beli *online* secara langsung melalui media sosial, yaitu menggunakan akad *salam* atau *istishnā*. Pada praktik jual beli *online* di toko *onlinestore* menggunakan akad *istishnā*, karena ketika konsumen membeli produk tersebut harus melewati proses pembuatan pengolahan dulu sebelum akhirnya dikirimkan kepada pembeli.¹⁰⁶

Hukum jual beli *online* melalui *marketplace* adalah boleh dan saja jika syarat dan rukunnya telah terpenuhi, yaitu:

Pertama, pembayaran yang jelas dan tunai.¹⁰⁷ Dalam akad *istishnā* ada sebagian ulama yang memberikan kelonggaran dengan melakukan pembayaran secara dicicil. Tetapi, menurut ulama syafi'iyah, lebih baik melakukan pembayaran secara tunai.¹⁰⁸ Pada praktiknya pembayaran di toko *onlinestore* dapat melalui berbagai

¹⁰⁴ Observasi Toko Onlinestore,.....

¹⁰⁵ Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*,.....hlm. 48.

¹⁰⁶ Observasi Toko Onlinestore, 20 September 2023.

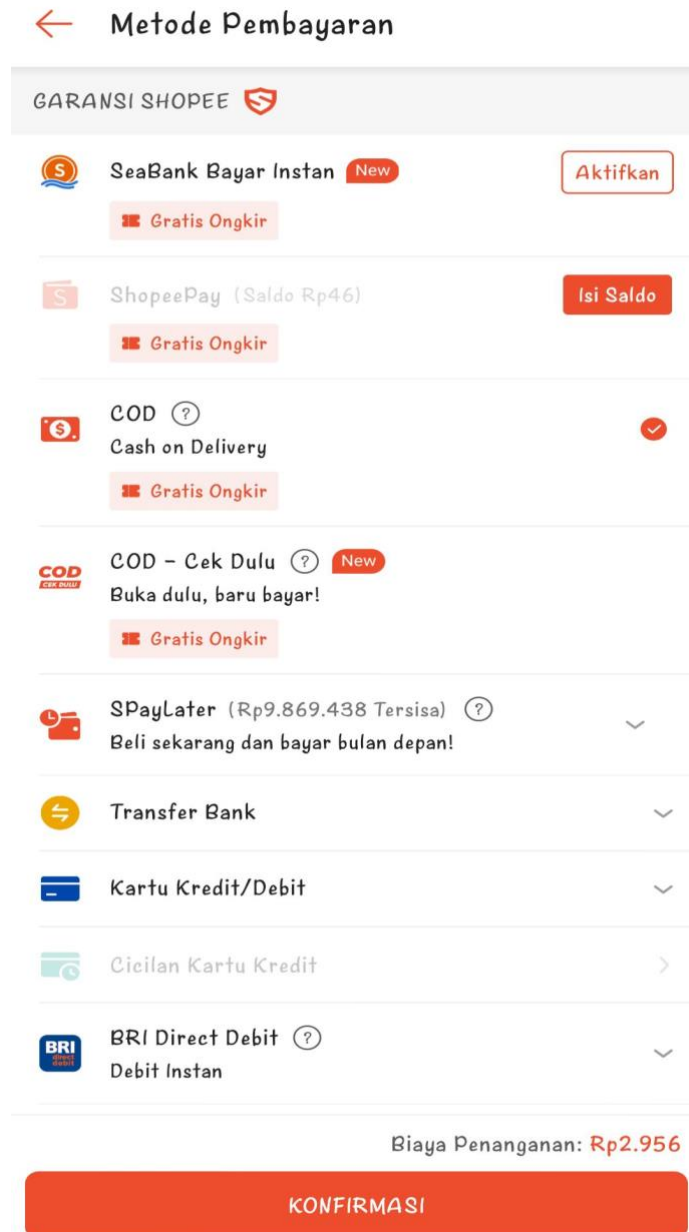
¹⁰⁷ Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*,.....hlm. 48.

¹⁰⁸ *Ibid*.

macam bentuk pembayaran, seperti melalui COD (*Cash On Delivery*) atau pembayaran secara langsung ketika barang sudah sampai ke tangan pembeli, Melalui berbagi bank, Shopeepay, Shopeepay later, Indomaret, Alfamart, dan lain sebagainya.¹⁰⁹

¹⁰⁹ Observasi Toko Onlinestore, 20 September 2023.

Gambar 2
Metode Pembayaran Toko *Onlinestore*



Sumber: Aplikasi Shopee

Kedua, barang yang ditangguhkan atau tidak langsung diberikan ketika akad berlangsung dan harus jelas sifatnya. Pada jual beli *online* di toko *onlinestore*, pihak toko akan mempersiapkan barang yang dibeli terlebih dahulu sebelum akhirnya di kirim kepada pembeli.¹¹⁰

Ketiga, akad jual belinya berupa akad jual beli sifat. Artinya, produk yang diperjualbelikan tidak ada secara langsung melainkan berupa penyebutan sifat dan spesifikasi produk atau jasa, sedangkan produknya akan diberikan setelah akadnya terlaksana. Dalam praktinya, jual beli yang dilakukan oleh toko *onlinestore* telah memenuhi syarat akad ini, karena penjual tidak menjual barangnya secara langsung, melainkan hanya menyebutkan spesifikasi produknya melalui deskripsi produk yang ada di tokonya. Deskripsi yang ditulis oleh penjualpun cukup jelas.¹¹¹

¹¹⁰ *Ibid.*

¹¹¹ *Ibid.*

Gambar 3

Dekripsi Toko *Onlinestore***Deskripsi****nidi dress****bahan Rayon Viscose****bahan aden, tidak kaku, jahitan rapi, nyaman di pakai sehari-hari****DETAIL UKURAN****LD → 110 cm****PJ → 130 cm****ADA TALI SAMPINGNYA****untuk bb ideal 65 kg****(bisa untuk bb 65 sampai 70 tergantung bentuk tubuh nya)****RESLETING DEPAN****LENGAN PANJANG****tidak rampel buahnya dan tidak ada sakunya****HINDARI PAKAI JASA KIRIM HEMAT karena estimasinya sampai 14 hari kerja****NOTE:****Ada kalanya motif tidak sama persis dengan foto karena pengaruh proses print****Jika varian masih bisa di klik barang ready ya kaka****Cantumkan warna / motif cadangan untuk mempercepat proses pengiriman jika terjadi motif kosong mendadak****Jika ada kendala silahkan diskusikan terlebih dahulu,**

Sumber: Aplikasi Shopee

Keempat, waktu penyerahan barang harus jelas. Artinya ketika akad pesanan dilakukan, penjual dan pembeli harus memastikan penyerahan barang sebagai bentuk kepastian jual beli. Pada jual beli di toko *onlinestore*, pihak penjual telah mengatur pengiriman dengan jelas, yaitu jika penyerahan barang dilakukan dengan melalui jasa ekspedisi (kurir), biasanya pihak ekspedisi memberikan tentang waktu yang fleksibel sesuai dengan kondisi lapangan. Biasanya pengiriman barang kepada pembelk dengan menggunakan jasa ekspedisi tertentu, barang akan sampai 3-5 hari.¹¹²

Kelima, barang harus tersedia pada waktu yang telah ditentukan. Artinya, barang tidak harus ada ketika pertama kali di iklankan di *marketplace*. Akan tetapi penjual harus memastikan bahwa di waktu yang telah ditentukan, barang harus ada ketika akan dikirim kepada pembeli. Pada praktinya, jual beli yang dilakukan di toko *onlinestore* barang yang dibeli oleh konsumen ada ketika akan dikirimkan. Namun, ketika pemesanan barang, pihak toko sudah menuliskan di deskripsi produk jika pembeli harus mencantumkan produk cadangan di kolom catatan, hal tersebut dilakukan jika produk yang di pesan pembeli dalam keadaan kosong atau tidak *ready*.¹¹³

Keenam, jelas tempat penyerahan barangnya. Artinya, ketika ada kesepakatan antara pembeli dan penjual, si pembeli mentransfer

¹¹² *Ibid.*

¹¹³ *Ibid.*

uang sejumlah harga yang telah ditentukan, lalu pembeli memberikan alamat yang jelas sehingga memberi kemudahan barang untuk diantar. Sama halnya dengan praktik jual beli yang terjadi di toko *onlinestore*, pembeli di toko ini ketika *checkout* atau membeli salah satu produk, merak mencantumkan alamat rumah yang akan menerima produk tersebut.¹¹⁴

B. Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Jual Beli Produk Fashion Melalui Shopee Pada Toko *Onlinestore*

Islam merupakan agama yang mengajarkan untuk menjunjung tinggi berbagai kemajuan teknologi, termasuk beberapa inovasi dalam sistem perniagaan. Dengan demikian berbagai macam perniagaan harus dipahami, dikonsentrasikan, serta dikaji dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam agar sesuai dengan syariat Islam.

Untuk membangun kultur bisnis yang sehat, idealnya dimulai dari perumusan etika yang akan digunakan sebagai norma perilaku sebelum aturan (hukum) perilaku dibuat dan dilaksanakan, atau aturan (norma) etika tersebut di wujudkan dalam bentuk aturan hukum. Sebagai kontrol terhadap individu pelaku dalam bisnis yaitu melalui penerapan kebiasaan atau budaya moral atas pemahaman dan penghayatan nilai-nilai dalam prinsip moral sebagai inti kekuatan suatu perusahaan dengan mengutamakan kejujuran, bertanggung jawab, disiplin, berperilaku tanpa diskriminasi. Etika bisnis Islam

¹¹⁴ *Ibid*

merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan. Sedangkan etika bisnis Islami adalah studi tentang seseorang atau organisasi dalam melakukan usaha atau kontrak bisnis yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam.¹¹⁵

Sehubungan dengan mempertahankan suatu bisnis, seseorang harus memiliki prinsip Tauhid atau prinsip kesatuan. Karena untuk mengontrol pikiran, cara pandang, tingkah laku, dan aktivitas seseorang dalam mempraktikkan roda ekonomi dan bisnis. Penerapan prinsip ini terletak pada bagaimana cara seseorang menjalankan sebuah transaksi.

Selama transaksi dilakukan dengan cara yang benar dan tidak merugikan salah satu pihak, hal tersebut sejalan dengan prinsip ini. Berprinsip bahwa Allah selalu mengontrol dan mengawasi tindakan dalam berbisnis dapat diimplikasikan Prass sebagai pemilik toko *onlinestore* adalah dengan tidak menjual sesuatu yang haram, ia hanya menjual pakaian wanita yang sudah jelas bermanfaat.¹¹⁶

Oleh karena itu, jika dihubungkan dengan teori yang ada, maka penulis menganalisis bahwa barang yang diperjual belikan oleh penjual toko *onlinestore* bukanlah sesuatu yang haram, tetapi barang tersebut bermanfaat. Maka dari itu toko *onlinestore* telah menerapkan

¹¹⁵ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 35-36.

¹¹⁶ Prass, Pemilik Toko Onlinestore, *Wawancara Pribadi*, 25 Oktober 2023, jam 12.06-12.47 WIB.

prinsip tauhid, karena dalam prinsip ini seorang penjual muslim tidak boleh memperjual belikan hal yang diharamkan oleh agama Islam.

Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil di dalam berbisnis, karena kecurangan adalah tanda dari kehancuran, karena kunci keberhasilan adalah kepercayaan. Termasuk di dalamnya pengurangan timbangan dan takaran serta kewajiban untuk bersikap adil. Prinsip keadilan ini lebih menggambarkan dimensi kehidupan yang memiliki sifat horizontal. Karena lebih banyak hubungan dengan sesama manusia. Prinsip ini merupakan prinsip dasar yang harus dipegang dalam kehidupan siapapun. Agama Islam mengharuskan berbuat adil kepada semuanya tak terkecuali dengan orang yang tidak kita sukai atau yang kita benci.

Menurut Prass selaku pemilik dari toko *onlinestore* ia berusaha melayani Konsumen dengan baik serta mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan konsumen.¹¹⁷ Pernyataan dari Prass diperkuat dengan banyaknya konsumen yang merasa puas dengan pelayanan dari toko *onlinestore* serta mendapatkan barang sesuai dengan yang dipesan.¹¹⁸

Berbeda dengan Endang Tri selaku konsumen di toko *onlinestore*, ia telah membeli lima buah pakaian, namun yang ia terima hanya 4 pakaian. Ia telah melakukan komplain melalui fitur *chat* pada toko tersebut tetapi jawaban dari pihak toko adalah bahwa

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ Observasi Toko Onlinestore,.....

mereka telah mengirimkan barang sesuai dengan pesanan, dan tidak ada kurang satupun. Karena pihak toko tidak memberikan kompensasi akhirnya ia memberikan rating bintang 1 karena merasa kecewa dengan toko tersebut.¹¹⁹ Maka bila dihubungkan dengan teori prinsip keadilan, toko ini tidak selalu menjalankan prinsip keadilan karena masih ada konsumen yang merasa dirugikan.

Kejujuran merupakan tonggak dalam kehidupan masyarakat yang beradab. Setiap orang hendaknya dapat bersikap jujur karena kejujuran dapat mendatangkan ketentraman hati, menghilangkan rasa takut, dan mendatangkan keadilan. Islam menyatakan bahwa orang-orang yang beriman diperintahkan untuk menegakkan keadilan, menjadi saksi yang adil, dan tidak boleh menyuburkan kebencian sehingga berlaku diskriminatif.¹²⁰

Sebagai pelaku usaha hendaknya mengedepankan kejujuran agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian. Kejujuran ini yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik mengenai barang yang ia jual, baik berupa kualitas maupun kuantitas. Menurut Prass sebagai pelaku usaha ia telah menjalankan usahanya dengan kejujuran, tetapi ketika ada kesalahan dalam pengiriman dan ada yang melakukan komplain maka mereka akan menanggapi.¹²¹

¹¹⁹ Endang Tri, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara Pribadi*,.....

¹²⁰ Muhammad Nizar, "Prinsip Kejujuran Dalam Perdagangan Versi Al-Qur'an", *Jurnal Ilmu Al-Qur'an Dan Hukum*, Vol. 2, Nomor 2, 2017, hlm. 315.

¹²¹ Prass, Pemilik Toko Onlinestore, *Wawancara Pribadi*, 25 Oktober 2023, jam 12.06 -12.47 WIB.

Ketika penulis melakukan observasi, penulis menemukan bahwa banyak konsumen yang merasa puas dengan barang yang mereka beli di toko *onlinestore*. Di dalam penilaian toko *onlinestore*, salah satu konsumen mengatakan bahwa pakaian yang ia beli sama dengan yang ia lihat ketika toko tersebut melakukan *live* jualan di *shopee*.¹²²

Berbeda dengan apa yang dikatakan oleh salah satu konsumen di toko *onlinestore* yaitu Syalena, ia mengatakan bahwa ia telah membeli salah satu *midi dress* bermotif tetapi yang dikirim salah motif. Ia telah melakukan komplain terhadap toko tersebut tetapi tidak ada respon. Menurutnya toko tersebut tidak berlaku jujur karena tidak mengirimkan barang sesuai dengan yang ia beli serta tidak merespon komplain yang ia lakukan.¹²³

Selain itu, menurut Isnayanti yang mengatakan bahwa ia telah membeli salah satu produk dari toko *onlinestore* yaitu daster yang berbahan rayon tetapi ketika barang itu datang, kondisi dari barang tersebut tidak bagus, ada yang bolong pada bagian baju tersebut.¹²⁴

Menurut Maylani, ia mengatakan bahwa telah membeli produk dari toko *onlinestore* yaitu berupa *midi dress*. Di deskripsi produk dicantumkan bahwa *midi dress* tersebut berbahan rayon

¹²² Observasi Toko Onlinestore, 20 September 2023.

¹²³ Syalena, Pedagang, *Wawancara Pribadi*, 27 Oktober 2023, jam 10.20-11.05 WIB.

¹²⁴ Isnayanti, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara Pribadi*, 4 Oktober 2023, jam 14.30-15.00 WIB.

premium tetapi setelah barang itu sampai, barang tersebut tidak sesuai dengan yang ada di deskripsi, barang yang datang berbahan sangat tipis dan menerawang.¹²⁵

Berdasarkan wawancara dan data observasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa toko *onlinestore* tidak selalu menerapkan prinsip kejujuran. Walaupun Prass sebagai pemilik toko berkata bahwa toko tersebut sudah menerapkan kejujuran dalam berbisnis, namun pada kenyataannya toko tersebut tidak selalu menerapkan kejujuran pada bisnisnya.

Di dalam Islam tentunya kehendak bebas dan berlaku bebas dalam menjalankan roda bisnis harus benar-benar dilandaskan pada aturan-aturan syariah. Tidak diperkenankan melakukan persaingan dengan cara-cara yang kotor dan bisa merugikan baik sesama pelaku bisnis ataupun terhadap konsumen. Konsep kehendak bebas dalam aktivitas bisnis mengarahkan kepada kebaikan setiap kepentingan dimana kehendak bebas tidak merenggut hak-hak dan kewajiban setiap orang.¹²⁶

Penulis menjelaskan bahwa pelaku usaha sama sekali tidak memaksa konsumen untuk membeli dagangannya.¹²⁷ Konsumen dengan sendirinya membeli produk yang ada di toko *onlinestore*.

¹²⁵ Maylani, Karyawan Swasta, *Wawancara Pribadi*, 5 Oktober 2023, jam 10.34-11.02 WIB.

¹²⁶ Jainuddin, dkk, "Etika Bisnis Pedagang Muslim Pasar Ijabah Kota Samarinda dalam Perspektif Islam", *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman*, (Samarinda), Vol. 1, Nomor 2, 2022, hlm 154.

¹²⁷ Prass, Pemilik Toko Onlinestore, *Wawancara Pribadi*,.....

Menurut salah satu narasumber ia membeli barang di toko tersebut karena ada produk yang ingin ia beli. Dalam hal ini, pelaku usaha telah menerapkan prinsip kehendak bebas, dengan tidak memaksa konsumen untuk membeli produknya.

Dalam Islam, tanggung jawab mempunyai dimensi yang majemuk, yang berarti tanggung jawab kepada Allah SWT, tanggung jawab terhadap diri sendiri, serta tanggung jawab terhadap lingkungan dan orang yang di sekitarnya.¹²⁸

Dalam dunia bisnis tanggung jawab sangat penting. Setelah melakukan semua kegiatan bisnis dengan beragam bentuk kebebasan, namun bukan berarti semuanya selesai saat tujuan yang dikehendaknya berhasil, atau ketika sudah memperoleh laba. Semuanya perlu tanggung jawab terhadap apa yang telah dilakukan oleh pembisnis tersebut, baik berupa pertanggung jawaban ketika pembisnis memproduksi barang, melakukan transaksi jual beli, dan melakukan perjanjian.

Prass selaku pemilik toko *onlinestore* mengatakan bahwa sebagai bentuk tanggung jawabnya kepada pembeli yang merasa tidak puas atau dirugikan adalah dengan memberikan kompensasi berupa barang yang baru dengan ketentuan pembeli tersebut harus mengirimkan bukti berupa video *unboxing* bahwa ada kekurangan

¹²⁸ Destiya Wati, dkk., "Analisis Penerapan Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online di Humaira Shop", *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, (Bogor), Vol. 5, Nomor 1, 2022, hlm. 144.

atau kecacatan pada barang yang ia beli di toko *onlinestore*. Jika hal tersebut tidak dilakukan maka toko *onlinestore* tidak bisa memberikan kompensasi karena tidak memenuhi syarat atas kompensasi yang akan diberikan.¹²⁹

Menurut Endang Tri, ia telah melakukan komplain terhadap toko tersebut terkait dengan barang yang ia beli tidak sesuai jumlahnya, ia juga telah mengirimkan bukti berupa video namun toko tersebut tidak memberikan kompensasi.¹³⁰ Berdasarkan hal tersebut toko ini tidak menerapkan prinsip tanggung jawab di dalam bisnisnya, karena tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang komplain yang telah memenuhi syarat untuk mendapatkan ganti rugi.

C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Toko *Onlinestore*

Konsumen ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.¹³¹

Hukum perlindungan konsumen dibentuk guna untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen yang memiliki kedudukan lemah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga membantu

¹²⁹ Prass, Pemilik Toko Onlinestore, *Wawancara Pribadi*,.....

¹³⁰ Endang Tri, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara Pribadi*,.....

¹³¹ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 37.

para konsumen yang diragukan untuk menyampaikan suara ketika pelaku usaha dinyatakan bersalah dan melanggar kewajibannya. Konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam keterlibatan jual beli. Jika tidak ada konsumen, maka jual beli tidak dapat terlaksanakan semestinya.

Seperti yang telah dijelaskan di Bab 3 bahwa toko *onlinestore* mempunyai banyak pengikut sebanyak 144,5 ribu dengan penilain produk keseluruhan berjumlah 114 ribu. Jumlah penilaian produk tersebut terbagi menjadi 5 yaitu, penilaian bintang 1 berjumlah 723, penilaian bintang 2 berjumlah 803, penilaian bintang 3 berjumlah 3,9 ribu, penilaian bintang 4 berjumlah 18,1 ribu, dan penilaian bintang 5 berjumlah 90,5 ribu. Penilain bintang 3-5 adalah konsumen yang merasa puas dengan produk yang diberikan oleh toko tersebut, sedangkan penilaian bintang 1-2 adalah konsumen yang merasa dirugikan oleh toko tersebut. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui jika konsumen yang merasa dirugikan berjumlah 1,526 orang.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Endang tri selaku konsumen di toko *onlinestore*, ia mengatakan bahwa setelah melakukan pembelian barang di toko tersebut secara *online*, barang yang sampai tidak sesuai yang ia beli, yang mana ia membeli 5 produk midi dress tetapi ia hanya mendapatkan 4 produk saja. Ia telah melakukan komplain terhadap toko tersebut dengan memberikan

bukti video tetapi pihak toko mengaku bahwa mereka telah tidak melakukan kesalahan.¹³²

Gambar 4

Penilaian Narasumber Endang Tri



Sumber: Aplikasi Shopee

¹³² Endang Tri, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Pribadi,.....

Penulis juga melakukan wawancara dengan Syalena, ia merupakan salah satu konsumen yang merasa dirugikan karena menurutnya, ia telah membeli salah satu produk dari toko *onlinestore* yaitu midi *dress* bermotif, setelah barang yang ia pesan ternyata tidak sesuai dengan yang ia beli. Ia telah melakukan komplain terhadap toko tersebut tetapi tidak ada respon.¹³³

Gambar 5

Penilaian Narasumber Syalena



Sumber: Aplikasi Shopee

¹³³ Syalena, Pedagang, *Wawancara Pribadi*, 27 Oktober 2023, jam 10.20-11.05 WIB.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan saffira, ia mengatakan bahwa telah membeli salah satu produk dari toko *onlinestore* yaitu produk gamis, di deskripsi produk dijelaskan bahwa produk berbahan adem, tetapi setelah sampai produk tersebut berbahan panas. Ia tidak melakukan komplain, karena ia merasa bahwa syarat untuk mendapatkan kompensasi cukup sulit, akhirnya ia memberikan penilaian bintang 1 sebagai bentuk komplain kepada toko tersebut.¹³⁴

Gambar 6

Penilaian Narasumber Saffira



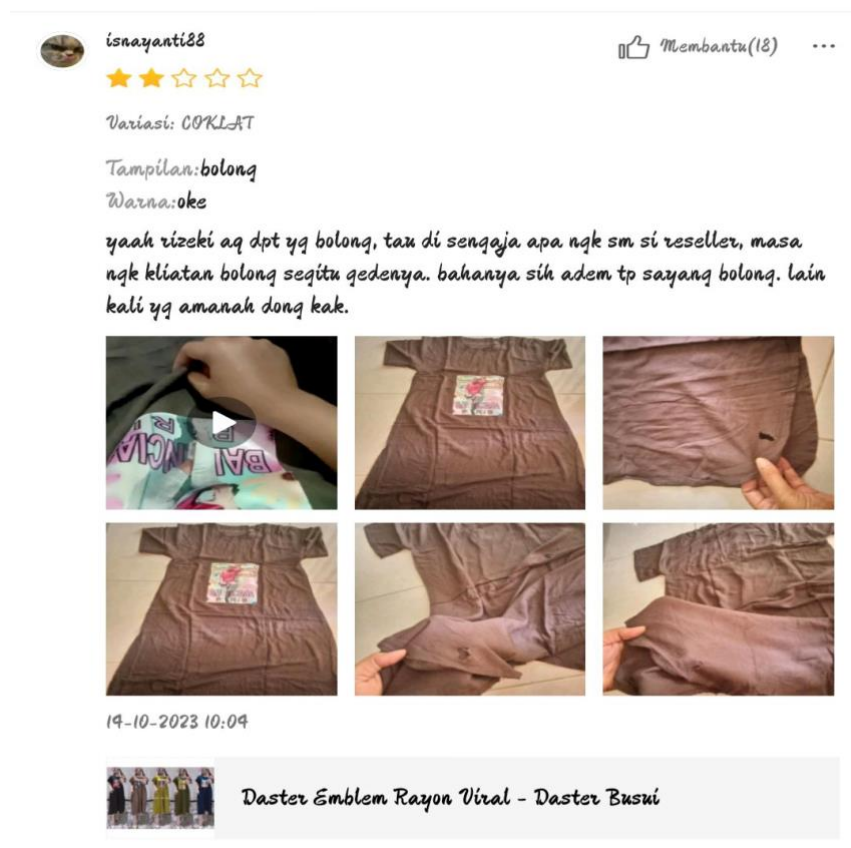
Sumber: Aplikasi Shopee

¹³⁴ Saffira, Desainer Grafis, *Wawancara Pribadi*, 20 Oktober 2023, jam 13.10-13.40 WIB.

Menurut Isnayanti ia membeli salah satu produk di toko *onlinestore* berupa daster, kemudian setelah barang itu datang daster tersebut terdapat bolongan kecil yang cukup banyak. Selanjutnya ia memberi rating bintang satu pada toko tersebut.¹³⁵

Gambar 7

Penilaian Narasumber Isnayanti



Sumber: Aplikasi Shopee

¹³⁵ Isnayanti, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara Pribadi*, 4 Oktober 2023, jam 14.30-15.00 WIB.

Pasal 4 UUPK huruf (b) menyebutkan bahwa hak konsumen adalah “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”. Dan pasal 4 UUPK huruf (c) mengenai hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang. Selain itu pasal 7 UUPK huruf (b) yang berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha yaitu dengan memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang dijual. Prass sebagai pemilik toko sudah memberikan yang terbaik untuk konsumen dengan memberikan keterangan mengenai barang yang ia jual di kolom deskripsi produk, seperti detail ukuran dan bahan yang digunakan. Tak hanya itu saja, prass juga menjelaskan bahwa adakalanya motif tidak sama persis dengan hasil dikarenakan melalui proses printing. Berdasarkan wawancara dengan konsumen yang merasa dirugikan, hak konsumen dalam mendapatkan barang yang sesuai dan mendapatkan informasi yang jelas terkait barang yang dibeli tidak terpenuhi, karena barang tersebut tidak sesuai dengan deskripsi produk yang ditulis oleh penjual. Berdasarkan data observasi, selain konsumen yang merasa dirugikan ternyata masih banyak konsumen yang merasa puas dengan barang yang dibeli, itu berarti hak konsumen dalam mendapatkan barang yang sesuai tidak selalu dipenuhi oleh pelaku usaha. Begitu juga dengan kewajiban pelaku usaha terkait dengan memberikan informasi yang jelas

mengenai barang yang dijual tidak selalu dijalankan oleh pelaku usaha.

Hak konsumen mengenai hak untuk didengar keluhan dan pendapatnya terhadap barang yang telah dipakai diatur dalam Pasal 4 UUPK huruf (d), dalam hal ini narasumber yang merasa dirugikan telah melakukan komplain terhadap pelaku usaha namun tidak ada respon. Oleh karena itu, pemenuhan hak konsumen oleh pelaku usaha ini tidak terpenuhi karena tidak memberikan respon terhadap komplain konsumen yang merasa dirugikan.

Hak konsumen sesuai Pasal 4 huruf (h) UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf (g) UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:¹³⁶ “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan

¹³⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

Bagi konsumen yang merasa dirugikan pihak toko mengatakan bahwa akan memberikan kompensasi jika memenuhi syarat yang diberikan oleh pihak toko, jika konsumen tidak memenuhi syarat tersebut pihak toko tidak akan memberikan kompensasi. Pihak toko juga sudah memperingatkan konsumen pada profile toko jika barang telah diterima konsumen maka barang tersebut harus di videokan, karena jika konsumen komplain tanpa memberikan bukti video maka komplain tersebut akan ditolak dan tidak akan diberikan kompensasi. Namun pada kenyataannya masih ada konsumen yang merasa dirugikan karena barang yang tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen dan konsumen yang Komplain dengan mengirimkan bukti video tetapi tidak mendapatkan kompensasi. Jika dikaitkan dengan pasal 7 UUPK huruf (g) dan Pasal 4 UUPK huruf (h) tentang Hak konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha mengenai kompensasi atau ganti rugi, toko *onlinestore* tidak memenuhi hak konsumen dan kewajibannya sebagai pelaku usaha dalam memberikan kompensasi

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 45, penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang

bersengketa, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.¹³⁷

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah di putuskan dalam tengggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara, hal ini diatur dalam Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 55 UUPK dengan konsep dasar putusan BPSK bersifat final dan mnegikat. Mudah karena prosedur administrasi dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dapat terjangkau oleh konsumen.¹³⁸

¹³⁷ *Ibid.*

¹³⁸ Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Imu Hukum*, 2014.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Praktik jual beli yang terjadi di toko *onlinestore* telah memenuhi syarat dan rukun jual beli *online* dalam islam. Selain itu jual beli di toko ini termasuk ke dalam akad *istishnā'*, hal itu dikarenakan barang yang dipesan harus melalui proses pembuatan terlebih dahulu sebelum di kirim kepada pembeli.
2. Penerapan etika bisnis Islam di toko *onlinestore* telah menerapkan prinsip ketauhidan dengan tidak menjual barang yang haram. Prinsip kehendak bebas telah di diterapkan oleh pelaku usaha dengan tidak memaksa konsumen untuk membeli produk di tokonya. Prinsip kejujuran, dan prinsip keadilan tidak selalu diterapkan oleh toko ini, hal itu dikarenakan masih banyak konsumen yang merasa dirugikan dan belum mendapatkan haknya sebagai konsumen. Prinsip pertanggung jawaban jika dikaitkan berdasarkan wawancara dengan konsumen maka pelaku usaha tidak menerapkan prinsip pertanggung jawaban.
3. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, jika dilihat berdasarkan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang tertuang dalam Pasal 4 huruf (b), (c), (d), (h) dan Pasal 7 huruf (b) dan (f), toko *onlinestore* belum

sepenuhnya memenuhi dalam hak konsumen dan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Dalam hal pemberian kompensasi terhadap konsumen yang merasa dirugikan karena barangnya tidak sesuai jumlahnya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha.

B. Saran

1. Untuk konsumen hendaknya melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap barang yang akan dibeli. Ketika barang yang dibeli sudah sampai hendaknya memvideokan terlebih dahulu, hal tersebut dilakukan jika terdapat kecacatan atau ketidaksesuaian terhadap produk yang dibeli maka bisa menjadi bukti.
2. Untuk pelaku usaha toko onlinestore hendaknya selalu menerapkan etika bisnis Islam agar selalu mendapatkan keberkahan dalam usahanya, serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuni, dkk, *Bisnis Syariah Suatu Alternatif Pengembangan Bisnis Yang Humanistik Dan Berkeadilan*. Medan: Perdana Publishing, 2013.
- Abdurrahman, Zen, *Strategi Marketing Genius Ala Rasulullah*, Yogyakarta: Diva Press, 2011.
- Ahmadi, Miru dan Yodo Sutaraman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arifin, Djohar, *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- AT, Andi Mappiare, *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*. Malang: Jenggala Pustaka Utama, 2009.
- Anwar, Moch., *Terjemah Fathul Mu'in Jilid I*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994.
- AS, Susiadi, *Metodologi Penelitian*, Bandar Lampung: Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampung, 2014.
- Ash-Shiddieqy, Hasbi, *Hukum-Hukum Fiqh Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1986.
- Akbar, Satria Trilaksana, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik dan Hukum Perikatan ". *Skripsi* tidak diterbitkan, prodi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2020.
- Al-Arif, M. Nur Riyanto, *Penjualan Online Berbasis Media Sosial Dalam Prespektif Ekonomi Islam*, *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, Vol, 23, Nomor 1, 2013.
- Ash-Shiddieqy, Hasbi, *Hukum-Hukum Fiqh Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1986.
- Antonio, Muhammad Syafi'I, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta Gema Insani, 2001.

- Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah: Konsep dan Praktik di Beberapa Negara, Jakarta: Bank Indonesia, 2006.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung; Penerbit Nusa Media, 2016.
- Choiriyah, Siti, *Muamalah Jual Beli Dan Selain Jual Beli*, Sukoharjo: Centre For Developing Academic Quality STAIN Surakarta, 2009.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: PT Syamil Cipta Media.
- Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum*, 2014.
- Echdar, Saban dan Maryadi, *Business Ethics and Entrepreneurship Etika Bisnis dan Kewirausahaan*, Sleman: CV Budi Utama, 2019.
- Hasibuan, Abdurrazzaq, Jamaluddin, dkk., *E-business: Implementasi Strategi dan Inovasinya*, Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Luman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Hasan, Akhmad Faroh, *Fiqh Muamalah Dari Klasik Hingga Kontemporer*, Malang: UIN Maliki Malang Press, 2018.
- Hasan, li, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Hardiansyah, Haris, *Wawancara Observasi dan Fokus Groups: Sebagai Data Penggalan Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Humas, *Metode Penelitian Kualitatif dengan Jenis Pendekatan Studi Kasus*, <https://penalaran-unm.org/metode-penelitian-kualitatif-dengan-jenis-pendekatan-studi-kasus/> diunduh tanggal 7 Maret 2022, Jam 15.30 WIB.

- Hasanah, Hasyim, “Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial,” Semarang, *Jurnal At-Taqaddum*, 2016.
- Hakim, Lukma Nul, “Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit”, *Jurnal DPR RI*, 2013.
- Idris, Hadist Ekonomi: Ekonomi dalam Perspektif Hadist Nabi, Jakarta: Prenada Media Group, 2015.
- Janus, Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Jainuddin, dkk, “Etika Bisnis Pedagang Muslim Pasar Ijabah Kota Samarinda dalam Perspektif Islam”, *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman*, Samarinda, 2022.
- Khatimah, Cindy Aulia dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Online, *Jurnal Bisnis Law Review*, Vol. 1.
- Kara, Muslimin, dkk, Pengantar Ekonomi Islam, Makasar: Alauddin Press, 2009.
- Masykuroh, Nihayatul, *Etika Bisnis Islam*, Banten: Media Karya Publishing, 2020.
- Mursidah, Umi, “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional (Studi Pasar Betung Kecamatan Sekincau Kabupaten Lampung Barat),” *Skripsi* tidak diterbitkan, Prodi Ekonomi Syariah UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2017.
- Mardalis, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Miles, Matthew B, *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru/ Matthew B, Miles dan A. Michael Huberman; penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1992.
- Nasution, AZ, *Konsumen Dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

- N. H. T., Siahaan, *Hukum perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Pantai Rei, 2005.
- Nuyatia, Indah, *Penerapan dan Aplikasi Akad Wakalah Pada Produk Jasa Bank Syariah*, Jakarta: Economic Jurnal dan Hukum Islam, 2013.
- Observasi Toko *Onlinestore*, 20 September 2023.
- Prass, Pemilik Toko *Onlinestore*, *Wawancara Pribadi*, 25 Oktober 2023.
- Qardawi, Yusuf, *Halal Haram Dalam Islam*, Solo: Era Intermedia, 2000.
- Rajagukguk, Erman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Rivai, Veithzal, *Islamic Marketing (Membangun Dan Mengembangkan Bisnis Dengan Praktik Marketing Rasulullah saw)*, Jakarta: Gramedia, 2012.
- Rasyid, Sulaiman, *Fiqh Islam*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2005.
- Rahman, Holilur, *Hukum Jual Beli Online*, Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Soleh, Ahmad, *Terjemah dan Kitab Jilid II*, Semarang: Usaha Keluarga, 1985.
- Syahrudin, *Etika Bisnis Dalam Prespektif Hukum Islam: Studi Membangun Sistem Ekonomi Yang Humanis*, Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- Sarwat, Ahmad, *Fiqh Jual Beli*, Jakarta: Rumah Fiqh Publishing, 2018.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Sahaja, 2003.
- Sabiq, Sayid, *Fiqh Sunnah*, Alih Bahasa Oleh Kamaluddin A.Marzuki Terjemah Fiqh Summah Jilid XII, Al-Ma'arif, Bandung, 1987.
- Susanto, Happy, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: 2008.

- Tika, Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Tri, Endang, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara Pribadi*, 3 Oktober 2023.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Aksara Bumi, 2008.
- Umar, Husain, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Zam-zam, Fakhry dan Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbasis Keberkahan*, Sleman: CV Budi Utama, 2020.
- Zaid, Hanif , *Polarisasi E-Commerce Berdasarkan Gender Di Indonesia*, [ps://kumparan.com/tokyorio/polarisasi-e-commerce-berdasarkan-gender-di-indonesia-1vTwsqRjILd](https://kumparan.com/tokyorio/polarisasi-e-commerce-berdasarkan-gender-di-indonesia-1vTwsqRjILd), diunduh tanggal 1 maret 2023, jam 14.13 WIB.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara Dengan Penjual di Toko *Onlinestore*

1. Siapa pendiri toko onlinestore?
2. Sudah berapa lama toko onlinestore berdiri?
3. Bagaimana toko sejarah toko onlinestore?
4. Apa visi dan misi toko onlinestore?
5. Barang apa saja yang dijual di toko onlinestore?
6. Media apa saja yang Anda gunakan untuk berjualan?
7. Apakah toko Onlinestore memiliki reseller?
8. Bagaimana cara anda mengetahui kualitas barang yang akan anda kirim untuk konsumen?
9. Apakah anda mengetahui kewajiban apa saja sebagai sebagai pelaku usaha terhadap konsumen?
10. Apakah anda mengetahui hal hak apa saja sebagai konsumen?
11. Bagaimana tanggung jawab anda terhadap barang yang sudah anda kirim tetapi mengalami kerusakan atau tidak sesuai?
12. Apakah anda mengetahui tentang etika bisnis dalam berdagang?
13. Apakah menurut anda penerapan etika bisnis dalam berdagang membawa keuntungan ?
14. Bagaimana pendapat anda apakah etika bisnis perlu diterapkan dalam berdagang?
15. Apakah anda mengetahui bahwa berdagang merupakan ibadah?
16. Apakah anda menjelaskan detail produk kepada konsumen?
17. Apakah dalam berdagang anda pernah melanggar janji terhadap pembeli ?
18. Apakah dalam berdagang anda pernah melakukan kecurangan terhadap produk yang anda jual?
19. Apakah anda telah memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli?

20. Apakah anda pernah memaksa pembeli untuk membeli dagangan anda ?
21. Menurut anda toko online store sudah menerapkan etika bisnis islam atau belum?
22. Bagaimana tanggapan anda terhadap review bintang 1 dan 2 pada toko onlinestore?

B. Pedoman Wawancara Dengan Konsumen di Toko *Onlinestore*

1. Apakah anda mengetahui kualitas barang yang Anda beli ditoko onlinestore?
2. Bagaimana pelayanan yang di berikan toko onlinestore?
3. Apakah anda pernah mengalami kerugian karena toko tersebut?
4. Jika pernah, produk apa saja yang anda beli dan apa yang anda lakukan selanjutnya?
5. Apakah anda pernah komplain? dan bagaimana tanggapan toko tersebut? Jika tidak komplain apa alasannya?
6. Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen?
7. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban toko tersebut terhadap anda sebagai konsumen yang dirugikan?
8. Apakah anda mengetahui upaya apa saja yang dilakukan konsumen jika mengalami kerugian?
9. Menurut anda apakah toko Onlinestore sudah menerapkan etika bisnis islam dalam berjualan?
10. Menurut anda hal apa saja yang harus dilakukan oleh penjual agar konsumen tidak merasa dirugikan?
11. Apa alasan anda memilih untuk berbelanja di toko tersebut?
12. Metode pembayaran apa yang anda gunakan untuk berbelanja di toko onlinestore?
13. Apakah anda mengetahui jika ingin mendapatkan kompensasi harus menyertakan video *unboxing* paket sebagai bukti bahwa telah mengalami kerugian?

Lampiran 2**HASIL WAWANCARA**

A. Nama : Prass (Pemilik Toko *Onlinestore*)

Jenis kelamin : Laki-laki

Hari, Tanggal : Rabu, 25 Oktober 2023

Waktu : Jam 12.06-12.47 WIB.

Pekerjaan : Pedagang

1. Siapa pendiri toko onlinestore?

Jawaban: saya sendiri

2. Sudah berapa lama toko onlinestore berdiri?

Jawaban: Toko saya sudah berjalan 6 tahun.

3. Bagaimana toko sejarah toko onlinestore?

Jawaban: Berawal dari saya jualan melalui facebook tahun 2014 kemudian sekitar tahun 2018 ada shopee kita coba bergabung dan sampai sekarang.

4. Apa visi dan misi toko onlinestore?

Jawaban: Toko kami memiliki visi dan misi yaitu dengan menjual pakaian yang murah tetapi tidak murahan.

5. Barang apa saja yang dijual di toko onlinestore?

Jawaban: Toko kami menjual beberapa jenis pakaian wanita.

6. Media apa saja yang Anda gunakan untuk berjualan?

Jawaban: sejauh ini media yang kami gunakan untuk berjualan hanya shopee saja.

7. Apakah toko Onlinestore memiliki reseller?

Jawaban: Ada

8. Bagaimana cara anda mengetahui kualitas barang yang akan anda kirim untuk konsumen?
Jawaban: Dari bahan baku pilih yang bagus
9. Apakah anda mengetahui kewajiban apa saja sebagai sebagai pelaku usaha terhadap konsumen?
Jawaban: mengetahui
10. Apakah anda mengetahui hak-hak apa saja untuk konsumen?
Jawaban: Dengan memberikan barang yang dibeli sesuai deskripsi produk.
11. Bagaimana tanggung jawab anda terhadap barang yang sudah anda kirim tetapi mengalami kerusakan atau tidak sesuai?
Jawaban: Di retur atau ganti yang baru.
12. Apakah anda mengetahui tentang etika bisnis dalam berdagang?
Jawaban: Sedikit mengetahui.
13. Apakah menurut anda penerapan etika bisnis dalam berdagang membawa keuntungan ?
Jawaban: Menurut saya membawa keuntungan.
14. Bagaimana pendapat anda apakah etika bisnis perlu diterapkan dalam berdagang?
Jawaban: Perlu sekali.
15. Apakah anda mengetahui bahwa berdagang merupakan ibadah?
Jawaban: Mengetahui
16. Apakah anda menjelaskan detail produk kepada konsumen?
Jawaban: Kami jelaskan dengan detail malalui deskripsi produk.
17. Apakah dalam berdagang anda pernah melanggar janji terhadap pembeli ?
Jawaban: Selama ini kami selalu memberikan yang terbaik untuk pembeli.
18. Apakah dalam berdagang anda pernah melakukan kecurangan terhadap produk yang anda jual?

Jawaban: Selama ini kami tidak melakukan hal itu tapi Ketika ada kesalahan dalam pengiriman jika ada complain kita tanggepi, dengan memberikan bukti video *unboxing* paket yang diterima konsumen.

19. Apakah anda telah memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli?

Jawaban: Iya kami kasih pelayanan semaksimal mungkin.

20. Apakah anda pernah memaksa pembeli untuk membeli dagangan anda ?

Jawaban: kami tidak pernah memaksa mereka untuk membeli dagangan kami.

21. Menurut anda toko online store sudah menerapkan etika bisnis islam atau belum?

Jawaban: Kami usahakan sesuai etika bisnis Islam.

22. Bagaimana tanggapan anda terhadap review bintang 1 dan 2 pada toko onlinestore?

Jawaban: Kami diamkan saja karena sebaik baiknya kita pasti ada yang tidak suka.

B. Nama : Saffira (Konsumen)

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Desainer Grafis

Hari, Tanggal : Jum'at, 20 Oktober 2023

Waktu : Jam 13.10-13.40 WIB.

1. Apakah anda mengetahui kualitas barang yang Anda beli ditoko onlinestore?

Jawaban: tidak tahu

2. Bagaimana pelayanan yang di berikan toko onlinestore?

Jawaban: Tidak bisa berpendapat karena tidak ada interaksi dengan penjual. Tapi jika deskripsi produk termasuk bagian dari pelayanan,

aku merasa dia kurang baik dalam penulisan deskripsi karena kurang lengkap.

3. Apakah anda pernah mengalami kerugian karena toko tersebut?

Jawaban: ya

4. Jika pernah, produk apa saja yang anda beli dan apa yang anda lakukan selanjutnya?

Jawaban: beli dress gamis. Yang aku lakukan memberi rating kurang baik ke toko.

5. Apakah anda pernah komplain? dan bagaimana tanggapan toko tersebut?

Jawaban: sejujurnya aku lupa apakah pernah komplain atau tidak, anggap saja tidak ya.

6. Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen?

Jawaban: sedikit

7. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban toko tersebut terhadap anda sebagai konsumen yang dirugikan?

Jawaban: tidak ada

8. Apakah anda mengetahui upaya apa saja yang dilakukan konsumen jika mengalami kerugian?

Jawaban: mediasi dengan pihak penjual mengenai kerugian

9. Menurut anda apakah toko Onlinestore sudah menerapkan etika bisnis islam dalam berjualan?

Jawaban: tidak tahu

10. Menurut anda hal apa saja yang harus dilakukan oleh penjual agar konsumen tidak merasa dirugikan?

Jawaban: bertanggungjawab dengan barang yang dijual, jujur dalam menyampaikan keterangan produk, memberikan pelayanan customer service yang baik jika ada masalah, dapat memberikan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak tanpa harus terjadi perpecahan.

11. Apa alasan anda memilih untuk berbelanja di toko tersebut?

Jawaban: saya sedang mencari pakaian dan saya melihat toko tersebut banyak pembelinya

12. Metode pembayaran apa yang anda gunakan untuk berbelanja di toko onlinestore?

Jawaban: Saya menggunakan Shopee pay karena mudah dan banyak diskon.

13. Apakah anda mengetahui jika ingin mendapatkan kompensasi harus menyertakan video *unboxing* paket sebagai bukti bahwa telah mengalami kerugian?

Jawaban: Saya tidak tahu

C. Nama : Isnayanti (Konsumen)

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Hari, Tanggal : Senin, 4 Oktober 2023

Waktu : Jam 14.30-15.00 WIB.

1. Apakah anda mengetahui kualitas barang yang Anda beli ditoko onlinestore?

Jawab: katanya sih premium

2. Bagaimana pelayanan yang di berikan toko onlinestore?

Jawaban: tidak baik

3. Apakah anda pernah mengalami kerugian karena toko tersebut?

Jawaban: pernah

4. Jika pernah, produk apa saja yang anda beli dan apa yang anda lakukan selanjutnya?

Jawab: saya membeli daster rayon lengan pendek, kemudian saya komplain di penilaian produk dan memberi bintang 1

5. Apakah anda pernah komplain? dan bagaimana tanggapan toko tersebut? Jika tidak komplain apa alasannya?

Jawaban: saya komplain di penilaian produk tapi gak di bales sama tokonya

6. Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen?

Jawaban: tau sedikit

7. Apakah anda mengetahui kepada siapa konsumen harus memperjuangkan hak-hak nya?

Jawaban: tidak tau

8. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban toko tersebut terhadap anda sebagai konsumen yang dirugikan?

Jawaban: tidak ada

9. Apakah anda mengetahui upaya apa saja yang dilakukan konsumen jika mengalami kerugian?

Jawaban: meminta pertanggungjawaban penjual

10. Menurut anda apakah toko Onlinestore sudah menerapkan etika bisnis islam dalam berjualan?

Jawaban: menurut saya belum

11. Menurut anda hal apa saja yang harus dilakukan oleh penjual agar konsumen tidak merasa dirugikan?

Jawaban: memberikan barang sesuai dengan yang dibeli

12. Apa alasan anda memilih untuk berbelanja di toko tersebut?

Jawaban: Karena saya berpikir toko tersebut bagus karena banyak yang beli

13. Metode pembayaran apa yang anda gunakan untuk berbelanja di toko onlinestore?

Jawaban: Saya menggunakan sistem COD karena belum sempat mengisi Shopee pay

14. Apakah anda mengetahui jika ingin mendapatkan kompensasi harus menyertakan video *unboxing* paket sebagai bukti bahwa telah mengalami kerugian?

Jawaban: Saya tidak tahu karena tidak dijelaskan

D. Nama : Syalena (Konsumen)

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pedagang

Hari, Tanggal : Rabu, 27 Oktober 2023

Waktu : Jam 10.20-11.05 WIB.

1. Apakah anda mengetahui kualitas barang yang Anda beli ditoko onlinestore?

Jawaban: sekilas dari penilaian konsumen yang lain.

2. Bagaimana pelayanan yang di berikan toko onlinestore?

Jawaban: tidak bagus

3. Apakah anda pernah mengalami kerugian karena toko tersebut?

Jawaban: pernah

4. Jika pernah, produk apa saja yang anda beli dan apa yang anda lakukan selanjutnya?

Jawaban: saya membeli misi dress tetapi salah motif, karena itu barang pesenan orang lain jadi saya jual dengan dengan harga yang lebih murah. Kemudian saya memberikan penilaian bintang 2.

5. Apakah anda pernah komplain? dan bagaimana tanggapan toko tersebut? Jika tidak komplain apa alasannya?

Jawaban: pernah tapi tidak ada respon

6. Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen?

Jawaban: tidak tahu

7. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban toko tersebut terhadap anda sebagai konsumen yang dirugikan?

Jawaban: tidak ada

8. Apakah anda mengetahui upaya apa saja yang dilakukan konsumen jika mengalami kerugian?

Jawaban: melakukan komplain

9. Menurut anda apakah toko Onlinestore sudah menerapkan etika bisnis islam dalam berjualan?

Jawaban: belum menerapkan

10. Menurut anda hal apa saja yang harus dilakukan oleh penjual agar konsumen tidak merasa dirugikan?

Jawaban: harus teliti jangan sampai mengirim barang yang rijek/salah kirim.

11. Apa alasan anda memilih untuk berbelanja di toko tersebut?

Jawaban: karena ada barang yang saya inginkan

12. Metode pembayaran apa yang anda gunakan untuk berbelanja di toko onlinestore?

Jawaban: saya menggunakan Shopee pay

13. Apakah anda mengetahui jika ingin mendapatkan kompensasi harus menyertakan video *unboxing* paket sebagai bukti bahwa telah mengalami kerugian?

Jawaban: tidak tahu

E. Nama : Endang Tri (Konsumen)

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Hari, Tanggal : Selasa, 3 Oktober 2023

Waktu : Jam 14.11-14.46 WIB.

1. Apakah anda mengetahui kualitas barang yang Anda beli ditoko onlinestore?

Jawaban: tahu dari deskripsi produk

2. Bagaimana pelayanan yang di berikan toko onlinestore?

Jawaban: tidak baik

3. Apakah anda pernah mengalami kerugian karena toko tersebut?

Jawaban: pernah

4. Jika pernah, produk apa saja yang anda beli dan apa yang anda lakukan selanjutnya?

Jawaban: saya membeli misi dress 5 pcs, yang datang hanya 4

5. Apakah anda pernah komplain? dan bagaimana tanggapan toko tersebut? Jika tidak komplain apa alasannya?

Jawaban: pernah, tapi ditanggapi dengan tidak merasa bersalah

6. Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen?

Jawaban: sedikit

7. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban toko tersebut terhadap anda sebagai konsumen yang dirugikan?

Jawaban: tidak ada

8. Apakah anda mengetahui upaya apa saja yang dilakukan konsumen jika mengalami kerugian?

Jawaban: komplain kepada penjual

9. Menurut anda apakah toko Onlinestore sudah menerapkan etika bisnis islam dalam berjualan?

Jawaban: tidak

10. Menurut anda hal apa saja yang harus dilakukan oleh penjual agar konsumen tidak merasa dirugikan?

Jawaban: tidak menjual barang yang rusak dan memberikan barang sesuai dengan jumlah pesanan

11. Apa alasan anda memilih untuk berbelanja di toko tersebut?

Jawaban: karena saya melihat banyak pembeli yang memberikan bintang 5

12. Metode pembayaran apa yang anda gunakan untuk berbelanja di toko onlinestore?

Jawaban: saya menggunakan Shopee pay

13. Apakah anda mengetahui jika ingin mendapatkan kompensasi harus menyertakan video *unboxing* paket sebagai bukti bahwa telah mengalami kerugian?

Jawaban: tidak tahu

F. Nama : Maylani Konsumen)

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan :Karyawan

Hari, Tanggal : Kamis, 5 Oktober 2023

Waktu : Jam 10.34.11.02

1. Apakah anda mengetahui kualitas barang yang Anda beli ditoko onlinestore?

Jawaban: sedikit tahu di deskripsi

2. Bagaimana pelayanan yang di berikan toko onlinestore?

Jawaban: tidak baik

3. Apakah anda pernah mengalami kerugian karena toko tersebut?

Jawaban: pernah

4. Jika pernah, produk apa saja yang anda beli dan apa yang anda lakukan selanjutnya?

Jawaban: saya membeli misi dress tetapi bahannya sangat tipis dan nerawang, akhirnya saya memberikan bintang 2.

5. Apakah anda pernah komplain? dan bagaimana tanggapan toko tersebut? Jika tidak komplain apa alasannya?

Jawaban: pernah di penilain toko tetapi tidak ada balasan

6. Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen?

Jawaban: tidak tahu

7. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban toko tersebut terhadap anda sebagai konsumen yang dirugikan?

Jawaban: tidak ada

8. Apakah anda mengetahui upaya apa saja yang dilakukan konsumen jika mengalami kerugian?

Jawaban: meminta ganti rugi kepada penjual

9. Menurut anda apakah toko Onlinestore sudah menerapkan etika bisnis islam dalam berjualan?

Jawaban: tidak tahu

10. Menurut anda hal apa saja yang harus dilakukan oleh penjual agar konsumen tidak merasa dirugikan?

Jawaban: jujur dan bertanggungjawab

11. Apa alasan anda memilih untuk berbelanja di toko tersebut?

Jawaban: Karena di deskripsi produk dijelaskan bahwa barang yang dijual menggunakan bahan yang premium.

12. Metode pembayaran apa yang anda gunakan untuk berbelanja di toko onlinestore?

Jawaban: Shopee pay karena tidak ribet

13. Apakah anda mengetahui jika ingin mendapatkan kompensasi harus menyertakan video *unboxing* paket sebagai bukti bahwa telah mengalami kerugian?

Jawaban: tidak tahu karena tidak dijelaskan

Lampiran 3

HASIL OBSERVASI

Hari, Tanggal : Sabtu, 23 September 2023

Tempat : Aplikasi Shopee

Waktu : 08.25-10.00 WIB.

Deskripsi : Hari ini saya melakukan observasi di toko *onlinestore*, yang saya temukan ketika melakukan observasi bahwa toko ini memiliki 42 produk pakaian wanita, diantara beberapa produk yang ada di toko ini, produk midi dress dan gamis merupakan produk yang paling banyak di beli oleh konsumen. Selain itu harga yang ditawarkan oleh penjual sangatlah terjangkau yaitu Rp. 30.000-Rp.80.000.

Pada aplikasi shopee, toko ini memiliki pengikut sebanyak 144,5 ribu. Selain memiliki pengikut, toko *onlinestore* juga memiliki penilaian toko yang cukup banyak yaitu sebesar 114 ribu. Penilaian tersebut terbagi menjadi 5 yaitu, penilaian bintang 1 berjumlah 723, bintang 2 berjumlah 803, ulasan bintang 3 berjumlah 3,9 ribu, ulasan bintang 4 berjumlah 18,1 ribu dan ulasan bintang 5 berjumlah 90,5 ribu. Dalam penilaian tersebut, penilaian bintang 1-2 adalah penilaian yang paling rendah, dimana konsumen merasa dirugikan atau tidak puas dengan barang yang ia beli. Toko ini memiliki performa chat yang sangat besar yaitu berjumlah 91%, artinya toko ini cepat dalam menanggapi pesan dari para konsumen. Toko *Onlinestore* memiliki voucher (potongan harga) yaitu senilai dengan 20% koin shopee dengan ketentuan

minimal pembelanjaan Rp. 100.000. Voucher tersebut dapat berlaku apabila melakukan pembelian serta mengikuti akun Onlinestore

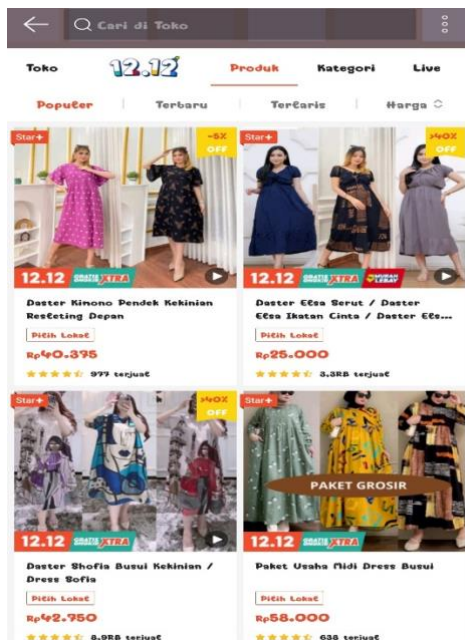
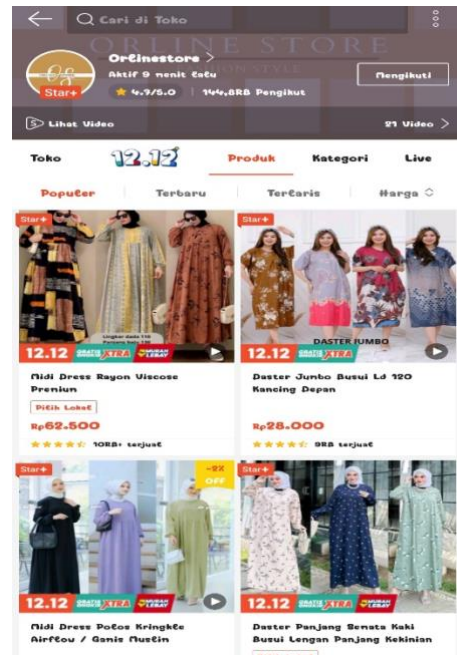
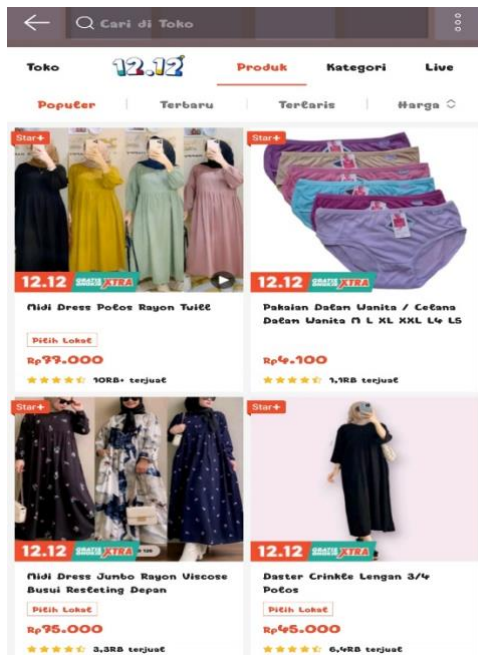
Produk yang dijual oleh toko *Onlinestore* berjumlah 42 produk dengan berbagai warna, jenis, serta ukuran yang dikategorikan sebagai berikut: a) Daster kekinian lengan panjang dan pendek, b) Midi dress bermotif, c) Midi dress polos, d) Gamis bermotif, e) Gamis polos, f) Celana kulot bermotif, g) Pakaian dalam wanita.

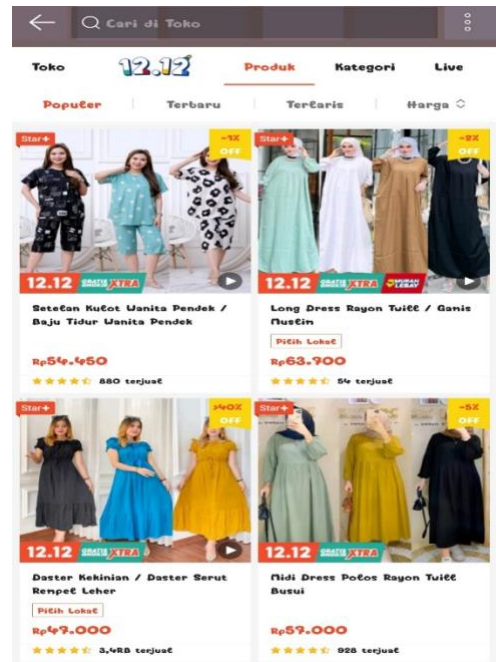
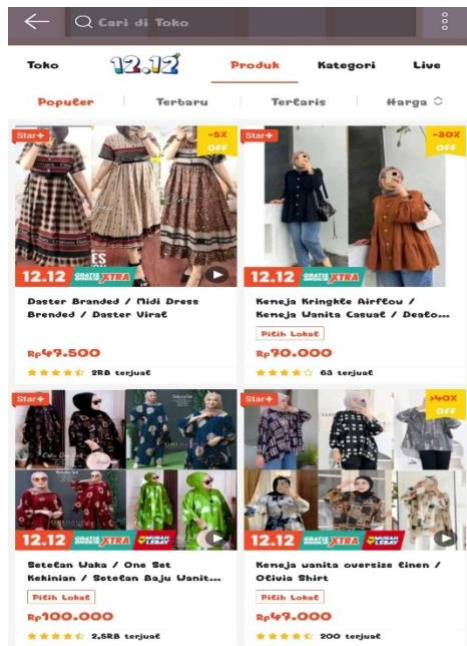
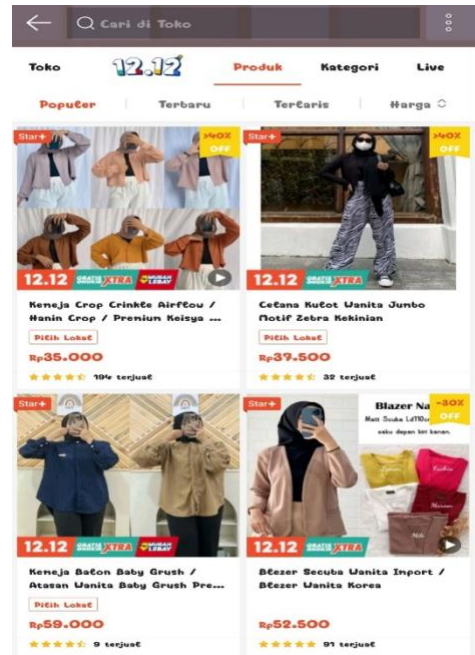
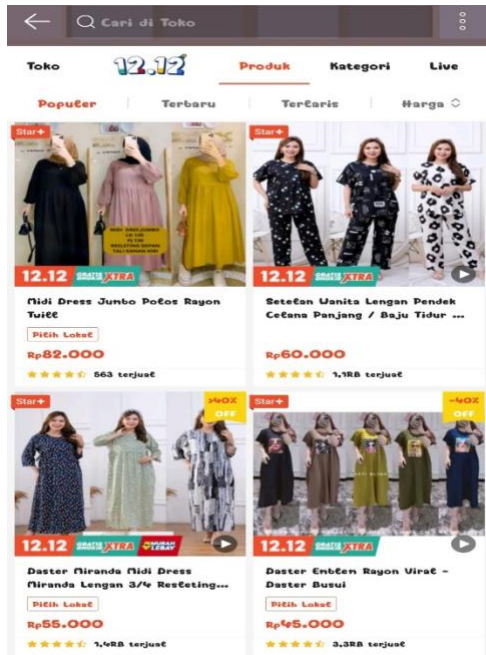
Penulis menemukan bahwa pihak toko *onlinestore* telah mencantumkan detail produk dan ukuran, bahan dan lain sebagainya di kolom deskripsi produk, tak hanya itu saja mereka juga memberikan peringatan pada kolom deskripsi tersebut seperti, Jika varian pakaian masih bisa di klik berarti barang tersebut masih ada stoknya, Konsumen diminta untuk mencantumkan warna/ motif cadangan untuk mempercepat proses pengiriman jika terjadi stok yang dibeli sudah habis secara mendadak, Warna serta motif tidak sesuai persis dengan yang ada di katalog Toko, dan Jika ada kendala konsumen diminta untuk mendiskusikannya terlebih dahulu dengan pihak toko. Selain itu, di deskripsi toko tertulis bahwa jika resi pembelian telah di cetak maka pembeli tidak bisa membatalkan pembelian dan jika barang telah sampai di tangan pembeli maka pihak toko meminta produk tersebut di videokan ketika barang tersebut dibuka, hal tersebut dilakukan ketika terjadi kecacatan atau ketidaksesuaian pada produk maka bisa meminta ganti rugi kepada pihak toko dengan menyertakan bukti yang ada. Apabila hal tersebut tidak dilakukan oleh pembeli maka jika terjadi kecacatan atau ketidaksesuaian pada barang

maka pihak toko tidak akan memberikan kompensasi karena tidak ada bukti video.

Adapun langkah-langkah dalam berbelanja pada toko *Onlinestore* sebagai berikut: a) Langkah pertama dengan memilih barang yang akan dibeli lalu pilih tombol beli sekarang, b) Jika barang yang dipesan sudah sesuai dengan keinginan, lalu pilih tombol checkout, c) Pilih kurir pengiriman dan jangan lupa untuk memilih metode pembayaran. (Shopee Pay, Shoppe Pay Later, COD, Kartu kredit atau debit, indomaret, transfer bank). Jika sudah lalu pilih konfirmasi, d) Jika kurir dan metode pembayaran telah dipilih, lalu pilih tombol buat pesanan dan segera lakukan pembayaran sesuai dengan metode yang telah dipilih sebelumnya. Di shopee konsumen bisa memeriksa barang sudah dikirim atau belum melalui check status yang terdapat di menu akun pada bagian belanjaanku. Jika terdapat tulisan masih dikemas. Itu artinya belanjaan belum dikirim. Konsumen bisa memeriksa posisi barang dengan cara mengecek langsung menggunakan resi pengiriman melalui situs resmi yang dipakai.

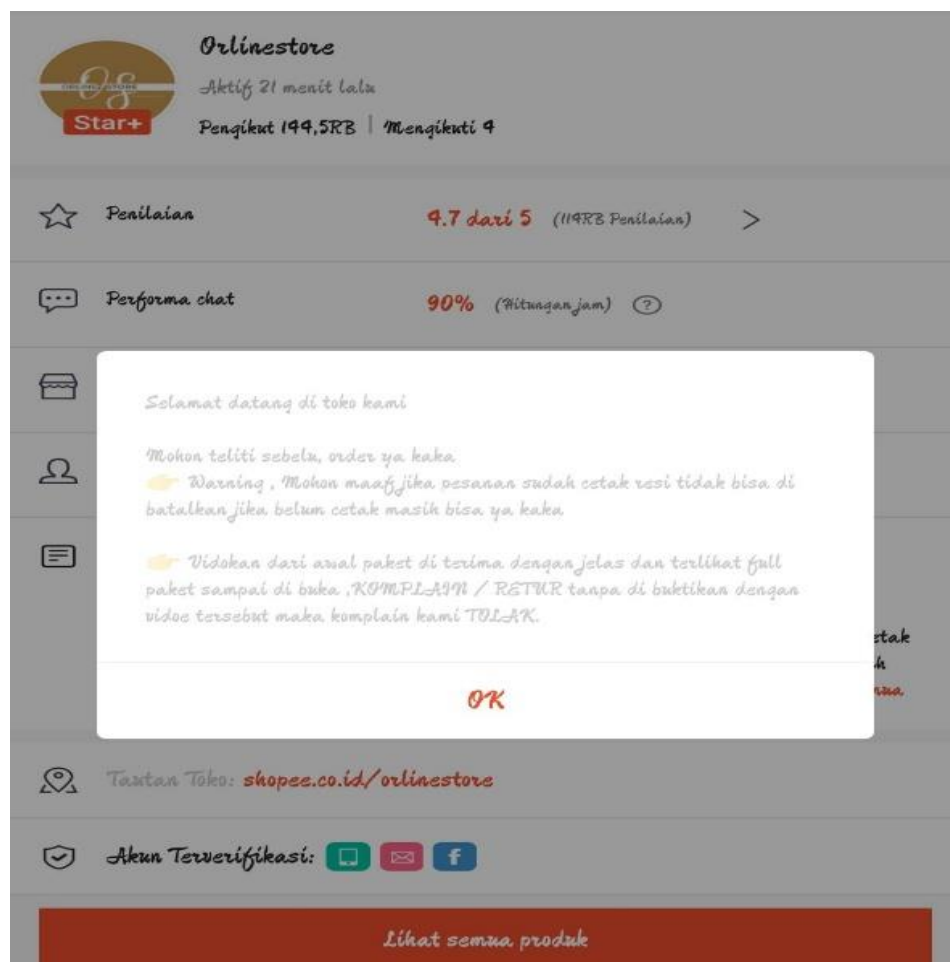
Lampiran 4

DOKUMENTASI PRODUK TOKO *ONLINESTORE*



Lampiran 5

DOKUMENTASI LAIN-LAIN



Deskripsi Toko Orlinestore

Lampiran 7**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Rita Rulianti
NIM : 192111155
Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 27 Maret 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Blok Winusakti, RT/RW 022/004,
Desa Gunungmanik, Kec. Talaga,
Kab. Majalengka.
Nama Ayah : Lili Sobari
Nama Ibu : Nonih Setiasih

Riwayat Pendidikan

- a. Tk Nurul Huda
- b. MIN Gunungmanik
- c. Mts PUI Kancana
- d. MA Al-Mutawally
- e. UIN Raden Mas Said Surakarta tahun 2019

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukoharjo, 16 Desember 2023

Rita Rulianti