

**TESIS**

**KELUHAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE *SHOPEE* DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH  
(TOKO ONLINE *SHOPEE* DI SURAKARTA)**



Oleh:

**AIDILLA PUTRI HAPSARI**

**NIM. 214061016**

Tesis Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Mendapatkan Gelar Magister Hukum (M.H)

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA  
TAHUN 2024**

**KELUHAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE *SHOPEE* PERSPEKTIF  
UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH  
(TOKO ONLINE *SHOPEE* DI SURAKARTA)**

**Aidilla Putri Hapsari**

**ABSTRAK**

Penelitian bertujuan ini untuk Mengetahui Praktik Jual Beli Online Shopee di Surakarta dan Mengetahui Pandangan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Fiqh Muamalah terhadap Praktik Jual Beli Online Shopee di Toko Monita Salon, Toko Kumara Store, Toko Neyyashop di Kota Surakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan termasuk jenis penelitian lapangan. Waktu penelitian ini berlangsung dari tanggal 10 September 2023 hingga 15 Oktober 2023 dan dilakukan di ketiga toko online shopee di kota Surakarta. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Kemudian dianalisis menggunakan metode reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam praktik jual beli online di toko monita salon, toko kumara store dan toko neyyashop di kota Surakarta terdapat keluhan dari konsumen di antaranya adalah (1) toko monita salon konsumen mengeluhkan bahwa terjadi pembatalan sepihak, kemudian terdapat keluhan bahwa saat konsumen menggunakan produk cream pemutih yang di beli timbul bintik-bintik kemerahan diwajahnya, (2) pada toko kumara store konsumen mengeluhkan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan, (3) pada toko neyyashop terdapat keluhan dari konsumen yaitu terjadi kerusakan pada barang yang di pesan namun pihak penjual bertanggung jawab dan mengganti barang yang sama. Dari praktik jual beli online shopee ketiga toko di Surakarta terdapat satu toko yaitu neyyashop sudah sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 dan Fiqh Muamalah, namun dua toko yaitu monita salon dan kumara store tidak sesuai dengan Peraturan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 4 ayat 2, Pasal 4 ayat 8, Pasal 3 ayat 3 dan tidak sesuai Fiqh Muamalah tentang konsep khiyar dalam transaksi akad salam.

**Kata Kunci:** *Jual Beli Online, Hukum Perlindungan Konsumen, Fiqh Muamalah*

**CONSUMER COMPLAINTS FOR ONLINE SHOPEE SELLING AND  
BUYING PERSPECTIVE LAW NO. 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER  
PROTECTION AND FIQH MUAMALAH  
(SHOPEE ONLINE STORE IN SURAKARTA)**

**Aidilla Putri Hapsari**

**ABSTRACT**

This research aims to find out Shopee's online buying and selling practices in Surakarta and find out the views of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Muamalah Fiqh regarding Shopee Online Buying and Selling Practices at the Monita Salon Store, Kumara Store, Neyyashop Store in Surakarta City.

This research uses a qualitative approach and is a type of field research. This research took place from September 10 2023 to October 15 2023 and was carried out at three Shopee online stores in the city of Surakarta. Data collection techniques through interviews and documentation. Then analyzed using data reduction methods, data display, and drawing conclusions.

Based on the research results, it can be concluded that in the practice of online buying and selling at the Monita Salon store, Kumara Store and Neyyashop stores in the city of Surakarta, there were complaints from consumers, including (1) the Monita Salon store, consumers complained that there was a unilateral cancellation, then there were complaints that when consumers use the whitening cream product that they bought, reddish spots appear on their faces, (2) at the kumara store consumers complain that the goods they received do not match the goods ordered, (3) at the neyyashop shop there are complaints from consumers that there is damage to the goods ordered but the seller is responsible and replaces the same item. From Shopee's online buying and selling practices, the three shops in Surakarta have one shop, namely Neyyashop, which is in accordance with Law no. 8 of 1999 and Fiqh Muamalah, however, two shops, namely Monita Salon and Kumara Store, do not comply with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely Article 4 paragraph 2, Article 4 paragraph 8, Article 3 paragraph 3 and is not in accordance with Muamalah Fiqh regarding the concept of khiyar in salam contract transactions.

**Keywords:** *Online Buying and Selling, Consumer Protection Law, Fiqh Muamalah*

شكاوى المستهلكين بشأن قانون البيع والشراء عبر الإنترنت، منظور القانون رقم. قانون رقم 8 لسنة 1999 في شأن حماية المستهلك وفقه المعاملات

(تسوق عبر الإنترنت في سوراكارتا)

إيديلا بوتري هابساري

### خلاصة

في سوراكارتا ومعرفة آراء القانون Shopee يهدف هذا البحث إلى معرفة ممارسات البيع والشراء عبر الإنترنت الخاصة بـ رقم القانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك وفقه المعاملات فيما يتعلق بممارسات البيع والشراء عبر الإنترنت في متجر صالون مونيئا، متجر كومارا، متجر نياشوب في مدينة سوراكارتا.

يستخدم هذا البحث منهجًا نوعيًا وهو نوع من البحث الميداني. تم إجراء هذا البحث في الفترة من 10 سبتمبر 2023 إلى عبر الإنترنت في مدينة سوراكارتا. تقنيات جمع البيانات من خلال Shopee 15 أكتوبر 2023 وتم إجراؤه في ثلاثة متاجر المقابلات والوثائق. ثم تحليلها باستخدام أساليب الحد من البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج.

بناءً على نتائج البحث، يمكن الاستنتاج أنه في ممارسة البيع والشراء عبر الإنترنت في متجر صالون مونيئا ومتجر كومارا ومتاجر نياشوب في مدينة سوراكارتا، كانت هناك شكاوى من المستهلكين، بما في ذلك (1) متجر صالون مونيئا، اشتكى المستهلكون من وجود إلغاء من جانب واحد، ثم كانت هناك شكاوى من أنه عندما يستخدم المستهلكون منتج كريم التبييض الذي اشتروه، تظهر بقع حمراء على وجوههم، (2) في متجر كومارا يشتكى المستهلكون من أن البضائع التي هناك شكاوى من المستهلكين بوجود تلف في neyyashop استلموها غير متطابقة البضاعة المطلوبة، (3) في متجر البضاعة المطلوبة ولكن البائع هو المسؤول ويستبدل نفس السلعة. من ممارسات البيع والشراء عبر الإنترنت الخاصة بـ ، والذي يتوافق مع القانون رقم. إلا أن Neyyashop ، فإن المتاجر الثلاثة في سوراكارتا لديها متجر واحد، وهو Shopee محلين تجاريين هما صالون مونيئا ومتجر كومارا لا يتوافقان مع القانون رقم 8 لسنة 1999 وفقه المعاملات. قانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك، وهو المادة 4 الفقرة 2، المادة 4 الفقرة 8، المادة 3 الفقرة 3 ولا يتفق مع فقه المعاملات فيما يتعلق بمفهوم الخيار في معاملات عقد السلم.

الكلمات المفتاحية: البيع والشراء عبر الإنترنت، قانون حماية المستهلك، فقه المعاملات


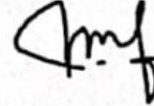
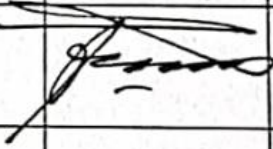

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

### KELUHAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE *SHOPEE* PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH (TOKO ONLINE *SHOPEE* DI SURAKARTA)

Disusun Oleh:

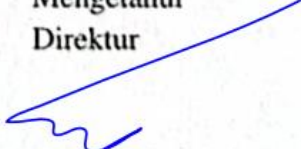
**Aidilla Putri Hapsari**  
Nim. 214061016

Telah dipertahankan di depan majelis dewan Penguji Tesis Pascasarjana  
Universitas Agama Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta  
Pada Hari Senin Tanggal 29 Bulan Januari Tahun 2024 dan  
Dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Hukum (M.H)

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Waluyo, Lc., M.A. NIP. 198211082008011005 Ketua Sidang		01 / 2024 / 02
2	Dr. Supriyanto, S.Ag., M.Pd. NIP. 197312112007101003 Sekretaris Sidang		01 / 2024 / 02
3	Prof. Dr. M. Usman, S.Ag., M.Ag NIP. 196812271998031003 Penguji 1		01 / 2024 / 02
4	Dr. Sutrisno, S.H., M.Hum. NIP. 196103101989011001 Penguji 2		

Surakarta, 25 Januari 2024

Mengetahui  
Direktur

  
**Prof. Dr. Islah, M.Ag.**  
NIP. 197305222003121001

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Aidilla Putri Hapsari

NIM : 214061016

Program Studi : Magister Hukum Ekonomi Syariah

Judul : KELUHAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE *SHOPEE*  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH  
MUAMALAH (TOKO ONLINE *SHOPEE* DI SURAKARTA)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruhnya atau sebagian Tesis ini bukan asli karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surakarta, 25 Januari 2024  
Yang Menyatakan,

Aidilla Putri Hapsari  
Nim. 214061016

## MOTTO

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ  
تَعْلَمُونَ

***“Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui”***

**(Qs. Al- Baqarah : 188)**

## PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan yang mengarungi samudera ilahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata kupersembahkan tesis ini untuk orang – orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Kupersembahkan bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupanku khususnya buat:

- ❖ Keluarga besarku yang selalu mendoakan dan memberi semangat di setiap langkahku.
- ❖ Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbingku dari semester pertama hingga sekarang.
- ❖ Almamater Tercinta Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- ❖ Semua teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2021 Pascasarjana.
- ❖ Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan tercapainya tesisini.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul:

Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya dari dunia sampai akhirat nanti. Sejak mulai masuk pada Pascasarjana hingga menyelesaikan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah membantu kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati yang tulus penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag. M.Ag. selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Islah, M.Ag. selaku Direktur Pascasarjana UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sujito, M.Pd. selaku Wakil Direktur Pascasarjana UIN Raden Mas Said Surakarta.
4. Bapak Dr. Waluyo, Lc., M.A. selaku Ketua Program Magister Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Pascasarjana UIN Raden Mas Said Surakarta.
5. Bapak Dr. Fairuz Sabiq, M.S.I. selaku Pembimbing tesis yang penuh kesabaran dan kearifan telah memberikan bimbingan dan dorongan semangat yang tidak henti-hentinya disela-sela kesibukan dan tugasnya.

6. Dewan penguji yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan dalam memperbaiki tesis ini
7. Seluruh Bapak Ibu Dosen Pascasarjana UIN Raden Mas Said Surakarta, khususnya dosen yang telah memberikan mata kuliah dari semester awal sampai selesai, mudah-mudahan ilmu yang diajarkan kepada kami menjadi amal sholeh yang dapat diterima Allah SWT.
8. Sahabat/i organisasi intra maupun ekstra kampus dan teman-teman Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Pasacasarjana yang telah memberikan keceriaan, inspirasi, semangat dan berbagai pengalaman yang tidak terlupakan selama menempuh studi di Pascasarjana UIN Raden Mas Said Surakarta.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu yang telah berjasa dan membantuku baik moril maupun spiritnya dalam penyusunan tesis.
10. Seluruh staff karyawan Pascasarjana UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah membantu semua kebutuhan yang diperlukan selama proses penyelesaian penulisan tesis ini.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Surakarta, 25 Januari 2024  
Penulis,

Aidilla Putri Hapsari

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara lain. Misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin. Berikut ini adalah Surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan tesis ini.

### A. Konsonan

Arab	Nama	Latin	Keterangan	Rumus
ا	Alif	-	-	-
ب	Ba	B	Be	-
ت	Ta	T	Te	-
ث	ša	Š	Es dengan titik di atas	1e60 & 1e61
ج	Jim	J	Je	-
ح	ħa	Ĥ	Ha dengan titik di bawah	1e24 & 1e25
خ	Kha	Kh	Ka dan ha	-
د	Dal	D	De	-
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas	017b & 017c
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	1e62 & 1e63
ض	Ḍad	Ḍ	De dengan titik di bawah	1e0c & 1e0d
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah	1e6c & 1e6d
ظ	Za	Ẓ	Zet dengan titik di bawah	1e92 & 1e93
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	-
ه	Ha	H	Ha	-
ء	Hamzah	...’...	Apostrop	-

ي	Ya	Y	Ye	-
---	----	---	----	---

## 1. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh:

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

### 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

## 2. Vokal Panjang (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

### 3. Ta Marbutah

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

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

Contoh:

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

### 4. 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.	نَزَّلَ	Nazzala

## 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu . Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh Huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُلِ	Ar-rajulu
2.	الْجَلَالِ	Al-Jalālu



## 6. Hamzah

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

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

## 7. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam translitersinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

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

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	و ما محمد إله رسول	Wa mā Muhammadun illā rasūl
	الحمد لله رب العالمين	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna

## 8. Penulisan Kata

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

Contoh:

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK (Bahasa Indonesia) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT (Bahasa Inggris) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK (Bahasa Arab).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	vi
MOTTO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSEMBAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	10
A. Kajian Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Jual Beli.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Jual Beli Online.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

	3. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	<b>Error!</b>
		<b>Bookmark not defined.</b>
	4. Fiqh Muamalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	49
	C. Kerangka Teori .....	57
BAB III	METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	A. Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	B. Setting Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	D. Subjek dan Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	E. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	F. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	A. Deskripsi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	1. Aplikasi Shopee .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	2. Fitur Shopee .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	3. Metode Pembayaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	4. Visi dan Misi Shopee .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	B. Deskripsi Setting.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	1. Toko Monita Supplier .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	2. Toko Kumara Store .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	3. Toko Neyyashop .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	C. Deskripsi Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.	Pengguna Aplikasi Shopee.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Praktik Pelaksanaan Jual Beli Online Shopee di Surakarta	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Keluhan Konsumen Jual Beli Online Shopee di Surakarta.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Interpretasi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Analisis UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Keluhan Konsumen Ketika Bertransaksi di Aplikasi Jual Beli Online Shopee di Kota Surakarta.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Analisis Fiqh Muamalah Terhadap Keluhan Konsumen Ketika Bertransaksi di Aplikasi Jual Beli Online Shopee di Kota Surakarta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.5</b>
BAB V	PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Saran-Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	RIWAYAT HIDUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** : Profil Toko Online Shopee Monita Salon Supplier

**Lampiran 2** : Profil Toko Online Shopee Kumara Store

**Lampiran 3** : Profil Toko Online Shopee Neyyashop

**Lampiran 4** : Paduan Wawancara Dan Jawaban Wawancara

**Lampiran 5** : Dokumentasi Dengan Narasumber



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kondisi seperti sekarang ini teknologi berkembang dengan sangat pesat. Teknologi informasi dan komunikasi banyak membantu masalahmasalah sosial dan ekonomi. Transaksi jual beli *online* merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi di era globalisasi seperti sekarang ini, transaksi jual beli *online* juga merupakan kegiatan yang sering terjadi, hal ini dipengaruhi berkembangnya teknologi informasi yang dimanfaatkan para pedagang yang biasa disebut *e-commerce* atau kepanjangannya *electronic commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *services providers* dan pedagang perantara. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial yang signifikan berlangsung cepat.

Teknologi informasi saat ini selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum. Misalnya dalam jual beli *online* yang sering terjadi yaitu penipuan, karena pada umumnya hubungan produsen dan konsumen merupakan hubungan interaksi secara anonim, dimana masing masing pihak tidak mengetahui secara pasti mengenai pribadi-pribadi tertentu kecuali hanya berdasarkan dugaan kuat. Para pihak hanya



berbekal rasa saling percaya untuk menjalankan jual beli, sangat memungkinkan terjadinya pelanggaran yang bisa dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha, keduanya mempunyai kesempatan yang sama, sehingga memerlukan payung hukum untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan ketentuan pasal 1457 KUH Perdata, jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Sifat konsensual dari jual beli ini disebutkan dalam pasal 1458 KUH Perdata yang mengatakan bahwa jual beli itu dianggap telah terjadi diantara kedua belah pihak, seketika setelahnya kedua belah pihak ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan tersebut belum diserahkan atau harganya belum dibayar. Berdasarkan pasal 1458 KUH Perdata, ketika sudah ada kesepakatan tentang kebendaan dan harganya, maka pelaku usaha dan konsumen wajib memenuhi kewajibannya masing-masing, sehingga terjadi timbal balik yang seimbang antara kedua belah pihak. Para pihak mempunyai kewajiban masing-masing yang harus dilaksanakan, kewajiban dari pelaku usaha meliputi penyerahan barang yang dijadikan objek jual beli dan menjamin cacat tersembunyi atas barang yang dijualnya, serta menjamin aman hukum bagi konsumen dari gangguan pihak lain dan kewajiban utama konsumen ialah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut

perjanjian (Pasal 1513 KUHPdata). Bisnis tidak akan berjalan tanpa adanya konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Slogan “*the customer is king*”, bukan hanya bermaksud menarik sebanyak mungkin konsumen, melainkan mengungkapkan tugas pokok pelaku usaha atau penyedia jasa untuk mengupayakan kepuasan konsumen. Diantara pelaku usaha dan konsumen, kendali kuat dipegang oleh pelaku usaha, maka dari itu banyak konsumen yang lemah sehingga dirugikan, namun dalam jual beli *online* menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) justru pelaku usaha yang lemah sehingga sering terjadi kerugian akibat perbuatan dari konsumen, karena sistem *Cash On Delivery* (COD) ini pembayarannya dilakukan ketika konsumen sudah menerima barang yang dibeli, jadi ketika konsumen tidak menerima barang yang dibeli dengan alasan kesengajaan atau ketidaksengajaan maka transaksi itu dibatalkan, dengan demikian barang akan kembali lagi kepada pelaku usaha, sehingga mengakibatkan kerugian terhadap pelaku usaha. Kerugian yang didapatkan oleh pelaku usaha antaranya ruginya waktu dan ruginya barang yang seharusnya sudah bisa terjual tapi harus kembali lagi.

Pada peristiwa ini artinya konsumen tidak memenuhi kewajibannya sebagai konsumen dan melanggar kesepakatan yang terjadi pada saat jual beli. Hal ini jelas dirasa sangat merugikan bagi pelaku usaha, mengingat ada berbagai macam jenis pelaku usaha seperti pelaku usaha yang bertindak sebagai *reseller* atau pelaku usaha yang bergerak dibidang *crafting*. Definisi

pelaku usaha dijabarkan dalam pasal 1 angka (5) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai usaha dalam bidang ekonomi.

Perikatan (*verbinten*) adalah hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan dimana pihak yang satu berhak atas sesuatu prestasi, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi prestasi itu. Perikatan yang bersifat timbal balik senantiasa menimbulkan sisi aktif dan sisi pasif. Sisi aktif menimbulkan hak bagi kreditur untuk menuntut pemenuhan prestasi, sedangkan sisi pasif menimbulkan beban kewajiban bagi debitur untuk melaksanakan prestasinya. Ketika terjadi kesepakatan jual beli *online* dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) maka pelaku usaha harus terlebih dahulu mengirimkan barangnya, setelah barang sudah sampai ditangan konsumen dengan keadaan sesuai keterangan barang yang diberitahu oleh pelaku usaha, maka seharusnya transaksi pembayaran sudah bisa dilaksanakan, namun karena sekarang sangat mudahnya melakukan jual beli *online* dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui situs jual beli *online*. Salah satunya yaitu Shopee. Shopee merupakan sebuah situs jual beli *online* yang ada di Indonesia, dan berkantor pusat di Singapura, yang didirikan oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada

tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Perkembangan Shopee di Indonesia sangat cepat karena banyak diminati masyarakat. Shopee dapat diakses melalui perangkat komputer dengan menggunakan jaringan internet, dan Shopee sebagai tempat bertemunya penjual dan pembeli.

Monita Salon Supplier merupakan toko yang menjual masker organik yang beralamat di jalan Sukoharjo. Pemilik mengatakan sering mendapatkan pembelian dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dan sering mengalami saat barang sudah sampai di alamat tujuan namun konsumen tidak ada, sehingga barang diretur kepada pelaku usaha, namun juga pernah mengalami barang yang kembali sudah rusak sehingga tidak dapat dipakai lagi, dalam kejadian ini pelaku usaha merasa dirugikan. Pada awal menggunakan Shopee pelaku usaha tidak mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun banyak konsumen yang menginginkan ada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) sehingga pelaku usaha mengaktifkannya untuk menarik konsumen. Pelaku usaha sudah berusaha mengupayakan agar konsumen menerima dan membayar barang yang dibeli dengan cara menghubunginya terlebih dahulu dengan maksud agar konsumen mengetahui barangnya akan segera sampai. Pelaku usaha mengalami peristiwa dirugikan kurang lebih 20 kali, diantaranya kurang dari 10 kali barang kembali kepada pelaku usaha, dan lebih dari 10 kali barang tidak kembali karena kurir mengatakan barangnya hilang atau rusak, bahkan barang yang

kembali juga terkadang sudah rusak karena kembali dengan waktu yang lama sedangkan barang seperti masker organik tidak bisa bertahan lama. Pelaku usaha mengeluhkan terkait kerugian yang mereka alami, namun pelaku usaha juga terbingungkan harus melapor kemana jika dirinya dirugikan karena belum ada lembaga dan kekuatan hukum yang kuat untuk melindunginya, untuk sekarang hanya ada lembaga yang menaungi perlindungan konsumen, dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan tiga jenis lembaga konsumen yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan untuk lembaga yang menaungi perlindungan pelaku usaha belum ada. Penting adanya lembaga yang menaungi perlindungan pelaku usaha dan payung hukum yang dapat melindungi pelaku usaha, agar konsumen yang beritikad tidak baik merasa jera, sehingga lebih berhati-hati dalam melakukan jual beli.

Berdasarkan kondisi-kondisi yang diuraikan sebelumnya, maka tesis ini mengambil judul **KELUHAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE SHOPEE PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH MUAMALAH (TOKO ONLINE SHOPEE SURAKARTA).**

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan beberapa permasalahan yang dapat ditemui pada objek yang sedang diteliti. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas berikut merupakan identifikasi masalah yang ditemui :

- 1) Mengetahui bagaimana sistem jual beli online *shopee* khususnya di Surakarta.
- 2) Jual Beli Online Shopee Dalam Pandangan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan *Fiqh Muamalah*.
- 3) Rendahnya pengetahuan bagaimana sistem jual beli yang baik dan benar.

## **C. Pembatasan Masalah**

Batasan masalah dibuat agar penelitian ini dapat dilakukan lebih terfokus, sempurna, dan lebih mendalam. Penulis membatasi penelitian ini sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan. Maka, pembatasan masalah pada penelitian ini akan berfokus kepada keluhan konsumen di toko online kemudian di analisis dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *Fiqh Muamalah*.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keluhan konsumen terhadap produk pada jual beli online aplikasi shopee di toko online Shopee Surakarta?

2. Bagaimana keluhan konsumen terhadap produk jual beli online aplikasi shopee di toko online *shopee* surakarta ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan fiqh muamalah?

### **E. Tujuan Penelitian**

Pada dasarnya segala sesuatu yang dilakukan diharapkan agar mencapai tujuan sebagaimana yang telah diinginkan sebelumnya, tujuan diartikan sebagai sesuatu yang diharapkan tercapai setelah selesainya sesuatu kegiatan. Dengan demikian pula halnya dengan penelitian ini, yang merupakan suatu kegiatan yang mempunyai tujuan yang ingin dicapai.

1. Untuk menjelaskan jual beli online pada aplikasi shopee pandangan fiqh muamalah terhadap keluhan konsumen.
2. Untuk menjelaskan tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jual beli online di aplikasi shopee terhadap keluhan konsumen.

### **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ada dua yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang jual beli online di aplikasi

shopee sekaligus sebagai bahan pengetahuan dan informasi tentang bagaimana jual beli online di aplikasi shopee yang baik bagi masyarakat.

## 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian diharapkan dapat mengembangkan pemikiran maupun pandangan serta tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang terlibat. Khususnya para pihak yang pembeli atau bertransaksi secara online atau melalui media dan juga penjual yang menjual secara online.



## **BAB II**

### **KERANGKA TEORITIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Jual Beli**

###### **a. Pengertian Jual Beli**

Jual beli atau perdagangan secara etimologi yaitu *āl-bā'i* yang merangkap dua arti antara jual dan beli. Sedangkan secara terminologi, jual beli merupakan tukar-menukar harta dengan harta lainnya untuk dimiliki dan memberi kepemilikan. (M. D. Putra, 2019: 90) Meskipun penukaran ini masih dalam tanggungan yang bersifat mubah antara kedua belah pihak, namun telah dipraktikkan melalui barter. Sistem ini masih berlaku, sekalipun hanya untuk menentukan jumlah barang yang ditukar akan tetap diperhitungkan dengan nilai mata uang tertentu. Dengan artian, melepaskan hak milik harus merida satu sama lain agar merasakan nikmat dalam memakai barang atau benda tersebut.

Adapun jual beli menurut siregar adalah saling menukar harta atau benda yang diharapkan dengan kesesuaian pilihan menggunakan cara yang dapat memberi kemanfaatan. Kemudian menggunakan menggunakan cara yang dapat memberi kemanfaatan. Kemudian ulama madzhab Maliki, Syafi'i serta Hambali juga mempunyai pendefinisian mengenai jual beli, yaitu saling menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan milik

dan kepemilikan. Sebagaimana lebih menekankan dalam kepemilikan guna membedakan antara tukar menukar barang dan harta yang tidak mempunyai sebab akibat milik pemilikan, misalnya sewa-menyewa. (Siregar, 2019: 113)

Jual beli dalam Islam tidak dilarang, namun harus memperhatikan unsur-unsur dalam transaksi. Oleh karena itu, manusia di muka bumi ini diberikan kebebasan berkreatif, berinovasi, dan bekerja keras untuk perjuangan hidup layaknya mencapai kemaslahatan. Jadi pemilikan harta yang dimiliki seseorang akan memberi jalan keluar untuk mendapat kenikmatan yang ada pada barang itu. Alasannya selama manusia hidup terkait segala jenis kebutuhannya, baik berupa sandang, pangan, dan papan tidak akan pernah terputus atau terhenti.

#### **b. Dasar Hukum Jual Beli**

Terdapat banyak ayat-ayat Al-Qur'an dan hadits-hadits yang dijadikan sebagai landasan hukum dalam kajian diperbolehkannya jual beli sebagai berikut:

## 1) Al-Baqarah ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَحَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۗ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ  
 قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ  
 فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ ۗ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا  
 خَالِدُونَ ۗ ٢٧٥

Artinya: Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kesurupan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah di perolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

Dalam ayat di atas secara eksplisit mengutarakan bahwa jual beli adalah halal, sementara hukum riba sendiri haram. Kehalalan jual beli disini sifatnya umum, lalu kemudian dikhususkan pada macam-macam jual beli yang tidak bertentangan dengan nash syariat. Hal ini dikarenakan sebagian jual beli itu diharamkan sesuai nash yang lebih khusus, seperti jual beli babi, bangkai, minuman keras, dan sebagainya. Meskipun keduanya sama-sama mencari keuntungan ekonomi, namun ada perbedaan

yang mendasar dan signifikan terutama dari sudut pandang tanggung jawab resiko kerugian yang akan timbul.

## 2) Hadits

Dari Rifa'ah bin Rafi' Al-Bazar dan Hakim Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سُئِلَ : أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ ؟ قَالَ :  
عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ

Artinya: “Rifa’ah bin Rafi’, sesungguhnya Nabi SAW, ditanya tentang mata pencaharian yang paling baik. Nabi SAW menjawab: seseorang bekerja dengan tangannya dan setiap jual beli yang mabrur.”(H.R. Bazzar dan Hakim)

Hadits tersebut menerangkan bahwa pekerjaan dengan tangan yang dimaksud meliputi pertanian, perdagangan, industri dan penulisan buku. Dalam hal ini, ulama berbeda pendapat seputar yang manakah yang lebih prioritas diantara kegiatan tersebut. Tetapi sebagian ulama juga ada yang menekankan alangkah baiknya yaitu sama hanya saja tidak melibatkan penulisan buku, namun kerajinan tangan. Oleh karena itu, penulis menambahkan sedikit argumen yaitu suatu pekerjaan akan menjadi lebih utama daripada lainnya jika hal tersebut mendatangkan kemaslahatan yang besar dan paling dibutuhkan dibanding lainnya. Maksud jual beli yang

mabrur di atas adalah etika jual beli yang dilakukan dengan kejujuran, dimana tidak terdapat kebohongan maupun kekhianatan.(Ria, 2021: 19)

### **c. Rukun dan Syarat Jual Beli**

Berdasarkan syariat Islam rukun dan syarat jual beli merupakan sesuatu yang harus dipenuhi untuk menentukan sah dan tidaknya suatu transaksi. Karena jual beli termasuk akad, sehingga pemenuhan rukun dan syarat menjadi sebuah kewajiban. Berikut rukun menurut jumbuh ulama terdiri dari empat yaitu: (Sidik, 2021: 31)

- 1) Penjual yaitu pemilik harta yang menjualkan barang atau diberi kuasa untuk melayani pembeli dengan cakap saat bertransaksi.
- 2) Pembeli yaitu seseorang dapat berbelanja menggunakan harta maupun uang yang dimiliki.
- 3) Ijab qabul yaitu kesepakatan penjual dan pembeli ketika berakad yang mana pembeli memberikan uang, begitu pun penjual menyerahkan barang yang diminta. Hal ini masuk dalam kategori serah terima, baik secara lisan atau tulisan.
- 4) Benda atau barang yaitu sebuah objek dalam proses jual beli yang menjadikan sebab terjadinya perjanjian atau persyaratan sahnya tukar-menukar.

Syarat dalam jual beli bertujuan menghindari perselisihan antara sesama manusia, menjaga kemaslahatan orang yang berakad, menjauhkan dari unsur penipuan dan lain-lain. Adapun syarat-syarat jual beli meliputi: (Romli, 2022: 179)

a. Syarat orang yang berakad

Para ulama mengutarakan bahwa siapapun yang berdagang harus memenuhi syarat berikut:

- 1) Berakal.
- 2) Kehendak sendiri atau tanpa paksaan.
- 3) Bukan pemboros.

b. Syarat terkait dengan ijab qabul

Apabila ijab qabul sudah diucapkan, maka hak milik barang dan uang resmi berpindah tangan. Tindakan ini dilakukan oleh orang yang sedang akad menyatakan sebuah perikatan atau perjanjian. Para ulama menjelaskan bahwa persyaratan dari ijab qabul adalah sebagai berikut:

- 1) Orang yang mengucapkannya harus berakal.
- 2) Tidak mengaitkan dengan sesuatu yang lain, sebagaimana tidak ada hubungan dengan akad itu.
- 3) Lafal qabul harus sesuai dengan ijab.

c. Syarat benda yang diperjualbelikan

Untuk syarat yang diperjualbelikan sebagai berikut:

- 1) Suci dan bersih.
- 2) Barang dapat bermanfaat.
- 3) Milik asli dari orang yang berakad.
- 4) Benda dapat diketahui.

d. Syarat nilai tukar (harga barang)

Nilai tukar suatu barang adalah elemen penting yang disebut sebagai uang. Terdapat harga yang dimainkan oleh para pedagang adalah harga pasar, hingga bukan modal kepada pembeli. Jadi ada persyaratan nilai tukar seperti berikut:

- 1) Kesepakatan harga harus jelas jumlahnya.
- 2) Apabila jual beli dilakukan dengan barter, maka barang atau benda yang dijadikan nilai tukar bukanlah yang diharamkan syara'.
- 3) Diserahkan ketika sedang melakukan transaksi, sekalipun secara hukum seperti pembiayaan langsung maupun kartu kredit.

## 2. Jual beli online

### a. Pengertian E Commerce

E-commerce (jual beli online) merupakan salah satu implementasi dari bisnis online. Berbicara mengenai bisnis online tidak terlepas dari

transaksi-transaksi, seperti jual beli internet. Transaksi inilah yang kemudian dikenal dengan elektronik commerce yang lebih populer dengan istilah e-commerce dan saat ini dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah “Perniagaan Elektronik”. E-commerce merupakan aktifitas pembelian, penjualan, pemasaran, dan pelayanan atas produk dan jasa yang ditawarkan melalui jaringan komputer.(Rohman, 2020: 17)

Dunia industri teknologi informasi melihatnya sebuah aplikasi bisnis secara elektronik yang mengacu pada transaksi-transaksi komersial. E-commerce dapat juga diartikan suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet. Kata Online terdiri dari dua kata, yaitu On (Inggris) yang berarti hidup atau didalam, dan Line (Inggris) yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan. Secara bahasa online bisa diartikan “didalam jaringan” atau dalam koneksi. Online adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan online, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam website.



## b. Syarat Jual Beli Online

Islam menekankan agar dalam proses jual beli para pihak tetap melibatkan syarat yang menjadi pijakan. Apalagi perjual belian *online* yang dapat menguntungkan dan merugikan. Bahkan maraknya pemasaran menggunakan *website* pribadi terkait merek dagang. Untuk itu jika bisnis *online* tersebut tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan maka hukumnya haram dan menyebabkan tidak dibolehkan melakukannya. Perlindungan kemaslahatan harus berada di bawah naungan lembaga yang berdaulat. Maksudnya agar tidak memunculkan dampak kemudharatan yang berujung kekecewaan. (Rohman, 2020: 48)

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam transaksi jual beli *online* diantaranya seperti: (Sagita, 2021: 148)

- 1) Tidak melanggar ketentuan ajaran agama, dimana masih selaras dengan perintah Allah SWT yang harus dipatuhi oleh kita sebagai ciptaan-Nya. Seperti transaksi usaha yang diharamkan, terjadi kecurangan, penipuan semata dan monopoli.
- 2) Ada akad jual beli, dimana kesepakatan antara dua belah pihak berdasarkan akad di awal. Namun jika tanpa dugaan terjadi hal yang tidak berkenan maka dapat dibatalkan.
- 3) Adanya kontrol, dimana sanksi dalam peraturan hukum menegaskan terkait jaminan boleh berbisnis melalui *online*.

### c. Jenis Transaksi Jual Beli Online

Berikut ini adalah beberapa jenis transaksi yang digunakan oleh konsumen jual beli online: (<https://shopee.co.id/>)

#### 1) Cash On Delivery (COD)

Cash On Delivery (COD) dapat dilakukan melalui dua cara yaitu melalui bayar langsung ke pihak penjual atau membayar melalui jasa kurir (Delivery Service). Cara membayar langsung ke pihak penjual adalah pihak penjual dan pihak pembeli memutuskan untuk bertemu di tempat yang disepakati untuk melakukan transaksi sehingga pihak pembeli bisa memeriksa keadaan barang yang diperjualbelikan apakah sesuai yang dideskripsikan oleh pihak penjual, setelah disetujui produk yang diperjualbelikan kemudian penjual dapat menerima pembayaran secara langsung dari pihak pembeli. Pihak penjual serta pihak pembeli saling setuju untuk memakai layanan jasa kurir ekspedisi untuk mengantarkan suatu produk dari tangan penjual ke pembeli. Kemudian pembeli membayar sejumlah uang sesuai dengan harga yang disepakati melalui layanan kurir ekspedisi.

#### 2) Debit On Delivery atau Credit On Delivery

Tidak hanya transaksi melalui COD ada juga transaksi melalui cara debit on delivery merupakan dimana pembeli melakukan

transaksi dengan cara memakai kartu debit. Konsumen menggesek secara tunai kepada agen pengiriman sesudah memperoleh pesanan atau dapat juga memakai kartu kredit dengan cara melakukan transaksi seperti kartu debit.

### 3) Menggunakan Transfer Rekening Bank

Pembayaran dapat dibayarkan menggunakan transfer uang antar bank. Konsumen dapat melakukan transfer uang dengan melalui teller yang ada di bank, juga dapat lewat Anjungan Tunai Mandiri, dan juga pihak konsumen dapat melakukan transfer antar bank dengan cara internet banking atau m-banking adalah metode transfer ke rekening lain menggunakan bantuan internet.

### 4) Menggunakan Dompot Virtual

Merupakan tempat menyimpan sejumlah uang di penyimpanan elektronik cara kerjanya sama seperti menggunakan kartu debit. Selain itu punggungnya dapat menggunakan untuk menyimpan hasil penjualan serta sebuah transaksi. Terdapat berbagai dompet virtual misalnya adalah Paypal, Dana, Gopay, Shopeepay, dll.

### 5) Menggunakan Escrow Account atau Escrow Service

Merupakan sebuah salah satu cara pembayaran pihak penjual maupun konsumen lewat pihak ketiga. Yang mana pihak konsumen

akan mentransferkan uang ke rekening agen elektronik. Setelah itu, agen elektronik akan mentransferkan kepada pihak penjual. Istilah ini juga sering disebut dengan rekber (Rekening Bersama). Rekber merupakan suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki peran sebagai pihak ketiga atau delegasi dalam transaksi online. Mekanismenya yaitu konsumen dan penjual saling setuju memilih rekber tertentu kemudian pihak pembeli membayar pembayaran kerekber. Kemudian rekber memberikan pemberitahuan kepada pihak penjual bahwa konsumen sudah mengirimkan uang pembayaran produk. Kemudian penjual mengirimkan produk atau barang kepada pembeli melalui layanan kurir. Setelah barang diterima pihak pembeli, pembeli mengonfirmasikan atau memberitahukan pihak rekber. Kemudian rekber mentransferkan uang pembayaran ke pihak penjual.

### **3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

#### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 Ayat 2 yaitu :

*“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,*

*orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”. Dari pengertian diatas maka unsur-unsur yang terkandung didalam pengertian konsumen menurut Undang-Undang adalah sebagai berikut : (Celina 2008: 27)

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa tersebut. Namun istilah orang dalam hal ini menimbulkan keraguan, apakah orang yang dimaksud tersebut adalah individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna luas dari pada badan hukum.

Sesuai dengan bunyi pasal 1 Ayat 2 Undang-undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti termologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun

tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Sebagaimana hukum perlindungan konsumen berkaitan dengan asas-asas dan kaidah-kaidah dalam pedoman yang mengatur serta melindungi pembeli terhadap permasalahannya dengan para penyedia barang/jasa. Dengan melalui sistem pengembangan ekonomi yang demokratis bisa menumbuhkan dan mengembangkan dunia dalam proses memproduksi barang maupun jasa yang sangat layak dikonsumsi oleh masyarakat.(Apriani, 2019: 5)

## **2. Tujuan dan Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan beberapa tujuan dari perlindungan konsumen sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya.

- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan tanggung jawab dalam berbisnis.
- 6) Meningkatkan kualitas barang/jasa terkait kenyamanan konsumen.

Sedangkan asas-asas yang relevan dalam faktor-faktor menegakkan perlindungan konsumen guna mencapai pembangunan nasional tercantum pada Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu: (UU No. 8 Tahun 1999)

a) Asas manfaat

Asas ini berguna dalam mengamankan segala upaya penyelenggaraan, sehingga peraturan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Bagi konsumen pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban telah mempertegas posisinya sebagai konsumen yang dilindungi oleh hukum, juga menuntut haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

Sedangkan bagi pelaku usaha pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidaklah dimaksudkan untuk mematikan

kegiatan usaha pelaku usaha, namun justru sebaliknya konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas.

b) Asas keadilan

Diberlakukan dalam partisipasi seluruh rakyat agar dapat diwujudkan secara maksimal guna memberi kesempatan konsumen dan pelaku usaha dalam memperoleh haknya. Melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, diharapkan konsumen maupun pelaku usaha dapat mendapatkan dan memperjuangkan hak-haknya secara adil sebagaimana telah ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

c) Asas keseimbangan

Peran keseimbangan disini untuk memberikan keselarasan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil atau spiritual. Maka penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat mengakomodir segala macam kepentingan-kepentingan yang ada, baik dari aspek regulasi maupun penegakan norma-norma perlindungan konsumen.

d) Asas kemanan dan keselamatan

Bahwasanya maksud dari asas ini untuk memberikan jaminan atas kenyamanan pada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan



pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan konsumen atas barang atau jasa diawali dengan membuat regulasi yang baik, standarisasi serta optimalisasi lembaga-lembaga pengawas.

e) Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum ditegakkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

### **3. Hak-Hak Konsumen**

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pasal 1 ayat 2, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurang dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajiban konsumen.

Kedudukan konsumen terhadap prosuden yang seharusnya seimbang menjadi lemah karena rendahnya pengetahuan konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa hak konsumen adalah sebagai berikut: (UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.
- 2) Hak memilih barang/jasa serta mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang telah dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barangnya.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas produk.
- 5) Hak mendapat advokasi, perlindungan, upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
- 6) Hak memperoleh pembinaan dan pendidikan bagi konsumen.
- 7) Hak diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak mendapatkan kompensasi ganti rugi, jika barang tidak sesuai.

Sehingga hak-hak konsumen ini perlu diketahui oleh masyarakat luas sebagai konsumen, untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan

pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

#### **4. Kewajiban Pelaku Usaha**

Kewajiban bagi pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut: (UU No. 8 Tahun 1999)

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang dibuat maupun yang diperdagangkan.

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **4. Fiqh Muamalah**

##### **a. Pengertian Fiqh Muamalah**

Fiqh muamalah ialah aturan atau hukum Allah yang ditujukan untuk mengatur kehidupan manusia dalam urusan keduniaan atau urusan yang berkaitan dengan urusan duniawi sosial kemasyarakatan. Sedangkan arti secara sempit muamalah ialah tukar menukar barang atau sesuatu yang bermanfaat dengan cara-cara yang telah ditentukan. (Abdullah, 1995: 42)

Dari pengertian diatas fiqh muamalah berarti segala sesuatu dimana seseorang dapat saling menukarkan harta benda selama harta benda tersebut bermanfaat dan berdasarkan prinsip hukum islam. Menukarkan harta benda biasa dikenal dengan istilah jual beli atau *al-bai'* dalam istilah islam. Jual beli yang dilakukan oleh para pihak harus memenuhi prinsip hukum islam, prinsip hukum islam cakupannya bisa berdasarkan Al-Qur'an, hadis, *ijma'* dan *qiyas*. (Abdullah, 1995: 43)

Jika di Indonesia saat ini selain ke empat sumber hukum Islam tersebut terdapat satu tambahan dasar hukum yakni fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Fatwa DSN berpengaruh terhadap efektifitas ekonomi syariah di Indonesia khususnya pada dunia keuangan syariah yang berbadan hukum.

Jual beli atau *al-bai'* secara etimologi berarti tukar menukar sesuatu. Sedangkan secara terminologis *bai'* atau jual beli adalah transaksi tukar menukar (*mu'awadah*) materi (*maliyyah*) yang memberikan konsekuensi kepemilikan barang (*'ain*) atau jasa (*manfa'ah*) secara permanen. (Anhari, 2008: 44)

Muamalah adalah merupakan bagian dari hukum Islam yang mengatur hubungan antara dua pihak atau lebih dalam suatu transaksi. Dari pengertian ini ada dua hal yang menjadi ruang lingkup dari muamalah: (Anhari, 2008: 45)

Pertama, bagaimana transaksi itu dilakukan. Hal ini menyangkut dengan etika (*adabiyah*) suatu transaksi, seperti ijab qabul, saling meridhai, tidak ada keterpaksaan dari salah satu pihak, adanya hak dan kewajiban masing-masing, kejujuran; atau mungkin ada penipuan, pemalsuan, penimbunan, dan segala sesuatu yang bersumber dari indra manusia yang ada kaitannya dengan peredaran harta dalam kehidupan masyarakat.

Kedua, apa bentuk transaksi itu. Ini menyangkut materi (madiyah) transaksi yang dilakukan, seperti jual beli, pegang gadai, jaminan dan tanggungan, pemindahan utang, perseroan harta dan jasa, sewa menyewa dan lain sebagainya.

Berdasarkan ruang lingkup di atas, maka prinsip-prinsip muamalah berada pada wilayah etika (*adabiyah*), yaitu bagaimana transaksi itu dilakukan. Prinsip-prinsip itu pada intinya menghendaki agar pada setiap prosesi transaksi tidak merugikan salah satu atau kedua belah pihak, atau hanya menguntungkan salah satu pihak saja. Prinsip-prinsip itu, antara lain, adalah sebagai berikut : Pertama, setiap transaksi pada dasarnya mengikat pihak-pihak yang melakukan transaksi itu sendiri, kecuali transaksi itu ternyata melanggar syariat.

Al – Qur'an Surah Al-Isra: 34

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ  
الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

*Artinya: Janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan (cara) yang terbaik (dengan mengembangkannya) sampai dia dewasa dan penuhilah janji (karena) sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya yang memerintahkan orang-orang mukmin supaya memenuhi akad atau janjinya apabila mereka melakukan perjanjian dalam suatu transaksi.*

Kedua, butir-butir pererjanjian dalam transaksi itu dirancang dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak secara bebas tatapi penuh tanggung jawab, selama tidak bertentangan dengan peraturan syariat dan adab sopan santun. Ketiga, setiap transaksi dilakukan secara suka rela, tanpa ada paksaan atau intimidasi dari pihak manapun. Keempat, pembuat hukum mewajibkan agar setiap perencanaan transaksi dan pelaksanaannya didasarkan atas niat baik, sehingga segala bentuk penipuan, kecurangan, dan penyelewengan dapat dihindari.

Manfaat yang bisa didapat bila kita belajar muamalah dalam Islam, salah satunya adalah memudahkan kita untuk mengetahui hukum-hukum fiqh tanpa perlu menghafalkan permasalahannya satu per satu. Manfaat keduanya yaitu membantu penentuan hukum kontemporer atau baru dengan mudah bila kita menguasai kaidah-kaidah fiqhiyah. Manfaat yang ketiga adalah mengetahui keindahan syari'at Islam dari kaidah fiqh. Dapat mengatasi masalah yang ada sekarang ini dengan mudah bila menguasai kaidah-kaidah fiqh. Fiqh muamalah lebih berfokus pada urusan dunia jual beli, jadi bila mempelajari muamalah akan bisa belajar masalah usaha atau bisnis.

#### **b. Ruang Lingkup Fiqh Muamalah**

Ruang lingkup pembahasan muamalah dalam Islam. Muamalah menurut Fiqh ada dua macam yaitu pengertian dalam arti luas dan

pengertian dalam arti sempit. Dalam arti luas, Fiqh Muamalah artinya yaitu aturan Allah yang mengatur masalah hubungan manusia dan usaha mereka dalam mendapatkan kebutuhan jasmani dengan jalan yang terbaik. Sedangkan dalam arti luas, Muamalah merupakan kegiatan tukar menukar suatu barang dengan sesuatu yang bermanfaat menggunakan cara-cara yang sesuai aturan Islam.

Ruang lingkup muamalah sendiri meliputi *Muamalah Adabiyah* atau muamalah yang dilihat dari pelaku ataupun subjeknya. Muamalah ini membahas tentang Akad, harta, hak dan juga pembagiannya. Sedangkan ruang lingkup yang kedua adalah *Muamalah Madiyah* atau Muamalah yang dilihat dari sisi objeknya. *Muamalah Madiyah* ini mengatur tentang Jual beli, kerjasama, gadai, syirkah, tanggungan atau jaminan, utang piutang, pemindahan utang, gugatan, sayembara, sewa, menyewa, titipan, *hiwalah*, *ihyaul mawat* atau menghidupkan tanah yang mati, dan masalah kontemporer lainnya.

Muamalah dalam Islam memiliki peranan yang sangat penting, karena muamalah berisi tentang aturan-aturan dan hukum sesuai syari'at Islam yang mengatur tentang urusan dunia. Kita harus mempelajari muamalah agar dapat menjalani hidup yang sesuai dengan syari'at Islam. Allah menciptakan manusia dan dunia ini bukan tanpa aturan, ada hukum yang harus dipatuhi dalam menjalani hidup di dunia ini. Nantinya manusia yang berhasil menjalani hidup sesuai dengan syari'at Islam akan



diberikan imbalan yang setimpal di akhirat. Muamalah ini dipelajari tidak semata mata untuk kehidupan akhirat yang damai, tapi juga kehidupan di dunia agar terhindar dari kemudharatan. Dalam kehidupan sehari-hari seperti memenuhi kebutuhan jasmani kita butuh yang namanya aturan agar yang kita dapatkan tidak memberikan kita akibat buruk. Islam juga mengatur hukum jual beli dengan berbagai syarat dan rukun untuk menghindari mudharat dan kerugian.

**c. Hukum (Ketetapan) dan Sifat Jual Beli dalam Fiqh Muamalah**

Dari kandungan ayat-ayat al-Qur'an dan Hadits yang telah dipaparkan diatas, para ulama fikih mengatakan bahwa hukum asal dari jual beli adalah mubah (boleh). Namun, pada situasi-situasi tertentu, menurut imam al-Syatibi (pakar fikih Maliki), hukumnya boleh berubah menjadi wajib. Sebagai contoh ketika terjadi praktek penimbunan barang sehingga stok hilang dari pasar dan harganya melonjak naik akibat dari penimbunan itu. Apabila seseorang melakukan praktek itu, pihak pemerintah boleh memaksa pedagang untuk menjual barangnya itu sesuai dengan harga sebelum terjadinya pelonjakan harga barang itu. Dalam hal ini, para pedagang wajib menjual barangnya sesuai dengan ketentuan pemerintah.(Cahyani, 2013: 45)

Jumhur ulama sepakat membagi jual beli menjadi dua macam, yaitu:(Cahyani, 2013: 46)

- a) Jual beli yang dikategorikan sah (shahih) adalah jual beli yang memenuhi syara', baik syarat maupun rukunnya;
- b) Jual beli tidak sah adalah jual beli yang tidak memenuhi salah satu syarat dan rukun sehingga jual beli menjadi rusak atau batal. Dengan kata lain, menurut jumhur ulama, rusak dan batal memiliki arti yang sama.

Adapun ulama mazhab Hanafi membagi hukum dan sifat jual beli sebagai berikut:(Cahyani, 2013: 58)

- a) Jual beli sah adalah jual beli yang memenuhi ketentuan syariat. Hukumnya, sesuatu yang diperjualbelikan menjadi milik yang melakukan akad;
- b) Jual beli batal adalah jual beli adalah jual beli yang tidak memenuhi salah satu rukun atau yang tidak sesuai dengan syariat, yaitu orang yang berakad bukan ahlinya, seperti jual beli yang dilakukan oleh orang gila dan anak kecil atau barang-barang yang dijual itu adalah barang-barang yang diharamkan syara' seperti bangkai, darah, babi, dan khamar;
- c) Jual beli rusak adalah jual beli yang sesuai dengan ketentuan syariat pada asalnya, tetapi tidak sesuai dengan syariat pada sifatnya, seperti jual beli yang dilakukan oleh orang yang mumayyiz, tetapi bodoh sehingga menimbulkan pertentangan.

#### **d. Macam-Macam Jual Beli dalam Fiqh Muamalah**

Jual beli secara umum berdasarkan pertukarannya, dibagi menjadi empat macam, yaitu: (Cahyani, 2013: 65)

- 1) Jual beli salam (pesanan), yaitu jual beli melalui pesanan dengan cara menyerahkan terlebih dahulu uang muka, kemudian barangnya diantar belakangan;
- 2) Jual beli muqayadhah (barter), yaitu jual beli dengan cara menukar barang dengan barang, seperti menukar baju dengan sepatu;
- 3) Jual beli muthlaq, yaitu jual beli barang dengan sesuatu yang telah disepakati sebagai alat pertukaran, seperti uang;
- 4) Jual beli alat penukar dengan alat penukar, yaitu jual beli barang yang biasa dipakai sebagai alat penukar dengan alat penukar lainnya, seperti uang perak dan uang kertas.

Jual beli dapat ditinjau dari beberapa segi. Jika ditinjau dari segi hukumnya, jual beli ada dua macam, jual beli yang sah menurut hukum dan batal menurut hukum, dari segi objek jual beli dan pelaku jual beli.

Ditinjau dari segi benda yang dijadikan objek jual beli dapat dikemukakan pendapat Imam Taqiyuddin bahwa jual beli dibagi menjadi tiga bentuk: Jual beli itu ada tiga macam: (Suhendi, 2002: 75)

- a) jual beli benda yang kelihatan
- b) jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya dalam janji
- c) jual beli benda yang tidak ada.

Jual beli benda yang kelihatan adalah pada waktu melakukan akad jual beli benda atau barang yang diperjual belikan ada didepan penjual dan pembeli. Hal ini lazim dilakukan masyarakat banyak dan boleh dilakukan, seperti membeli beras dipasar.

Jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya dalam perjanjian ialah jual beli salam (pesanan). Menurut kebiasaan para pedagang, salam adalah untuk jual beli yang tidak tunai (kontan), salam pada awalnya berarti meminjamkan barang atau sesuatu yang seimbang dengan harga tertentu, maksudnya ialah perjanjian yang penyerahan barang-barangnya ditangguhkan hingga masa tertentu, sebagai imbalan harga yang telah ditetapkan ketika akad.

Dalam salam berlaku semua syarat-syarat jual beli dan syarat-syarat tambahannya seperti berikut: (Suhendi, 2002: 76)

- 1) Ketika melakukan akad salam, disebutkan sifat-sifatnya yang mungkin dijangkau oleh pembeli, baik berupa barang yang dapat ditakar, ditimbang, maupun diukur;
- 2) Dalam akad harus disebutkan segala sesuatu yang bisa mempertinggi dan memperendah harga barang itu, umpamanya benda tersebut berupa kapas, sebutkan jenis kapasnya, kalau kain, sebutkan jenis kainnya. Pada intinya sebutkan semua identitas yang dikenal oleh orang-orang yang ahli dibidang ini yang menyangkut kualitas barang tersebut;

- 3) Barang yang akan diserahkan hendaknya barang-barang yang biasa dipasarkan;
- 4) Harga hendaknya dipegang ditempat akad berlangsung.

Jual beli benda yang tidak ada serta tidak dapat dilihat ialah jual beli yang dilarang oleh agama Islam karena barangnya tidak tentu atau masih gelap sehingga dikhawatirkan barang tersebut diperoleh dari curian atau barang titipan yang akibatnya dapat menimbulkan kerugian salah satu pihak. Sementara itu, merugikan dan menghancurkan harta benda seseorang tidak diperbolehkan, seperti penjualan buah anggur dan apel serta yang lainnya yang berada didalam tanah adalah batal, sebab hal tersebut merupakan perbuatan gharar, sebagaimana Rasulullah saw. bersabda: Bahwasanya Nabi saw melarang kita menjual buah-buahan sebelum nyata baiknya. Larangan tersebut berlaku terhadap si penjual dan si pembeli.

Golongan mazhab Hanafi juga berlandaskan pada hadits Rasulullah saw. Dari Umar: Janganlah kamu melakukan transaksi salam tentang kurma sebelum tampak kebaikannya.

Golongan Malikiyah beranggapan bahwa gharar yang terdapat dalam salam sangat besar bila barang yang dipesannya belum ada contohnya pada saat transaksi dan seakan-akan hal ini menyerupai jual beli barang yang belum pernah terjadi, sekalipun salam itu sudah ditentukan barangnya. Tetapi, barang pesanan ini berada dalam jaminan.

Oleh karenanya, hal itu berbeda dengan jual beli barang yang belum pernah terjadi.

Para ulama sepakat bahwa salam itu hanya berlaku pada barang yang berada dalam jaminan, tidak berlaku pada barang yang ditentukan ditempat tertentu. Akan tetapi, Imam Malik memperbolehkan salam pada barang yang berada didaerah tertentu asalkan terjamin keamanannya. Seakan-akan beliau menganggap jaminan keamanan ini serupa dengan jaminan pengganti.

Ditinjau dari segi pelaku akad (subjek), jual beli terbagi menjadi tiga bagian, yaitu dengan lisan, dengan perantara, dan dengan perbuatan. Akad yang dilakukan dengan lisan adalah akad yang dilakukan oleh kebanyakan orang. Bagi orang bisu diganti dengan isyarat merupakan pembawaan alami dalam menampakkan kehendak. Hal yang dipandang dalam akad adalah maksud atau kehendak dan pengertian, bukan pembicaraan dan pernyataan.

Penyampaian akad jual beli melalui utusan, perantara, tulisan, atau surat menyurat sama halnya dengan ijab kabul dengan ucapan, misalnya via pos dan giro.

Jual beli ini dilakukan antara penjual dan pembeli tidak berhadapan dalam satu majelis akad, tetapi melalui pos dan giro, jual beli seperti ini dibolehkan menurut syara'. Dalam pemahaman sebagian ulama, bentuk ini hampir sama dengan bentuk jual beli salam, hanya saja

jual beli salam antara penjual dan pembeli saling berhadapan dalam satu majelis akad, sedangkan dalam jual beli via pos dan giro antara penjual dan pembeli tidak berada dalam satu majelis akad.

Jual beli dengan perbuatan (saling memberikan) atau dikenal dengan istilah mu'athah, yaitu mengambil dan memberikan barang tanpa ijab kabul, seperti seseorang mengambil sabun yang sudah bertuliskan label harganya, dibandrol oleh penjual dan kemudian diberikan uang pembayarannya kepada penjual. Jual beli dengan cara demikian dilakukan tanpa sighthat ijab kabul antara penjual dan pembeli, menurut sebagian ulama Syafi'iyah tentu hal ini dilarang, sebab ijab Kabul sebagai rukun jual beli. Tetapi sebagian Syafi'iyah lainnya, seperti Imam Nawawi membolehkan jual beli barang kebutuhan sehari-hari dengan cara yang demikian, yakni tanpa ijab kabul terlebih dahulu. (Suhendi, 2002: 78)

Selain jual beli diatas, jual beli juga ada yang dibolehkan dan ada yang dilarang, jual beli yang dilarang juga ada yang batal ada pula yang terlarang tetapi sah.

**e. Jual Beli yang Terlarang dalam Fiqh Muamalah**

Jual beli yang dilarang dan batal hukumnya adalah sebagai berikut:  
(Suhendi, 2002: 83)

- 1) Barang yang dihukumkan najis oleh agama, seperti anjing, babi, berhala, bangkai, dan khamar.

- 2) Jual beli sperma (mani) hewan, seperti mengawinkan seekor domba jantan dengan betina agar dapat memperoleh turunan.
- 3) Jual beli anak binatang yang masih berada dalam perut induknya. Jual beli seperti ini dilarang, karena barangnya belum ada dan tidak tampak, kemudian jika anak binatang itu lahir, juga belum dapat dipastikan apakah berkondisi baik, sempurna, kurang sempurna, jantan atau betina.
- 4) Jual beli dengan *muhaqallah*, *mukhadarah*, *mulamasah*, *munabadzah*, *muzabanah*.

*Baqalah* berarti tanah, sawah, dan kebun, maksud *muhaqallah* disini adalah menjual tanam-tanaman yang masih diladang atau disawah. Hal ini dilarang agama sebab ada persangkaan riba didalamnya.

Jual beli dengan *mukhadarah*, yaitu menjual buah-buahan yang belum pantas untuk dipanen, seperti menjual rambutan yang masih hijau, mangga yang masih kecil-kecil, dan yang lainnya. Hal ini dilarang karena barang tersebut masih samar, dalam artian mungkin saja buah tersebut jatuh tertiuip angin kencang atau yang lainnya sebelum diambil oleh si pembelinya;

Jual beli *mulamasah*, yaitu jual beli secara sentuh-menyentuh, misalkan seseorang menyentuh sehelai kain dengan tangannya diwaktu malam atau siang hari, maka orang yang menyentuh berarti



telah membeli kain tersebut. Seperti halnya baju yang terbungkus dalam plastiknya atau terbungkus dalam lipatannya, tidak boleh dijual sampai baju tersebut dibuka dan dilihat didalamnya, karena jika baju tersebut dijual tanpa terlebih dahulu dilihat, maka jual beli tersebut dikategorikan sebagai penipuan. Hal ini dilarang karena mengandung tipuan dan kemungkinan akan menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.

Jual beli dengan *munabadzah*, yaitu jual beli secara lempar-melempar, seperti seseorang berkata, “lemparkan kepadaku apa yang ada padamu, nanti kulemparkan pula kepadamu apa yang ada padaku.” Setelah terjadi lempar-melempar, terjadilah jual beli. Seperti juga ketika seseorang melempar atau menyerahkan pakaiannya kepada pihak lain, dan pihak lain juga menyerahkan pakaiannya kepada lelaki tersebut tanpa memeriksa barangnya dan masing-masing pihak berkata “baju ini dibeli atau ditukar dengan baju itu.” Hal ini dilarang karena mengandung unsur tipuan dan tidak ada ijab kabul.

Jual beli dengan *muzabanah*, yaitu menjual buah yang basah dengan buah yang kering, seperti menjual padi kering dengan bayaran padi basah, sedangkan ukurannya dengan dikilo sehingga akan merugikan pemilik padi kering. Seperti halnya memperjualbelikan buah zaitun dengan minyak zaitun, ketumbar dengan minyak ketumbar, keju dengan mentega juga tidaklah boleh. Disamping itu,

pembeli biji-bijian (dan sejenisnya) dengan barang tertentu berasal dari hasil olahan biji-bijian tersebut belum dapat diketahui apakah yang akan dihasilkan itu berjumlah sedikit ataukah lebih banyak, karena itu jual ini dilarang karena termasuk penipuan dan taruhan.

- 5) Menentukan dua harga untuk satu barang yang diperjual belikan. Menurut Imam Syafi'i penjualan seperti ini mengandung dua arti, yang pertama seperti seseorang berkata "kujual baju ini kepadamu dengan syarat kamu harus menjual tasmu padaku."
- 6) Jual beli dengan syarat (iwadh mahjul), jual beli seperti ini, hampir sama dengan jual dengan menentukan dua harga, hanya saja disini dianggap sebagai syarat, seperti seseorang berkata: "aku jual rumahku yang butut ini kepadamu dengan syarat kamu mau menjual mobilmu padaku." Lebih jelasnya, jual beli ini sama dengan jual beli dengan dua harga arti yang kedua menurut Imam Syafi'i;
- 7) Jual beli gharar, yaitu jual beli yang samar sehingga ada kemungkinan terjadi penipuan, seperti penjualan ikan yang masih dikolam atau menjual kacang tanah yang atasnya kelihatan bagus, tetapi dibawahnya jelek. Penjualan seperti ini dilarang, sebagaimana Rasulullah saw. bersabda yang artinya: "Janganlah kamu membeli ikan didalam air, karena jual beli seperti ini termasuk gharar, alias menipu."
- 8) Jual beli dengan mengecualikan sebagian benda yang dijual, seperti seseorang menjual sesuatu dari benda itu ada yang dikecualikan salah

satu bagiannya, misalnya A menjual seluruh pohon-pohonnya yang ada dikebunnya, kecuali pohon pisang. Jual beli ini sah, sebab yang dikecualikannya jelas. Namun, bila yang dikecualikannya tidak jelas (majhul), jual beli tersebut batal, sebagaimana Rasulullah saw. bersabda yang artinya: “Rasulullah saw. melarang jual beli dengan muhaqallah, mudzabanah, dan yang dikecualikan, kecuali bila ditentukan.” (HR. Nasai);

- 9) Larangan menjual makanan hingga dua kali ditakar. Hal ini menunjukkan kurangnya saling percaya antara penjual dan pembeli. Jumhur ulama berpendapat bahwa seseorang yang membeli sesuatu dengan takaran dan telah diterimanya, kemudian ia jual kembali, maka ia tidak boleh menyerahkan kepada pembeli kedua dengan takaran yang pertama sehingga ia harus menakarnya lagi untuk pembeli yang kedua itu.

#### **f. Unsur Kelalaian dalam Jual Beli menurut Fiqh Muamalah**

Dalam transaksi jual beli bisa saja terjadi kelalaian, baik ketika akad berlangsung maupun disaat penyerahan barang dan uang oleh pembeli. Untuk setiap kelalaian tersebut ada resiko yang harus ditanggung oleh pihak yang lalai. Menurut ulama fikih, bentuk-bentuk kelalaian dalam jual beli diantaranya adalah barang yang dijual tersebut bukan milik penjual. Barang itu sebagai titipan, atau jaminan utang ditangan penjual atau barang itu adalah hasil curian. Menurut perjanjian

barang harus diserahkan ke rumah pembeli pada waktu tertentu tetapi ternyata tidak diantarkan dan tidak tepat waktu atau barang tersebut rusak dalam perjalanan, atau barang yang diserahkan tersebut tidak sesuai dengan contoh yang disepakati. Dalam kasus-kasus seperti ini resikonya adalah ganti rugi dari pihak yang lalai.

Apabila barang itu bukan milik penjual, maka ia harus membayar ganti rugi terhadap harga yang telah diterimanya. Apabila kelalaian itu berkaitan dengan keterlambatan pengantaran barang, sehingga tidak sesuai dengan perjanjian dan dilakukan dengan unsur kesengajaan, pihak penjual juga harus membayar ganti rugi. Apabila dalam mengantarkan barang itu terjadi kerusakan, baik disengaja ataupun tidak, atau barang yang dibawa tidak sesuai dengan contoh yang disepakati, maka barang itu harus diganti. Ganti rugi dalam akad ini dalam istilah fikih disebut dengan *ad-daman*, yang secara harfiah bisa berarti jaminan atau tanggungan. Para ahli fikih mengatakan bahwa *ad-daman* adakalanya berbentuk barang dan adakalanya berbentuk uang. (Dahlan, 1996: 80)

Pentingnya *ad-daman* jual beli adalah agar dalam jual beli itu tidak terjadi perselisihan terhadap akad yang telah disetujui kedua belah pihak. Segala bentuk tindakan yang merugikan kedua belah pihak, baik terjadi sebelum maupun sesudah akad, menurut ulama fikih, harus ditanggung resikonya oleh pihak yang menimbulkan kerugian.

**g. Etika Jual Beli dalam Fiqh Muamalah**

Etika penting untuk membuat jual beli menjadi berkah. Salah satu sumber rujukan etika dalam jual beli adalah etika yang bersumber dari Rasulullah saw. Beliau telah mengajarkan beberapa etika dalam berjualbeli sesuai syariat, diantaranya: (Malahayati, 2010: 74–78)

- 1) Jujur dalam menjelaskan produk. Kejujuran merupakan syarat fundamental dalam kegiatan jual beli. Rasulullah saw. sangat intens menganjurkan kejujuran dalam aktivitas jual beli. Dalam hal ini Rasulullah saw. bersabda yang artinya: “Tidak dibenarkan seorang muslim menjual satu jualan yang mempunyai aib, kecuali ia menjelaskan aibnya.” (HR. Al-Quzwani). Rasulullah saw. sendiri selalu bersikap jujur dalam jual beli. Beliau melarang para pedagang meletakkan barang busuk disebelah bawah dan barang yang baru dibagian atas. Ini termasuk perbuatan menipu pembeli;
- 2) Suka sama suka. Permintaan dan penawaran haruslah terjadi suka sama suka dan tidak ada yang merasa terpaksa dengan harga tersebut. Disinilah kemudian berlaku hak memilih, yaitu hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi;

- 3) Tidak menipu takaran, ukuran, dan timbangan. Dalam perdagangan, timbangan yang benar dan tepat harus benar-benar diutamakan.
- 4) Tidak menjelek-jelekkan jualan orang lain. Dalam hal ini Rasulullah saw. Bersabda yang artinya: “Janganlah seseorang diantara kalian menjual dengan maksud untuk menjelekkan apa yang dijual oleh orang lain.” (HR. Muttafaq ‘alaih);
- 5) Bersih dari unsur riba.
- 6) Tidak menimbun barang (ihtikar). Ihtikar ialah menimbun barang (menumpuk dan menyimpan barang pada masa tertentu, dengan tujuan agar harganya suatu saat menjadi naik dan keuntungan besar pun diperoleh). Rasulullah saw. Melarang keras perilaku jual beli semacam itu. Misalnya, penumpukan BBM agar ketika mahal, penjual akan mendapatkan keuntungan besar;
- 7) Tidak menimbun barang (ihtikar). Ihtikar ialah menimbun barang (menumpuk dan menyimpan barang pada masa tertentu, dengan tujuan agar harganya suatu saat menjadi naik dan keuntungan besar pun diperoleh). Rasulullah saw. Melarang keras perilaku jual beli semacam itu. Misalnya, penumpukan BBM agar ketika mahal, penjual akan mendapatkan keuntungan besar;
- 8) Tidak melakukan monopoli. Salah satu keburukan sistem ekonomi kapitalis ialah memperbolehkan monopoli. Contoh yang sederhana adalah penguasaan individu tertentu atas hak milik sosial, seperti air,

udara, tanah, dan kandungan isinya seperti barang tambang dan mineral. Orang seperti ini hanya memikirkan kepentingan pribadinya saja. Inilah yang dilarang keras dalam Islam;

- 9) Mengutamakan kepuasan pelanggan. Ketekunan dan kesungguhan Rasulullah saw. dalam bisnis jual beli sangat menonjol. Beliau pernah menunggu pembelinya, Abdullah bin Hamzah selama tiga hari. Abdullah bin hamzah mengatakan: “Aku telah membeli sesuatu dari Nabi sebelum beliau menerima tugas kenabian, dan karena masih ada suatu urusan dengannya, maka menjanjikan untuk mengantarkan padanya, tetapi aku lupa. Ketika teringat tiga hari kemudian, aku pun pergi ke tempat tersebut dan menemukan Nabi masih berada disana. Nabi berkata, ‘engkau telah membuatku resah, aku berada disini selama tiga hari menunggumu’.” (HR. Abu Dawud);
- 10) Membayar upah kepada karyawan.
- 11) Teguh menjaga amanah. Islam menginginkan seorang pebisnis muslim mempunyai hati yang tanggap dengan menjaganya dan memenuhi hak-hak Allah dan manusia, serta menjaga muamalahnya dari unsur yang melampaui batas atau sia-sia. Dia tidak akan mengingkari janjinya kepada pelanggan, sehingga membuat mereka kecewa dan berbalik;
- 12) Toleran. Toleran membuka kunci rezeki dan saran hidup tenang,. Manfaat toleran adalah mempermudah pergaulan, mempermudah urusan jual beli, dan mempercepat kembalinya modal. Allah swt.

mengasahi orang yang lapang dada dalam menjual, dalam membeli, serta melunasi utang.

## **B. Kajian Penelitian yang Relevan**

Tinjauan penelitian relevan ini merupakan salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Dari tinjauan penelitian relevan ada beberapa karya tulis terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Alvina Khoirul Umami, “Analisis Hukum Jual Beli Melalui Perantara Aplikasi Shopee Perspektif Regulasi Transaksi Elektronik Dan Hukum Perjanjian Syariah” pada penelitian terdahulu ini mengkaji tentang bagaimana analisis hukum pada jual beli di aplikasi shopee. Penelitian ini merupakan penelitian yuridids normatif dan penelitian kepustakaan dengan menggunakan pendekatan konseptual dan perundang undangan. Adapun hasil penelitian yaitu dalam jual beli pada aplikasi shopee masih belum berjalan dengan baik, salah satunya karena tidak adanya identitas lengkap dengan kontrak elektronik dalam perjanjian tersebut. Adapun perbedaan pada penelitian lebih berfokus terhadap hukum jual beli pada aplikasi shopee yang berbasis online dan lebih berfokus kepada masalah efesiensi jika berbelanja secara online sedangkan peneliti lebih



berfokus kepada kecurangan dalam mempromosikan barang jualan pada aplikasi atau marketplace.

2. Febi asriyanti“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual-Beli Online Dengan Sistem Shopeepaylater Dalam Aplikasi Shopee”. Penelitian terdahulu ini mengkaji tentang bagaimana mengetahui bagaimana hukum jual beli online dalam perspektif hukum Islam dan bagaimana hukum penggunaan ShopeepayLater dalam jual beli online dalam perspektif hukum Islam. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kepustakaan (library Research). Penelitian ini menggunakan tehnik analisis data deskriptif, yaitu menganalisa mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan mendiskripsikan variable. Hasil penelitian yaitu membuktikan bahwa hukum jual beli online menurut hukum islam adalah sah selama tidak mengandung unsur haram, dan barang yang diperjual belikan adalah halal. Tetapi untuk praktek pinjaman Shopeepay later tidak sesuai dengan syariat hukum hukum islam, karena terdapat unsur riba yang terkandung didalamnya. Adapun perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu membahas tentang ShopeepayLater atau pembayaran dengan cara tertunda (hutang) yang diberlakukan oleh shopee sedangkan peneliti lebih berfokus kepada sistem periklanan barang pada aplikasi shopee menurut tinjauan UU Perlindungan Konsumen.

3. Nurmia Noviantri “Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta”.. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bisnis online boleh (ibahah) selama bisnis tersebut tidak mengandung elemen yang dilarang. Hanya berdasar pada deskripsi yang telah disediakan oleh pihak penjual dianggap sah. Namun, apabila deskripsi tersebut tidak sesuai maka pihak pemebeli memiliki hak khiyar yang diperbolehkan pembeli untuk meneruskan atau membatalkannya. Pengguna aplikasi Shopee menyediakan layanan.
4. Febi asriyanti “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual-Beli Online dengan Sistem Shopeepaylater Dalam Aplikasi Shopee”. Penelitian terdahulu ini mengkaji tentang bagaimana mengetahui bagaimana hukum jual beli online dalam perspektif hukum Islam dan bagaimana hukum penggunaan ShopeepayLater dalam jual beli online dalam perspektif hukum Islam.<sup>12</sup> Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kepustakaan (library Research).

Penelitian ini menggunakan tehnik analisis data deskriptif, yaitu menganalisa mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan mendiskripsikan variable. Hasil penelitian yaitu membuktikan bahwa hukum jual beli online menurut hukum islam

adalah sah selama tidak mengandung unsur haram, dan barang yang diperjual belikan adalah halal. Tetapi untuk praktek pinjaman Shopeepay later tidak sesuai dengan syariat hukum hukum islam, karena terdapat unsur riba yang terkandung didalamnya. Adapun perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu membahas tentang ShopeepayLater atau pembayaran dengan cara tertunda (hutang) yang diberlakukan oleh shopee sedangkan peneliti lebih berfokus kepada sistem periklanan barang pada aplikasi shopee menurut tinjauan UU Perlindungan Konsumen.

5. Nurmia Noviantri “Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bisnis online boleh (ibahah) selama bisnis tersebut tidak mengandung elemen yang dilarang. Hanya berdasar pada deskripsi yang telah disediakan oleh pihak penjual dianggap sah. Namun, apabila deskripsi tersebut tidak sesuai maka pihak pemebeli memiliki hak khiyar yang diperbolehkan pembeli untuk meneruskan atau membatalkannya.

Pengguna aplikasi Shopee menyediakan layanan untuk penggunanya yaitu pengguna bebas melakukan komunikasi melalui

fitur chat. Apabila ada kegiatan yang tidak sesuai dengan keinginan para konsumen maka Shopee sendiri dapat bertanggung jawab atas apa yang telah ditetapkan dan disepakati pada ketentuan-ketentuan yang ada. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama membahas jual beli melalui aplikasi Shopee. Perbedaan dengan penelitian yang diteliti peneliti adalah mengangkat masalah tentang analisis perlindungan konsumen dan resiko-resiko yang ditimbulkan dari belanja di Shopee. Sedangkan peneliti meneliti tentang jual beli online di Shopee menurut tinjauan UU Perlindungan Konsumen.

6. Maudy Vena Melinda “Pandangan Ekonomi Islam terhadap Minat Beli melalui Sistem Online Shop”. Penelitian ini diperoleh melalui field research dengan cara wawancara dengan informan. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa pandangan ekonomi Islam mengenai jual beli secara online diperbolehkan selagi tidak ada kezaliman, unsur-unsur riba, dan penipuan. Islam memperbolehkan melakukan jual beli secara online selama telah memenuhi rukun akad dalam aturan syariah yaitu adanya penjual dan pembeli, serta sighth telah terpenuhi dimana konsumen menyetujui syarat dan kondisi tertulis ketika proses transaksi dilanjutkan. Selain itu, obyek akadnya juga harus jelas serta tidak merugikan salah satu pihak.

Persamaan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini adalah membahas tentang jual beli melalui sistem

online shop. Perbedaannya adalah membahas tentang pandangan mahasiswa tentang resiko-resiko yang muncul saat belanja online dan pandangan ekonomi Islam mengenai berbelanja di Online Shop. Dalam penelitian Maudy membahas jual beli online secara umum tidak mengarah pada salah satu marketplace online. Sedangkan peneliti memfokuskan meneliti tentang jual beli online di Shopee.

7. Intan Surun Fauziah “Perilaku Konsumen dalam Marketplace (Studi Kasus di Shopee dan Tokopedia Perspektif Etika Bisnis Islam”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif model analisis studi kasus. Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar informan atau pembeli yang terdapat di Shopee dan Tokopedia sudah melaksanakan transaksi sesuai dengan etika bisnis Islam atau Syariah berdasarkan aksioma-aksioma seperti pertanggungjawaban, kebebasan, dan kemanfaatan terkait dengan implementasi dalam proses pembelian online di Shopee dan Tokopedia.

Hanya saja masih ada hal-hal yang belum sesuai dengan etika bisnis Islam. Karena ada indikator dari aksioma keadilan dan kesatuan yang belum dilaksanakan. Implementasi perilaku konsumen saat proses pembelian dalam marketplace online yang belum sesuai dengan keadilan dan kesatuan seperti berkata kasar kepada penjual maupun sebaliknya saat melakukan transaksi pembelian dan

melakukan pembatalan terhadap pesanan secara tiba-tiba. Persamaan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini adalah membahas tentang etika bisni Islam pada aplikasi Shopee. Perbedaannya adalah membahas tentang analisis perbedaan perilaku konsumen yang ada di Shopee dan Tokopedia. Sedangkan peneliti mengangkat masalah tinjauan etika bisnis Islam terhadap jual beli online di aplikasi Shopee.

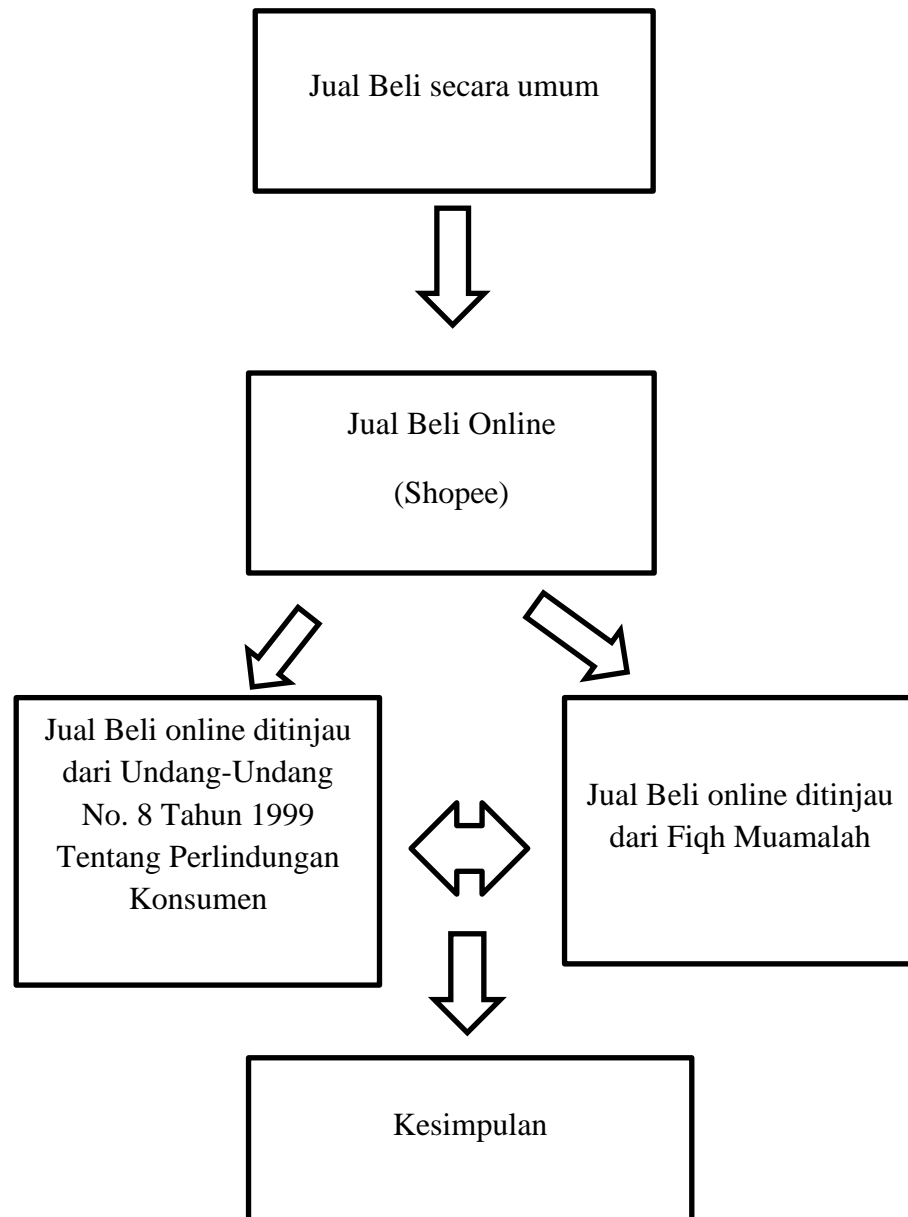
8. Retno Dyah Pekerti dan Eliada Herwiyanti “Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Madzhab As- Syafi’i”.<sup>16</sup> Penelitian ini berdasarkan berbagai masalah jual beli online yaitu banyak penjual menipu pembeli dengan tidak mengirimkan barangnya maupun mengirimkan barang dengan spesifikasi yang berbeda dengan aktualisasi pada etalase di toko online. Tidak hanya penjual, pembeli pun seringkali melakukan berbagai kecurangan dengan memesan barang di toko online tetapi tidak melakukan pembayaran. Penelitian ini menggunakan library research dari berbagai literatur.

Hasil analisis penelitian ini adalah transaksi jual beli online secara hukum dilihat dari perspektif madzhab Asy-Syafi’i diperbolehkan dengan dasar jual beli wakalah (penjagaan) yang diwakilkan kepada kurir yang mengantarkan, dengan catatan bahwa kurir tersebut memiliki surat kuasa atau surat tugas dalam melakukan jual beli. Dan ketika melakukan transaksi elektronik hendaknya

pelaku transaksi memperhatikan prinsip kehati-hatian, akuntabilitas, transparansi, dan kewajaran. Persamaan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini adalah membahas tentang jual beli online.

Dalam Islam jual beli online merupakan suatu bentuk transaksi dimana sistem pembayaran dilakukan secara tunai/disegerakan tetapi penyerahan barang ditangguhkan. Namun dengan syarat spesifikasi, kualitas, harga, jumlah, tanggal dan tempat penyerahan jelas, dan juga telah disepakati sebelumnya dalam perjanjian. Perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti lebih memfokuskan jual beli dalam Marketplace Shopee menurut etika bisnis Islam, sedangkan dalam penelitian ini mengangkat masalah tentang praktek jual beli online dalam perspektif syariah mazhab Asy Syafi'i secara umum tidak terfokus salah satu dalam marketplace online.

### C. Kerangka Berpikir





Sebagai upaya melindungi konsumen secara hukum guna menghindarkan konsumen dari segala hal yang merugikan, maka dilakukanlah perlindungan konsumen. Hal ini adalah hal yang sangat penting dikarenakan konsumen merupakan pihak yang dianggap paling lemah dalam jual beli online menggunakan ecommerce shopee.

Shopee merupakan E-Commerce international yang pertama kali muncul pada awal tahun 2015 di Singapura sebagai mobile marketplace pertama di Asia Tenggara. Dengan kemajuan zaman yang begitu cepat, Shopee membuka store di Thailand, Vietnam dan Malaysia untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup pria dan wanita Asia Tenggara. Setelah itu, pada Desember 2015 Shopee memasuki wilayah Indonesia dengan membuka store di Indonesia untuk memenuhi gaya hidup pria dan wanita di Indonesia yang beraneka ragam.

E-Commerce Shopee menyediakan beberapa fitur yang membuat orang tertarik untuk belanja melalui Shopee, misalnya saja diskon untuk beberapa barang, gratis ongkir, dan beberapa promo lainnya. Selain itu Shopee juga menawarkan fitur toko online bagi yang ingin membuka toko di Shopee dan memasarkan produk atau jasa di Shopee, untuk membuka toko di Shopee bisa dilakukan melalui aplikasi pada Handphone atau website e-Commerce pada computer.

Kemudian hukum perlindungan konsumen dibentuk guna untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen yang memiliki kedudukan

lemah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga membantu 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.

Melihat maraknya transaksi yang merugikan konsumen, muncul ketakutan konsumen lain dalam menjalankan transaksi oleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang tidak baik akan melegalkan segala macam cara demi terpenuhi hak-haknya tanpa melihat pihak yang dirugikan.

Pada dasarnya Islam tidak hanya menganjurkan umatnya untuk memfokuskan diri dalam hal-hal yang bersifat ibadah semata, namun juga menjadi pedoman bersikap dalam kehidupan sehari-hari. Pedoman ini diatur dalam hukum syariah, seperti fiqh muamalah. Fiqh yang berarti aturan dan muamalah berarti tukar menukar barang atau benda. Sehingga fiqh muamalah adalah hukum syara' yang ditujukan mengatur hubungan antar manusia berkaitan dengan perintah maupun larangan agama.

Sebagaimana pandangan Fiqh Muamalah juga mempunyai keselarasan dalam melindungi hak-hak para konsumen dari berbagai bentuk penipuan dalam jual beli. Hal ini berdasarkan kesepakatan ganti rugi maupun tidak sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, peraturan ini dalam fiqh muamalah disebut hak khiyār.

Khiyar masih mencakup ruang lingkup dalam fiqh muamalah yang dijadikan sebagai hak memilih bagi penjual dan pembeli. Sebagaimana acuan bermuamalah harus sesuai dengan prinsip Islam, meliputi adanya persetujuan kedua pihak, tidak merugikan orang lain, dan memelihara nilai keadilan. Sehingga khiyār dalam jual beli khususnya online dapat memberi komposisi yang seimbang mengenai akad transaksi dengan semata-mata mencari rida Allah SWT.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan cara yang dipakai guna memperoleh data yang benar dengan tujuan dapat menemukan, membuktikan, serta mengembangkan pengetahuan tertentu dalam suatu waktu agar bisa dipahami serta diantisipasi problematikanya. Berikut merupakan metode penelitian yang dipakai peneliti adalah:

##### **A. Jenis Penelitian.**

Dalam melakukan penelitian ini, penelitian yang digunakan adalah kualitatif lapangan yaitu, suatu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data pada data kualitatif lapangan dan riset. Selain penelitian literatur juga didukung dengan penelitian pustaka, yang bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan bantuan material, misalnya jurnal, artikel dan referensi lainnya yang berkaitan dengan jual beli online shopee.

##### **B. Setting Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif ini setting penelitian akan menunjukkan pada fokus penelitian yang telah ditetapkan sejak awal. Setting penelitian ini dilaksanakan pada aplikasi shopee dan toko online shopee.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih dengan cara bertatap muka, mendengarkan secara langsung mengenai informasi atau keterangan dari narasumber. (Suharsi, 2002) Pada penelitian ini, peneliti akan mewawancarai penjual Wawancara dilakukan secara mendalam mengenai informasi. Dalam melakukan wawancara, maka peneliti menyiapkan berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian mencatatnya.

#### 2. Observasi

Observasi adalah teknik yang dilakukan secara langsung yaitu peneliti mengamati secara langsung tempat yang akan diteliti yaitu pasar juwiring. Observasi yang akan dilakukan secara langsung ini dimana penelitian ini tidak terlibat dan hanya pengamatan saja. (Sugiyono, 2017: 38)

### **D. Subjek dan Informan Penelitian**

Sumber data merupakan suatu informasi atau data yang berasal dari sumber asli dan diperoleh dari aplikasi *shopee*. Untuk mengetahui terkait data yang diambil pada sebuah penelitian yang dilakukan dan digunakan untuk

kedepannya. (Suharsi, 2002, hal 23) Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Data Primer: adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama pada aplikasi shopee.
2. Data sekunder: adalah data yang diperoleh dari sumber kedua yaitu dengan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti tesis, disertasi ataupun jurnal maupun buku-buku tentang jual beli aplikasi online shopee.
3. Data Tersier: adalah sejumlah tulisan yang menyimpan informasi secara *komprehensif* dan cepat dipahami. Data tersebut terdapat pada internet ataupun biografi terkait dengan jual beli online tinjauan fiqh muamalah dan UU Perlindungan Konsumen.

#### **E. Pemeriksaan Keabsahan Data**

Tujuan dilakukannya keabsahan data adalah sebagai pembuktian kebenaran penelitian yang dilakukan sesuai dengan penelitian ilmiah dan untuk menguji data yang diperoleh. Agar data dapat dipertanggungjawabkan, maka dilakukan uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang meliputi (Sugiyono, 2007: 270):

##### 1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) merupakan uji kepercayaan yang dilakukan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti. Untuk itu perlu dilakukan beberapa hal untuk membuktikan bahwa hasil penelitian ini benar sebagai sebuah karya ilmiah diantaranya:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas data. Dengan dilakukannya perpanjangan pengamatan ini peneliti akan melakukan pengamatan kembali ke lapangan dengan melakukan pengumpulan data kembali seperti wawancara kembali dengan sumber yang telah ditemui atau sumber data lain untuk meyakinkan kebenaran data yang diperoleh.

Setelah data diperoleh, kemudian dilakukan pengecekan kembali ke lapangan untuk mengetahui kebenaran data tersebut apakah benar dan ada perubahan atau tidak. apabila data tersebut sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan berarti data tersebut kredibel dan dapat dipercaya, sehingga tidak perlu melakukan perpanjangan pengamatan lagi.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara untuk memeriksa kebenaran data yang terkumpul dan telah disajikan dengan cara membaca sumber referensi, hasil penelitian terdahulu dan dokumen lain yang relevan. Dengan demikian, peneliti akan lebih cermat dalam menyajikan data sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih berkualitas.

c. Triangulasi data

Triangulasi data merupakan cara untuk mengecek data melalui berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian ada tiga cara yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu. Triangulasi tersebut dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

1) Triangulasi Sumber

Dalam melakukan pengujian kredibilitas data dapat menggunakan triangulasi sumber dengan cara melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan agar kredibilitas data teruji dengan cara mengecek data dengan menggunakan teknik yang berbeda kepada sumber yang sama.

3) Triangulasi Waktu

Pengecekan data dengan wawancara, observasi ataupun teknik lain dapat dilakukan dengan triangulasi waktu dalam waktu atau situasi yang berbeda.

d. Menggunakan referensi yang cukup

Yang dimaksud referensi adalah bahan pendukung untuk meningkatkan kredibilitas atau kepercayaan atas kebenaran data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Data yang disajikan perlu dilengkapi dengan foto atau



dokumen autentik, sehingga laporan penelitian tersebut lebih dapat dipercaya.

e. Mengadakan *Membercheck*

*Membercheck* bertujuan untuk mengetahui kesesuaian data yang diperoleh dari sumber data atau informan. Menurut Sugiyono, *membercheck* dilakukan untuk mendapatkan kesesuaian data dan informasi yang diperoleh melalui sumber data atau informan dengan data yang akan disajikan dalam penelitian ini. Proses *membercheck* ini dapat menghindari kesalahan tafsir atau pemahaman terhadap jawaban responden saat dilakukan wawancara.

2. *Transferability*

*Transferability* adalah validitas eksternal dalam sebuah penelitian kualitatif yang menunjukkan ketepatan derajat atau penerapan dalam hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

Maka dari itu, peneliti menguraikan hasil penelitian secara rinci, jelas, dan dapat dipercaya agar ke depannya pembaca dapat lebih memahami dan menerapkan hasil penelitian kualitatif ini.

3. *Dependability*

*Dependability* atau reliabilitas adalah penelitian yang dapat dipercaya. Sesuai dengan reliabilitasnya, maka peneliti harus mampu menyajikan kesesuaian data dengan fakta di lapangan agar hasil penelitian ini valid. Peneliti mengaudit semua proses penelitian mulai dari penentuan masalah,

observasi lapangan, penentuan sumber data, penganalisan data, melakukan keabsahan data hingga membuat kesimpulan data.

#### 4. *Confirmability* (Obyektivitas)

*Confirmability* dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dapat dikatakan obyektif apabila telah ada kesepakatan banyak pihak dari hasil penelitian itu. Dalam penelitian kualitatif, pengujian *confirmability* dan *dependability* dapat dilakukan bersamaan karena dua jenis uji ini hampir sama. Pengujian *confirmability* dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

Maka pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam menganalisis masalah pada penelitian ini. Sebagaimana menurut empat teknik keabsahan data diatas. Teknik triangulasi terbagi menjadi tiga yaitu teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Teknik triangulasi sumberlah yang digunakan dalam penelitian ini dalam membahas masalah yang dikaji, peneliti menggunakan lebih dari satu sumber, yaitu dari berbagai toko online shop di ecommerce shopee khususnya di wilayah kota Surakarta.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisi data adalah proses penyerderhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dan diinterpretasikan. (Sugiyono, 2017) Menurut Miles dan Huberman, analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu Reduksi Data, Penyajian Data dan penarikan Kesimpulan/Verifikasi:

1. Reduksi Data: yaitu data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilah dan memfokuskan data pada hal – hal yang sesuai dengan tujuan. Pada tahap ini, dalam melakukan reduksi data adalah dengan cara memilah – memilah data yang harus diolah kemudian mengkategorikan sub bab dari hasil wawancara, observasi dan tersebut kemudian membuat abstraksi dari catatan observasi, dan dokumentasi.
2. Penyajian Data: Dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang telah diperoleh dari hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk Catatan Dokumentasi.

Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi: yaitu langkah terakhir dalam analisis data. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang di dukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan tersebut harus mencakup jawaban dari rumusan masalah mengenai jual beli online pada fiqh muamalah dan UU Perlindungan Konsumen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Aplikasi Shopee**

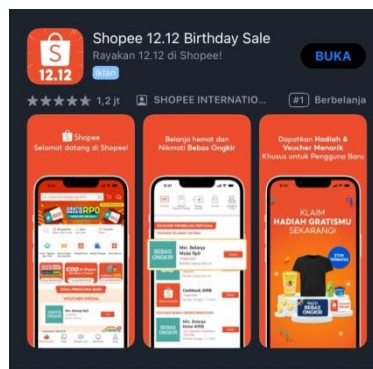
Shopee merupakan pengikut pasar mobile-sentris social yang pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, pada tahun tersebut Shopee juga melakukan ekspansi ke Negara ASEAN diantaranya, Taiwan, Thailand, Filipina, Malaysia, dan Indonesia. Di Indonesia sendiri Shopee dioperasikan sejak bulan Juni 2015. Shopee adalah bagian dari anak perusahaan SEA Group atau yang dikenal dengan Garena Group yang berbasis di Singapura Indonesia. Tokoh penting dalam sejarah berdirinya Shopee adalah Chris Feng yang merupakan lulusan terbaik Universitas di Singapura.



**Logo Shopee**

Shopee Indonesia memiliki visi “Menjadikan Mobile Marketplace Nomor 1 Di Indonesia” serta memiliki misi “Mengembangkan Jiwa Kewirausahaan Bagi Para Penjual Indonesia”. Para pemuda dan pemudi pada era ini yang terbiasa beraktivitas dengan menggunakan gadget termasuk dalam melakukan kegiatan berbelanja menjadi sasaran sebagai pengguna Shopee. (<https://portal-uang.com/shopee/>)

CEO Shopee, Chris Feng menyatakan pendekatan Shopee terhadap penggunanya bisa dilihat dari fitur-fitur unggulannya contohnya chatting dan tawar, hal ini bertujuan agar pengguna dapat berkomunikasi dan berbelanja secara Real Time disesuaikan terhadap kenyamanan pelanggan baik pembeli maupun penjual. Dalam aplikasi Shopee pengguna juga bisa melangsungkan proses tawar menawar melalui fitur yang telah disediakan. Hingga saat ini yang telah mengunduh aplikasi Shopee mencapai 100 juta pengunduh yang terdapat Google Play Store.



**Aplikasi Shopee  
Di Play Store**

Pada halaman awal pengguna akan menikmati sebanyak 26 kategori yang terdapat di Shopee, yaitu “Elektronik, Komputer dan Aksesoris, Handphone dan Aksesoris, Makanan dan Minuman, Perawatan dan Kecantikan, Perlengkapan Rumah, Pakaian Pria, Pakaian Wanita, Sepatu Pria, Fashion Muslim, Tas Pria, Fashion Bayi dan Anak, Ibu dan Bayi, Aksesoris Fashion, Jam Tangan, Sepatu Wanita, Kesehatan, Tas Wanita, Hobi dan Koleksi, Otomotif, Olahraga dan Outdoor, Souvenir dan Pesta, Fotografi, Buku dan Alat Tulis, Voucher, dan ShopeePay Sekitarmu”.

## **2. Produk**

Produk tersebut adalah berbagai macam produk digital yakni barang tanpa bentuk fisik antara lain pulsa, paket data, kupon game, tagihan listrik (prabayar dan pascabayar, tagihan (cicilan pulsa, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, PDAM, TV Kabel) yang dapat ditambah atau dihapus sewaktu waktu atas kebijakan Shopee.(  
<https://shopee.co.id/>)

Marketplace Shopee menyediakan berbagai macam kebutuhan, antara lain kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder. Tidak jauh berbeda dengan Marketplace lain, Shopee juga menawarkan berbagai produk yang sedang trend dan menyesuaikan gaya hidup di Indonesia.

Produk-produk Shopee dapat mengikuti perkembangan gaya hidup yang modern dan sekarang Shopee menjual produk kebutuhan sehari-hari. Produk yang ditawarkan oleh Shopee berbagai macam, mulai dari kebutuhan pria, wanita hingga anak-anak. Shopee punya dua macam platform penjualan produk yaitu kategori yang diisi para penjual dari kalangan UMKM dan Mall dengan brand-brand resmi di dalamnya. Namun semua produk dapat di akses dan di cari melalui Search Engine yang disediakan oleh Shopee.

### **3. Layanan**

Marketplace Shopee mencoba memberikan layanan yang lengkap kepada penjual dan pembeli. Untuk penjual Shopee memberikan kemudahan registrasi bagi siapa saja yang ingin berjualan, bahkan Shopee menyediakan Seller Center untuk para penjual yang mengalami kesulitan ketika menggunakan Shopee. Adapun layanan yang diberikan oleh Shopee diantaranya aplikasi, perangkat lunak klien Shopee dan semua informasi, halaman tertaut, fungsi, data, teks, gambar, foto, grafik, pesan, label, konten, pemrograman, perangkat lunak, layanan aplikasi, atau lainnya yang disediakan melalui aplikasi. (<https://shopee.co.id/>)

#### 4. Fitur Shopee

Fitur merupakan fasilitas yang diberikan atau disertakan dalam suatu aplikasi atau produk yang menonjol sehingga menjadi daya tarik. Fitur yang disediakan Shopee bertujuan agar penjual lebih mudah dalam mengelola dan mengakses bisnisnya, dan untuk pengunjung agar lebih tertarik dan mudah dalam berbelanja. Adapun fitur-fitur yang dapat dimanfaatkan di marketplace Shopee sebagai berikut:

##### 1) Gratis Ongkir

Fitur gratis ongkir adalah fitur dimana pengguna dapat menggunakan layanan ini untuk mendapatkan jasa kirim produk yang dibeli secara gratis. Bagi penjual, fitur ini dapat mendongkrak daya beli konsumen karena fitur ini menarik bagi pembeli yang menginginkan barang dikirim secara gratis. Penjual bisa mendaftarkan tokonya dengan fitur gratis ongkir di Shopee dengan mudah. Diperlukan beberapa hari untuk mengaktifkan fitur gratis ongkir ini dan jika sudah disetujui, maka pada postingan produk akan muncul logo gratis ongkir.

Dalam sistem pemilihan jasa kirim Shopee akan memperbaharui secara otomatis dapat memilih layanan jasa terbaik. Pemilihan akan disesuaikan dengan estimasi waktu dan kapasitas



pengiriman, agar pengguna dapat menerima pesanan lebih cepat dan mendapatkan ongkir yang lebih murah. Pengguna Shopee masih tetap dapat memilih jasa kirim yang diinginkan dalam waktu satu jam setelah pesanan “Sedang dikemas” dan sebelum penjual memproses pesanan. (<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-ketentuan-Program-Gratis-Ongkir>)

## 2) Metode Pembayaran

Dalam hal pembayaran barang, Shopee menawarkan berbagai fitur pembayaran yaitu:

### a) ShopeePay

ShopeePay adalah uang elektronik yang dimiliki Shopee khusus untuk pengguna yang melakukan berbagai transaksi. Untuk dapat menggunakan ShopeePay, pengguna harus mengaktivasi ShopeePay terlebih dahulu. Saldo ShopeePay dapat ditarik dan diisi dengan menghubungkan nomor rekening pengguna. (<https://shopee.co.id/>)

### b) ShopeePayLater

Layanan SPayLater dicicil satu 1x/beli sekarang bayar nanti oleh PT lentera Dana Nusantara (sebagai operator platform layanan pinjam meminjam uang berbasis

teknologi/P2P lending), PT Commerce Finance (sebagai perusahaan pembiayaan), serta pihak lain yang bekerja sama dengan PT Lentera Dana Nusantara atau PT Commerce Finance untuk memberikan pinjaman bagi Pengguna. SPayLater dapat digunakan untuk membeli beberapa produk digital seperti pulsa, listrik PLN, paket data, BPJS, tiket kereta api, telkom, PDAM, pasca bayar, tiket pesawat, TV kabel & internet, tiket bus & travel, roaming. Sedangkan SPayLater tidak dapat digunakan dalam membeli produk kategori voucher, emas, uang elektronik dan zakat. (<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-syarat-ketentuan-berbelanja-dengan-ShopeePayLater>)

c) Cash On Delivery (COD)

COD adalah metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli. Jasa kirim yang mendukung metode pembayaran COD antara lain adalah J&T Express, Shopee Express, ID Express dan pengiriman luar negeri. Pengiriman dengan jasa kirim J&T Express, Shopee Express dan ID Express dengan metode pembayaran COD (bayar di tempat) dilindungi asuransi. (<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opsi-pembayaran-COD-Cash-on-Delivery>)

d) Cashback dan Voucher

Fitur Cashback dan Voucher adalah fitur yang memberikan potongan saat pembelian barang. Cashback di Shopee ada dua jenis yaitu dalam bentuk Shopee Pay atau dalam bentuk Shopee Koin. Keduanya dapat digunakan untuk pemotongan belanja selanjutnya. Untuk mendapatkan fitur ini cukup dilakukan klaim pada saat penawaran dan saat check out pengguna memasukkan voucher tersebut sebelum menyetujui pembayaran.

e) Shopee Koin

Shopee koin merupakan reward yang diberikan Shopee saat mendapatkan voucher cashback, me-review barang yang sudah dibeli atau saat bermain Shopee game. Saldo Shopee koin juga dapat memotong biaya pembayaran ketika akan membeli suatu barang. Pengguna dapat mengirim Koin sebagai hadiah kepada teman yang ada di kontak Pengguna melalui chat. Koin yang ditransfer ke teman adalah Koin terbaru yang pengguna punya (tanggal kedaluwarsa paling lama). Apabila pengguna mengirim Koin kepada teman, tanggal kedaluwarsa Koin tidak akan diperbaharui.

<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-Transfer-Koin-di-chat>)

f) Shopee Pinjam

Salah satu fitur baru Shopee di tahun 2020 adalah Shopee Pinjam. Fitur ini menyediakan limit kredit untuk pinjaman uang tunai yang bisa digunakan untuk tujuan tertentu. Besar-kecilnya limit kredit akan tergantung dari penilaian atau credit scoring dan juga customer due diligence yang dilakukan pihak pemberi pinjaman.

## 5. Cara Bertransaksi di Aplikasi Shopee

1) Pembelian

Pembelian barang dan jasa diawali dengan proses pencarian melalui search engine pada personal komputer mengenai situs shopee oleh pengguna jasa internet. Memasuki situs shopee, pengguna yang ingin mencari barang dan jasa dihadapkan dengan tampilan shopee yang menyediakan toolbar untuk memudahkan proses pencarian barang dan jasa. Pengguna memilih kategori iklan (gambar dan video) dari barang dan jasa yang akan dicari.

2) Negosiasi

Melakukan jual beli, tentunya berhadapan dengan proses yang biasa disebut dengan negosiasi, hal ini berlaku pula pada situs online

shopee. Negosiasi dilakukan antara penjual dan pembeli untuk memperoleh kesepakatan dalam melakukan transaksi perdagangan.

### 3) Transaksi jual beli

Setelah melakukan negosiasi antara penjual dan pembeli. Kesepakatan ini akhirnya merujuk dalam bentuk pertukaran. Jenis pertukaran yang terjadi antara pengguna situs shopee berupa pertukaran uang dengan barang, pertukaran uang dengan jasa, pertukaran barang dengan barang, pertukaran barang dengan jasa, dan pertukaran jasa dengan jasa. Transaksi merupakan puncak dari kegiatan jual beli pada situs shopee. Penjual dan pembeli sama-sama telah memperoleh apa yang diinginkan. Terdapat beberapa cara untuk melakukan transaksi dalam jual beli pada situs shopee, cara tersebut berdasarkan cara pembayaran adalah transfer ke rekening bank, Menggunakan kartu kredit, mini market dan lain-lain.

### 4) Pengiriman

Perdagangan full online membutuhkan jasa pengiriman sebagai penghubung atau pengirim barang antara penjual dan pembeli. Jasa pengiriman yang dipercaya pada situs shopee antara lain Jasa kurir, Tiki, dan JNE, Elteha, Pos Indonesia. Biaya untuk pengiriman barang atau jasa bisa ditanggung oleh penjual maupun pembeli dan bisa pula ditanggung bersama. Demi keamanan pengiriman, untuk barang

elektronik biasanya menggunakan jasa asuransi untuk menjamin keamanan barang sampai ke tujuan pengiriman.

(<https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/ingin-tahu-cara-belanja-di-shopee-yuk-ikuti-langkahnya/>)

Transaksi melalui layanan Shopee sangat mudah, Shopee juga bisa dilakukan kapan saja sesuai yang kita butuhkan. Bisa diakses melalui laptop ataupun handphone. Ini adalah panduan pemula tentang cara berbelanja di Shopee:

- a) Download aplikasi Shopee. Setelah aplikasi terinstal, buka aplikasi Shopee. Dan pilih Saya untuk login ke akun Shopee anda.
- b) Selanjutnya pilihlah tombol untuk Login. Untuk pengguna awal yang belum mempunyai akun, perlu membuat akun baru. Untuk login, peneliti menggunakan facebook, akan tetapi jika ingin mendaftar dengan menggunakan email, hanya dengan pilih halaman Register.
- c) Setelah di laman facebook, harus memasukkan email atau nomor handphone beserta password facebook. Kemudian pilih Masuk.
- d) Selanjutnya, pembeli memilih produk yang dibutuhkan. Dalam memilih produk pembeli harus benar-benar teliti. Apabila barang yang diinginkan sudah ditemukan, kemudian tekan pilih produknya.

- e) Setelah menemukan barang yang dibutuhkan, tekan Check Out. Sebelum menuju ke halaman pembayaran, mengisi alamat yang akan menerima pesanan (pembeli). Dan tekan OK.
- f) Selanjutnya tekan metode pembayaran sesuai selera, disini peneliti menggunakan metode pembayaran Mobile Banking.
- g) Cek ulang akumulasi pembayaran dan alamat yang akan dituju sudah sesuai., jika sudah sesuai, tekan Buat pesanan.
- h) Setelah pembeli menyelesaikan prosedur tersebut, penjual akan mengemas barang pesannya dan dikirim ke tempat tujuan. Setelah barang pesanan diterima pembeli, kemudian pembeli diminta untuk mengkonfirmasi kesesuaian barang tersebut. Bila telah sesuai maka berakhirlah transaksi jual beli.  
(<https://telset.id/how-to/cara-belanja-di-shopee/>)

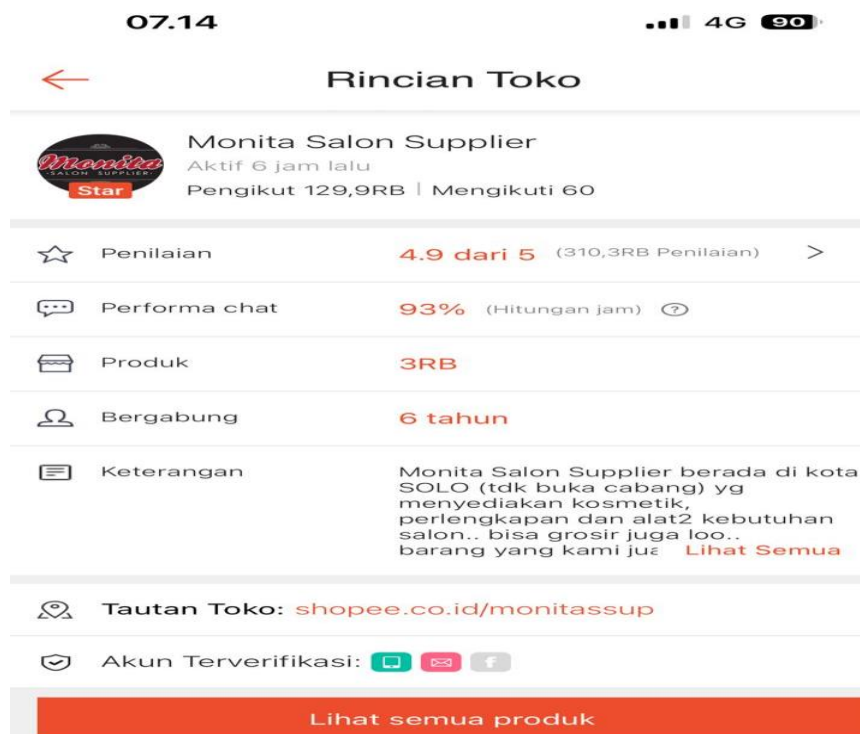
## **6. Visi dan Misi Shopee**

Visi Shopee Indonesia tak lain ialah menyediakan pengalaman baru dalam berbelanja online yang lebih mudah, cepat, dan aman bagi konsumen. Shopee sendiri meyakini belanja online harus mengedepankan keterjangkauan dan kemudahan dalam transaksi. Shopee memiliki tujuan atau misi untuk mengubah dunia yang terpacu pada transformatif dari teknologi untuk menyatukan penjual dan pembeli dalam satu komunitas.  
(<https://portal-uang.com/shopee/>)

Kesuksesan Shopee di Indonesia tentu tak terlepas dari customer service serta jajaran nama-nama dan jabatan yang mengembangkan Shopee semakin diminati oleh masyarakat Indonesia. Christ Djuarto sebagai Direktur Shopee Indonesia mampu memimpin dan mengatur perkembangan Shopee semakin terpendang dan melampaui kesuksesan e-commerce lainnya.

## B. Deskripsi Setting Penelitian

### 1. Toko Monita Salon Supplier



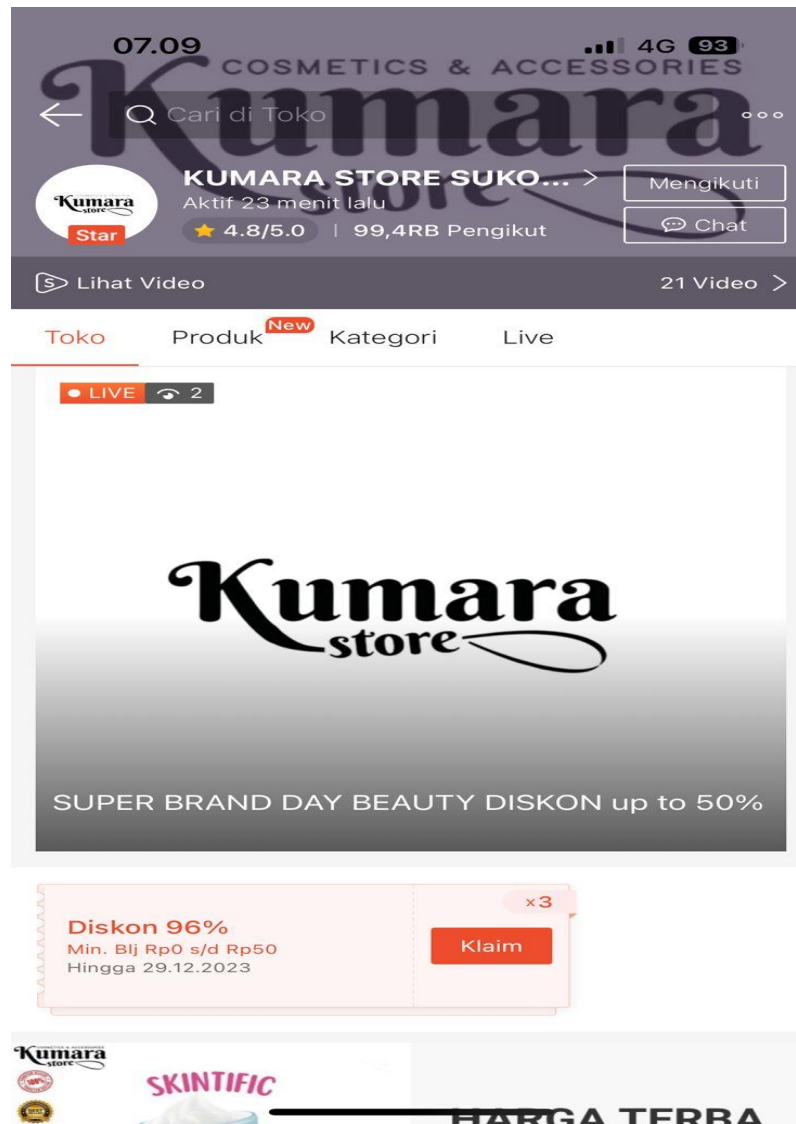
Toko Shopee Monita Supplier yang bergabung di shopee sejak tahun 2018. Toko Monita menyediakan kosmetik, perlengkapan dan alat – alat



kebutuhan salon yang secara grosir dan eceran.

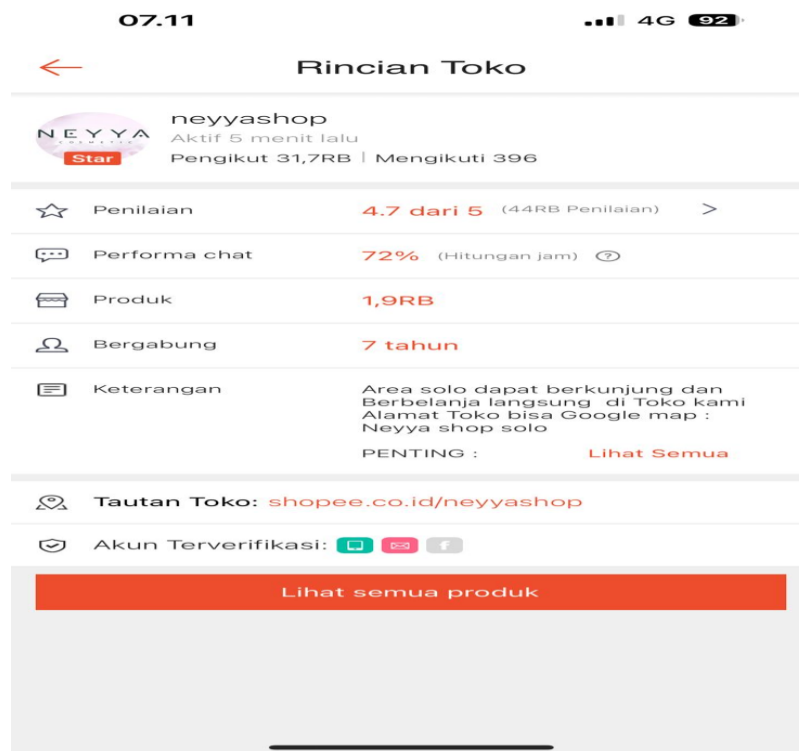
(<https://shopee.co.id/monitassup>)

## 2. Toko Kumara Store



Toko Kumara Store Sukoharjo yang bergabung di shopee sejak tahun 2018. Toko Kumara Store menyediakan kosmetik, perlengkapan dan alat-alat kebutuhan salon yang secara grosir dan eceran. ([https://shopee.co.id/kumara\\_store](https://shopee.co.id/kumara_store))

### 3. Toko Neyyashop



Toko Neyyashop yang bergabung di shopee sejak tahun 2017. Toko Monita menyediakan kosmetik, perlengkapan dan alat – alat kebutuhan salon yang secara grosir dan eceran. (<https://shopee.co.id/neyyashop>)

## C. Deskripsi Hasil Penelitian

### 1. Pengguna Aplikasi Shopee Di Surakarta

Selain mensurvei penilaian dari pembeli di dunia maya, maka penulis juga mensurvei secara langsung bagaimana pendapat konsumen yang ada di kota Surakarta penulis terhadap praktik jual beli online yang dilakukan dalam aplikasi Shopee. Karakteristik Narasumber dari penelitian ini yaitu masyarakat kota Surakarta yang merupakan pengguna marketplace Shopee. Berdasarkan survey yang telah dilakukan, diperoleh 5 narasumber yang menggunakan aplikasi Shopee, berikut tabel nama narasumber:

<b>NAMA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>UMUR</b>	<b>BARANG YANG DIBELI</b>
Farhan	Laki-Laki	22 Tahun	Masker Wajah
Bella	Perempuan	24 Tahun	Masker Wajah
Aziz	Laki-Laki	27 Tahun	Sabun Wajah
Putri	Perempuan	25 Tahun	Cream Wajah
Aisyah	Perempuan	24 Tahun	Cream Pemutih

## **2. Praktik Pelaksanaan Jual Beli Online Shopee di Kota Surakarta**

Akad jual beli pada Aplikasi Jual Beli Online pada dasarnya sama dengan jual beli pada umumnya, hanya saja yang menjadi perbedaan adalah media yang ia gunakan. Semakin berkembangnya zaman semakin segala sesuatu lebih di permudah. Teknologi informasi bahkan jual beli sekarang sudah lebih canggih lagi. Metode jual beli secara online hanya dengan bermodalkan internet sudah bisa digunakan untuk segala kebutuhan transaksi, tidak sedikit orang yang menggunakan sistem ini, karena hal ini lebih efektif dan efisien.

Akad jual beli pada Aplikasi Jual Beli Online adalah akad yang tidak mempertemukan penjual dan pembeli yang sama sama saling memberi kemanfaatan atau membutuhkan satu sama lain. Akan tetapi semuanya dapat berkomunikasi melalui internet, seperti adanya fasilitas chat yang terdapat dalam aplikasi dan lain sebagainya tanpa perantara. Sehingga dalam transaksi Jual beli online dimana para pelaku transaksi yang menjadi salah satu rukun jual beli telah di sepakati.

Penawaran jual beli yang di lakukan oleh Aplikasi Jual Beli Online adalah dengan cara menampilkan katalog-katalog barang yang diperjual belikan dengan menampilkan foto tampak dari depan, pinggir, dan belakang, agar pembeli bisa melihat semuanya dengan jelas, serta menjabarkan spesifikasi dari barang tersebut. Kemudian pada setiap

katalog ditampilkan juga berapa harga barang tersebut. Hal ini memenuhi syarat objek jual beli salam. Aplikasi jual beli online shopee menerapkan akad khiyar, yang mana jika sudah adanya transaksi yang lakukan sampai penyelesaian pemesanan, hal itu dapat saja seketika dibatalkan oleh pihak pembeli, jika adanya suatu keraguan untuk membeli. Tujuannya agar tidak ada yang dirugikan satu sama lain.

Pada jual beli ini ada hak yang dimiliki salah satu atau seluruh pihak akad atau bagi orang lain untuk melanjutkan akad atau mem-fasakhnya dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan dan peraturan yang sudah ditetapkan. Pada jual beli Shopee waktu itu selambat lambatnya adalah 2x24 jam.

### **3. Keluhan Konsumen Pada Toko Jual Beli Online Shopee di Surakarta**

Berikut hasil dari keluhan dan wawancara bersama para konsumen yang sering belanja online di Kota Surakarta, yaitu di toko Monita Salon, Toko Kumara Store, Toko Neyyashop:

- a. Farhan Adi, dia menggunakan aplikasi Shopee sejak awal tahun 2018, sejak pertama kali dia menggunakan aplikasi shopee tidak ada kendala dari mulai pemesanan sampai dengan pengiriman barang sampai barang diterimanya. Dia biasa menggunakan aplikasi Shopee untuk membeli kebutuhannya, barang yang dia beli selama menggunakan

aplikasi Shopee yaitu : Masker Wajah di toko Monita Salon. Namun pada awal tahun 2023, sekitar bulan februari, saat dia memesan Masker Wajah tidak sesuai keinginannya. yang seharusnya barang yang dipesan datang pada 3 hari setelah pemesanan, akan tetapi barang tersebut telah dibatalkan oleh pihak penjual. Kemudian pihak penjual mengembalikan uang pembayaran melalui Shopeepay. Dengan adanya hal tersebut, pembeli merasa tidak puas atas ketentuan dari pihak penjual karena ada pembatalan sepihak terlebih dana dikembalikan masuk sebagai saldo Shopeepay.

- b. Bella, dia menggunakan aplikasi Shopee sejak tahun 2017. Dia sering menggunakan aplikasi Shopee untuk berbelanja Masker Wajah di Neyyashop, karena di Shopee terdapat barang yang beragam jenisnya dan juga banyak promo potongan harga yang ditawarkan sehingga dia merasa mendapatkan barang dengan harga yang lebih murah, selain itu selama dia menggunakan aplikasi Shopee tidak ada kerugian yang dirasakan.
- c. Aziz, dia menggunakan aplikasi Shopee dari tahun 2018. Dia membeli barang berupa sabun wajah di Toko Neyyashop pada awal tahun 2023, saat dia memesan barang tersebut dengan sistem pembayaran transfer mobile banking , dia telah mencantumkan keterangan dan detail barang yang dia inginkan, namun saat barang tersebut sampai, terdapat kecacatan yang diterima yaitu terjadi kebocoran pada sabun wajah

tersebut, kemudian pembeli mengajukan komplain kepada penjual, setelah itu pihak penjual langsung menanggapi dan mengganti barang yang baru namun barang datang cukup lama.

- d. Putri, dia menggunakan aplikasi Shopee belum lama, sekitar bulan Maret tahun 2020. Beberapa kali dia membeli barang di Shopee tidak ada kendala, namun saat dia membeli cream wajah disalah satu Toko Kumara Store yang ada di Shopee, dia mendapati barang yang diterimanya tidak sesuai dengan barang yang dia pesan. Adanya kekeliruan yang dilakukan penjual yaitu barang yang dipesan berbeda dengan yang diterima. Kemudian, pembeli menghubungi penjual untuk memberikan komplain atas barang yang salah, namun dari pihak penjual slow respon atas komplain yang diberikan.
- e. Aisyah, dia menggunakan aplikasi Shopee dari tahun 2018. Dia sering menggunakan aplikasi Shopee untuk berbelanja kosmetik karena dia memiliki hobi berias. Pada saat dia membeli produk kecantikan cream pemutih di Toko Monita Salon dari aplikasi shopee dan setelah dia menggunakan produk tersebut, timbul bintik-bintik kemerahan diwajahnya. Dari pengalaman tersebut, pembeli merasa kecewa berbelanja di Shopee, karena penjual slow respon dan tidak bertanggung jawab atas barang yang dijual.

Dari keluhan dan wawancara yang penulis lakukan terhadap konsumen di kota Surakarta terdapat beberapa temuan masalah yang dapat dikategorikan sebagai berikut :

- 1) Satu narasumber tidak mengalami masalah selama bertransaksi menggunakan aplikasi Shopee.
- 2) Empat narasumber mengalami masalah selama bertransaksi menggunakan dalam aplikasi Shopee dan tidak bisa diselesaikan.
- 3) Satu narasumber mengalami pembatalan sepihak oleh Shopee tanpa sepengetahuan pihak pembeli kemudian dana dikembalikan dalam bentuk saldo shopeepay.
- 4) Satu narasumber mengalami masalah namun bisa diselesaikan dengan pihak penjual.
- 5) Dua narasumber mengalami masalah dan tidak ada penyelesaian, komplain dan keluhan yang diajukan tidak ditanggapi sehingga mengalami kerugian selama bertransaksi menggunakan aplikasi Shopee.

Berdasarkan temuan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa empat konsumen mengalami permasalahan dalam bertansaksi di ecommerce aplikasi Shopee yaitu dua diantaranya dapat diselesaikan dan dua diantaranya lagi tidak ada penyelesaian antara lain pembatalan sepihak oleh Shopee, barang pesanan tidak sesuai dengan barang yang diterima,



adanya kekeliruan yang dilakukan oleh penjual serta tidak adanya respon penjual atas komplain yang diberikan oleh pembeli dan penjual tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan.

#### **D. Interpretasi Data**

##### **1. Analisis UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Keluhan Konsumen Ketika Bertransaksi di Aplikasi Jual Beli Online Shopee di Kota Surakarta**

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

Melihat maraknya transaksi yang merugikan konsumen, muncul ketakutan konsumen lain dalam menjalankan transaksi oleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang tidak baik akan melegalkan segala macam cara demi terpenuhi hak-haknya tanpa melihat pihak yang dirugikan. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 3, dijelaskan beberapa tujuan

perlindungan konsumen disahkan: (Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha,
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen disahkan ketika terjadi kasus yang merugikan konsumen. Mengingat jika hukum tersebut tidak diciptakan hingga detik ini, maka kerugian yang dialami konsumen semakin marak sehingga transaksi jual beli tidak dapat menjamin

kesejahteraan. Untuk melindungi hak-hak konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjabarkan beberapa mengenai hak konsumen dalam Pasal 4:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa,
- d. Hak untuk didengar pendapat atas keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan,
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak didiskriminatif,
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang atau jasa yang dioterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Demi terwujudnya hak-hak konsumen, ada beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7, dijelaskan secara rinci mengenai kewajiban pelaku usaha dalam mengantisipasi terjadinya kerugian pada konsumen:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang maupun jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan,
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- d. Menjamin mutu barang dan/ 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/ jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan,

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

Kehadiran Aplikasi Shopee memberikan kemudahan kepada konsumen, karena untuk melakukan transaksi jual beli tidak perlu keluar rumah, disamping itu pilihan barang dan jasa pun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Dengan kemudahan yang di tawarkan oleh Shopee adalah suatu hal yang wajar ketika transaksi jual beli konvensional mulai di tinggalkan. Transaksi perdagangan melalui Aplikasi Shopee menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi terhadap sejumlah kerugian dan juga memicu adanya permasalahan dalam praktik serta kasus-kasus dalam bertransaksi. (S. Putra, 2014)

Dalam aplikasinya, transaksi jual beli di Shopee terdapat beberapa kasus atau praktik yang merugikan konsumen di antaranya:

1. Wanprestasi

Mengutip dari laman Kemenkeu, definisi resmi Wanprestasi ialah tindakan yang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian awal yang dibuat oleh penjual dengan pembeli. Menurut pendapat peneliti

Wanprestasi ialah melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan dalam perjanjian. Maksudnya apabila kita memesan suatu barang dengan spesifikasi tertentu dan penjual mengetahui dengan spesifikasi tersebut tetapi barang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi pemesanan. Di aplikasi Shopee Wanprestasi sendiri itu bisa terjadi ketika penjual tidak melaksanakan kesepakatan atau ingkar dari kesepakatan yang telah disetujui dengan pembeli disaat melakukan transaksi, seperti contoh apabila konsumen memesan barang dengan spesifikasi A tetapi kenyataannya barang yang datang atau barang yang telah dikirim oleh penjual diterima dengan spesifikasi B atau dengan spesifikasi yang berbeda dengan kesepakatan yang dilakukan saat hendak melakukan transaksi. Dari hal tersebut dapat dipastikan dapat merugikan disalah satu pihak.

Seperti Contoh Farhan Adi, dia menggunakan aplikasi Shopee sejak awal tahun 2018, sejak pertama kali dia menggunakan aplikasi shopee tidak ada kendala dari mulai pemesanan sampai dengan pengiriman barang sampai barang diterimanya. Dia biasa menggunakan aplikasi Shopee untuk membeli kebutuhannya, barang yang dia beli selama menggunakan aplikasi Shopee yaitu : Masker Wajah di toko Monita Salon. Namun pada awal tahun 2023, sekitar bulan februari, saat dia memesan Masker Wajah tidak sesuai

keinginannya. yang seharusnya barang yang dipesan datang pada 3 hari setelah pemesanan, akan tetapi barang tersebut telah dibatalkan oleh pihak Shopee. Kemudian pihak Shopee mengembalikan uang pembayaran melalui Shopeepay. Dengan adanya hal tersebut, pembeli merasa tidak puas atas ketentuan dari pihak Shopee karena ada pembatalan sepihak terlebih dana dikembalikan masuk sebagai saldo Shopeepay.

Kemudian contoh kasus Putri, dia menggunakan aplikasi Shopee belum lama, sekitar bulan Maret tahun 2020. Beberapa kali dia membeli barang di Shopee tidak ada kendala, namun saat dia membeli cream wajah disalah satu Toko Kumara Store yang ada di Shopee, dia mendapati barang yang diterimanya tidak sesuai dengan barang yang dia pesan. Adanya kekeliruan yang dilakukan penjual yaitu barang yang dipesan berbeda dengan yang diterima. Kemudian, pembeli menghubungi penjual untuk memberikan komplain atas barang yang salah, namun dari pihak penjual tidak merespon atas komplain yang diberikan.

Dalam kasus Wanprestasi maka harus ada Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen ketika ada Wanprestasi menurut Hukum Positif terdapat dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: (Sekretariat Negara Republik

Indonesia, “Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”)

a. Hak Konsumen untuk Mengoptimalkan Pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 mengenai hak- hak konsumen, yaitu: Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Selain itu juga Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak Konsumen untuk Menuntut Penggantian Kerugian

Hukum memberi perlindungan kepada konsumen yang diatur dalam UUPK Pasal 19 mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, menyebutkan bahwa, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran. Ganti rugi biasanya dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Ketentuan ini berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. (Sekretariat Negara Republik



Indonesia, “Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.Pasal 19)

Mengenai masalah ganti rugi ini sebenarnya sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam Pasal 19 UUPK, dinyatakan bahwa *“pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”*. Ganti rugi tersebut dapat berupa Pengembalian uang atau penggantian barang dan jasa yang sejenis.(Makasuci & Gultom, 2021)

## 2. Pengaduan Cukup Sulit

Mengenai pengaduan cukup sulit ini yang dialami konsumen sering terjadi entah itu dalam masalah pengiriman, pengembalian barang dan dana. Dalam hal ini konsumen mendapat ketidakjelasan dari pihak shopee.

Seperti Contoh kasus Aziz, dia menggunakan aplikasi Shopee dari tahun 2018. Dia membeli barang berupa sabun wajah di Toko Neyyashop pada awal tahun 2023, saat dia memesan barang tersebut dengan sistem pembayaran transfer mobile banking , dia telah mencantumkan keterangan dan detail barang yang dia inginkan,

namun saat barang tersebut sampai, terdapat kecacatan yang diterima yaitu terjadi kebocoran pada sabun wajah tersebut, kemudian pembeli mengajukan komplain kepada penjual namun pihak penjual tidak menanggapi komplain dan keluhan itu.

Berdasarkan kasus diatas dapat ditarik pengertian bahwa pengaduan cukup sulit ini benar terjadi dalam masalah pengiriman, konsumen memesan barang dengan harapan agar barang tersebut sampai tujuan dengan tepat waktu dan bisa segera untuk difungsikan atau digunakan tetapi dalam kenyataannya Shopee membuat pengrusan problem yang terbilang memakan waktu bagi konsumen.

Dan juga mengenai pengembalian barang (*return*) dan pengembalian dana, dalam hal ini pengembalian barang yang dikembalikan dari konsumen kepada penjual ini akibat dari ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang datang atau bisa juga barang yang datang telah cacat/rusak sehingga barang tersebut tidak dapat digunakan. Terkait masalah tersebut Shopee memberi waktu 5 hari untuk mengajukan pengembalian barang kepada penjual, tetapi penjual terkadang tidak menerima pengajuan pengembalian barang dari konsumen, dalam situasi tersebut pihak Shopee memberi waktu penjual untuk merespon pengajuan dari konsumen dan apabila tidak merespon dari Shopee sendiri memberi

waktu 3 hari sejak pengajuan pengembalian barang. waktu 3 hari yang diberikan Shopee ini terbilang cukup lama pasalnya kalau memang barang tersebut sudah jelas tidak berfungsi/Rusak mengapa tidak sesegera mungkin diambil langkah otomatis untuk menyetujui pengembalian barang.

Dalam pengembalian dana Shopee memerlukan waktu 3 hari untuk memberikan keputusan terkait pengembalian Dana yang meliputi beberapa proses yaitu Mengumpulkan data pendukung yang dibutuhkan untuk memperkuat pengajuan Pembeli. Melakukan pengecekan kepada tim terkait di Shopee dan menghubungi Penjual. waktu 3 hari yang diberikan Shopee ini terbilang cukup lama karena masalah sudah diketahui sebelumnya pada banding pengembalian barang mengapa dalam pengembalian dana ini masih membutuhkan waktu selama 3 hari padahal dalam proses sebelumnya sudah diketahui sebab-sebab dari mengapa dilakukan pengembalian dana dalam transaksi yang telah dilakukan.

Dari pengembalian barang (*return*) yang sulit dan memakan waktu yang cukup lama dan juga mengenai pengembalian dana akibat pengembalian barang (*return*) karena barang tersebut dalam kondisi yang tidak bisa digunakan/rusak ini sering kali dana yang

dikembalikan dari pihak shopee ini memerlukan pengecekan yang terbilang lama dalam pengurusan pengembalian dana.

Pada kasus Pengaduan Cukup sulit telah disebutkan dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Pasal 4 tentang Hak dan Kewajiban Konsumen yaitu:

a. Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan

Dalam Pasal 4 UUPK diatur mengenai hak-hak dari konsumen diantaranya disebutkan mengenai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.

b. Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Setiap sengketa yang terjadi antar konsumen dan pelaku usaha setidaknya dapat dilakukan dengan 2 cara penyelesaian, yaitu *pertama*, Penyelesaian sengketa secara damai. *Kedua*, Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang.

Namun masih terdapat masalah jika ditinjau secara UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu pelaku usaha tidak memberikan hak-hak konsumen dengan sepenuhnya dalam pelayanan transaksi. Berikut terkait jual beli online dari ketiga toko di Surakarta:

<b>KASUS</b>	<b>ANALISIS</b>
<p>Terjadi ketidaksesuain dari beberapa kasus diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadi pada toko online shopee monita salon yaitu pembatalan sepihak kemudian mengembalikan uang pembayaran melalui Shopeepay.</li> <li>2. Terjadi pada toko neyyashop yaitu terjadi kebocoran pada sabun wajah tersebut, kemudian pembeli mengajukan komplain dan keluhan dan akhirnya di ganti produk yang baru.</li> <li>3. Terjadi pada toko kumara store yaitu barang yang diterimanya tidak sesuai dengan barang yang dia pesan.</li> <li>4. Terjadi pada toko monita salon yaitu membeli cream pemutih dan setelah dia menggunakan produk tersebut, timbul bintik-bintik kemerahan diwajahnya, kemudian pembeli mengajukan keluhan namun penjual tidak bertanggung jawab atas barang yang dijual.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 4 ayat 2 (memilih), menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adanya, pembatalan secara sepihak, terjadi kerusakan barang, barang yang diterima tidak sesuai, menjadikan hak-hak konsumen tidak terpenuhi. Dengan fakta ini secara umum pada ketiga toko online shop shopee di Surakarta tidak ada hak pilih dalam pengembalian produk oleh penjual.</li> <li>2. Cacat, rusak, dan tidak sesuainya produk harus dipenuhi dengan penukaran. Faktanya pembeli tidak mendapatkan ganti rugi atas produk yang diterima, apalagi yang mengurangi nilai ekonomis.</li> </ol>

## **2. Analisis Fiqh Muamalah Terhadap Keluhan Konsumen Ketika Bertransaksi di Aplikasi Jual Beli Online Shopee di Kota Surakarta**

Pada dasarnya Islam tidak hanya menganjurkan umatnya untuk memfokuskan diri dalam hal-hal yang bersifat ibadah semata, namun juga menjadi pedoman bersikap dalam kehidupan sehari-hari. Pedoman ini diatur dalam hukum syariah, seperti fiqh muamalah. Fiqh yang berarti aturan dan muamalah berarti tukar menukar barang atau benda. Sehingga fiqh muamalah adalah hukum syara' yang ditujukan mengatur hubungan antar manusia berkaitan dengan perintah maupun larangan agama. Misalnya dalam persoalan jual beli, gadai, kerjasama dagang, dan sewa-menyewa. (Sa'adah Yuliana, 2017)

### **a. Jual beli salam**

Akad salam adalah akad jual beli barang pesanan di antara pembeli dan penjual. Spesifikasi dan harga barang pesanan harus sudah disepakati di awal akad, sedangkan pembayaran dilakukan di muka secara penuh. Ba'i salam adalah akad jual beli barang pesanan di antara pembeli dengan penjual. Spesifikasi dan harga barang pesanan harus sudah disepakati di awal akad, sedangkan pembayaran dilakukan di muka secara penuh. (Sa'diah et al., 2022: 3)

Ba'i salam adalah suatu transaksi jual beli, adapun barang yang dipesan belum ada wujudnya. Oleh karena itu, penyerahan barang ditangguhkan, sedangkan pembayaran dilakukan secara tunai. Transaksi ini sekilas mirip seperti jual beli ijon, akan tetapi dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga dan waktu penyerahan barang harus dengan ketentuan yang telah disepakati di awal perjanjian. Dan menurut Ali Hasan bahwa pengertian as-salam secara etimologis adalah pembayaran dilakukan di awal akad, kemudian barang yang di pesan di akhirkan. Dan secara terminologis arti dari akad salam sendiri adalah penjualan suatu barang yang penyerahannya diakhirkan, atau menjual suatu barang dengan ketentuan yang jelas, pembayaran dilakukan di awal transaksi dan barang diserahkan di kemuadian hari.

Akan tetapi menurut Sayyid Sabiq, as-salam adalah penjualan sesuatu dengan kriteria tertentu (yang masih berada) dalam tanggungan dengan pembayaran segera dan disegerakan. Dalam pasal 22 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) ayat 34 mendefinisikan “ Salam adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang berkaitan dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang”.(Harahap, 2018). Menurut Ulama Syafiiyah dan Hanabalah menjelaskan, salam adalah akad atas barang pesanan dengan spesifikasi tertentu yang

ditangguhkan pembayarannya pada waktu tertentu, dimana pembayaran dilakukan secara tunai di majlis akad. Adapun ulama' Malikiyyah menyatakan, salam adalah akad jual beli dimana modal (pembayaran) dilakukan secara tunai (dimuka) dan objek pesanana diserahkan kemudian dengan jangka waktu tertentu.(Sa'diah et al., 2022: 4)

b. Hak Khiyar

Pengertian hak secara terminologi fiqh, para fuqaha' mendefinisikan yaitu meliputi benda benda yang dimiliki, manfaat dan masalahah serta masalahah-maslaha yang ditetapkan syara' (i'tibariyah) seperti syuf'ah, khiyar, hadhanah dan sebagainya. Mustafa Ahmad Zarqa memberikan defenisi hak secara umum yaitu: "Suatu ketentuan khusus yang karenanya syara' menetapkan suatu kekuasaan atau suatu bebanan hukum."(Sa'diah et al., 2022: 4)

Dengan pengertian tersebut di atas hak tidak meliputi benda kongkrit yang dimiliki karena tidak adanya kekuasaan dan bebanan. Jumhur fuqaha' menyatakan bahwa hak adalah persamaan dari benda apabila hak tersebut berhubungan dengan benda. Dengan demikian hak-hak manusia bukanlah hak tabi'i (pribadi) manusia, melainkan anugerah Allah sebagai rahmat dan karunia-Nya kepada manusia yang



harus dipergunakan menurut tata aturan yang telah ditetapkan Allah. Khiyar dalam bahasa artinya adalah pilihan. Dan para ulama fiqh dalam permasalahannya menyangkut transaksi dalam bidang perdata transaksi ekonomi, sebagai salah satu hak bagi kedua belah pihak yang melakukan transaksi ketika terjadi persoalan. Dan secara terminology ulama fiqh mendefinisikan khiyar, antara lain:

Menurut Wahbah al-zuhaili mendefinisikan bahwa khiyar adalah: “Hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing yang melakukan transaksi”.

Menurut Sayyid sabiq: “Khiyar adalah mencari kebaikan dari dua perkara, melangsungkan atau membatalkan (jual beli)”. Dan tujuan khiyar adalah agar pembeli mempunyai pikiran yang matang baik dari segi positif maupun dari segi negative bagi kedua belah pihak sebelum memutuskan pilihannya dalam transaksi jual beli. Penetapan hak khiyar dalam hukum Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik pada pihak yang melakukan akad. Khiyar diperlukan dalam sebuah transaksi untuk menjaga kepentingan, kemsalahatan dan kerelaan kedua belah pihak serta melindungi dari bahaya yang mungkin menimbulkan kerugian.

Dalam transaksi jual beli dalam penentuan akadnya, pihak yang bertransaksi memiliki hak untuk meneruskan atau membatalkan sebuah akad. Dan menurut Hanafiyah hak khiyar berjumlah 17 macam, khiyar syarat, ru'yah, aib, sifat, naqd, ta'yin, ghibn, kammiyah, isthqaq dan lain sebagainya. Adapun menurut Malikiyah, khiyar terdapat 2 macam, yakni khiyar taamuli dan nadzari, dan menurut Shafi'iyah, khiyar meliputi tasyahin dan naqishah. Namun dari semua macam khiyar yang telah disebutkan, bahwa terdapat 3 khiyar yang sangat masyhur di kalangan ulama fiqih, yaitu khiyar syarat, khiyar aib dan khiyar ru'yah. (Sa'diah et al., 2022: 5)

#### 1) Khiyar Syarat

Khiyar Syarat adalah hak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli dengan adanya syarat tertentu. Misalnya, najwa menjual hp nya kepada salwa dengan syarat ia tidak boleh menggunakannya, atau salwa akan membeli hp tersebut dengan syarat nanti kalau turun hujan, atau jika papanya datang dari hongkong, dan lainnya. Akad jual beli ini tidak syah karena adanya jahalah fahisyah (ketidaktahuan/ ketidak jelasan yang sangat). Menurut Syafi'iyah dan Hanabalah, akad ini batal. Berbeda dengan Hanafiyah, akad jual beli ini fasid, jika syarat tersebut dihilangkan sebelum jangka waktu 3 hari habis, maka

akad jual beli jadi sah. Jika salwa dilarang untuk tidak menggunakan hp yang baru dibelinya dengan jangka waktu yang ditentukan secara jelas (dalam waktu 3 hari misalnya), disini ulama berbeda pendapat. Menurut Hanafiyah, Zafar dan Syafi'iyah, Khiyar syarat ini diperbolehkan dengan menentukan jangka waktu secara pasti dan tidak boleh lebih dari 3 hari. Karena, sebenarnya khiyar ini tidak diperbolehkan, dengan alasan khiyar ini mencegah pemindahan kepemilikan dan kelaziman jual beli. (Sa'diah et al., 2022: 6)

## 2) Khiyar Aib

Khiyar 'aib adalah khiyar yang dimiliki pembeli dikarenakan adanya cacat pada barang yang dibeli, akan tetapi dari pihak penjual tidak mengetahui adanya cacat pada benda tersebut sebelum terjadinya akad. Adapun dalam ketentuan jual beli, diperbolehkan adanya khiyar apabila dapat mengurangi nilai jual dan mengurangi nilai barang itu sendiri. terkadang pedagang profesional yang bisa memberikan kesepakatan tentang ukuran berlakunya khiyar. Jika dalam transaksi mereka menetapkan bahwa kekurangan termasuk cacat, maka dalam hal ini khiyar diperbolehkan adanya khiyar. Akan tetapi jika dari pihak penjual tidak mengaggap bahwa cacat adalah kekurangan yang dapat

mengurangi nilai jual atau nilai barang, maka khiyar tidak berlaku. Khiyar 'aib adalah hak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli disebabkan adanya unsur aib dalam objek yang telah dipesan. 'aib merupakan sesuatu yang dapat di nilai ekonomis objek transaksi, bisa dalam bentuk fisik atau non fisik. Dalam sebuah transaksi jual beli ini pembeli mendapatkan kebebasan dalam memilih untuk meneruskan atau membatalkan dengan mengembalikan barang dan meminta kembali uang yang telah dibayarkan kepada penjual. (Sa'diah et al., 2022: 6)

### 3) Khiyar Ru'yah

Hanafiyah membolehkan khiyar ru'yah dalam transaksi jual beli, dimana pembeli belum melihat secara langsung objek akad. Jika pembeli telah melihat objek barang, maka ia memiliki hak memilih, meneruskan akad dengan harga yang disepakati, atau menolak dan mengembalikan kepada penjual. Di antara hadist yang dijadikan dasar keabsahan ru'yah adalah hadist yang diriwayatkan Abu Hurairah dan Ibnu Abbas: barang siapa membeli barang yang belum dilihatnya, maka ia memiliki hak khiyar ketika ia telah melihatnya. Dalam konteks ini, ulama membolehkan menjual barang yang ghaib (tidak ada ditempat

akad) tanpa menyebutkan spesifikasinya dengan catatan pembeli memiliki hak khiyar.(Sa'diah et al., 2022: 7)

#### 4) Khiyar Dalam Ba'i Salam

Ba'i salam adalah suatu transaksi jual beli, adapun barang yang dipesan belum ada wujudnya. Oleh karena itu, penyerahan barang ditangguhkan, sedangkan pembayaran dilakukan secara tunai. Transaksi ini sekilas mirip seperti jual beli ijon, akan tetapi dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga dan waktu penyerahan barang harus dengan ketentuan yang telah disepakati di awal perjanjian. Pada dasarnya pada transaksi jual beli dalam penentuan akadnya, pihak yang bertransaksi memiliki hak untuk meneruskan atau membatalkan sebuah akad. Sebuah solusi dalam Islam, menawarkan adanya hak khiyar.(Sa'diah et al., 2022: 8)

Khiyar adalah Hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing yang melakukan transaksi. Khiyar diperlukan dalam sebuah transaksi jual beli untuk menjaga kepentingan, kemaslahatan dan kerelaan kedua belah pihak serta melindungi dari bahaya yang mungkin menimbulkan kerugian. Dalam fiqih

muamalah dijelaskan bahwasanya khiyar aib bisa dijalankan jika memang cacat sudah ada ketika atau setelah akad dilakukan sebelum terjadi serah terima, akan tetapi jika aib muncul setelah serah terima, maka tidak ada khiyar. Penerapan khiyar aib dalam jual beli salam pun jika dilihat dari sudut fiqh muamalah dibolehkan.

Sebagaimana pandangan hukum syariah juga mempunyai keselarasan dalam melindungi hak-hak para konsumen dari berbagai bentuk penipuan dalam jual beli.(Febriyanti, 2020) Hal ini berdasarkan kesepakatan ganti rugi maupun tidak sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, peraturan ini dalam fiqh muamalah disebut hak khiyār.

Khiyar masih mencakup ruang lingkup dalam fiqh muamalah yang dijadikan sebagai hak memilih bagi penjual dan pembeli. Sebagaimana acuan bermuamalah harus sesuai dengan prinsip Islam, meliputi adanya persetujuan kedua pihak, tidak merugikan orang lain, dan memelihara nilai keadilan. Sehingga khiyār dalam jual beli khususnya online dapat memberi komposisi yang seimbang mengenai akad transaksi dengan semata-mata mencari rida Allah SWT.

Jual beli sendiri merupakan bentuk muamalah yang jelas sah ketentuan rukun dan syaratnya. Disini praktik jual beli online aplikasi shopee di kota Surakarta sudah memenuhi panduan yang berlaku berdasarkan syara'. Bahwasanya jika salah satu belum terpenuhi maka akad jual beli yang dilakukan tidak sah. Adapun pemenuhan rukun dan syarat tersebut terbagi menjadi empat yaitu:

1. Penjual yaitu pemilik ketiga toko online shopee di kota Surakarta yaitu toko monita salon, toko kumara store, toko neyyashop sudah berakal dan dewasa.
2. Pembeli yaitu konsumen yang berbelanja di ketiga toko di Surakarta sudah cukup umur rata-rata 18 tahun keatas, tentunya berakal, dewasa, cakap hukum, dan tidak adanya paksaan.
3. Ijab qabul yaitu adanya proses transaksi dengan transfer bank berdasarkan lafal interaksi dari penjual yang kemudian dibalas qabul oleh pembeli sebagai persetujuan atas pembelian. Setelah itu dilanjutkan dengan pembayaran sesuai yang telah disepakati.
4. Benda atau barang yaitu berupa masker dan cream wajah yang memiliki kemanfaatan untuk dipakai sebagai gaya atau fashion, bahkan melindungi dan mencerahkan kulit.

Namun masih terdapat masalah jika ditinjau secara fiqh muamalah, yaitu melanggar syarat jual beli pada akad salam dan konsep

khiyar pada transaksi akad salam (Ba'i Salam) dimana pada transaksi akad salam tidak memenuhi syarat jual beli akad salam yang mana tidak menjamin kualitas barang miliknya sesuai sesuai dengan deskripsi tokonya, kemudian tidak sesuai dengan konsep khiyar dalam ba'i salam yaitu pada khiyar aib yaitu jika ada cacat harusnya dapat batal atau lanjut untuk diberi kompensasi ganti rugi maupun rida dengan keadaan produk tersebut. Berikut terkait jual beli online dari ketiga toko di Surakarta:



KASUS	ANALISIS
<p>Terjadi ketidaksesuaian dari beberapa kasus diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadi pada toko online shopee monita salon yaitu pembatalan sepihak kemudian mengembalikan uang pembayaran melalui Shopeepay.</li> <li>2. Terjadi pada toko neyyashop yaitu terjadi kebocoran pada sabun wajah tersebut, kemudian barang tersebut dikembalikan dan diganti dengan barang yang baru.</li> <li>3. Terjadi pada toko kumara store yaitu barang yang diterimanya tidak sesuai dengan barang yang dia pesan.</li> <li>4. Terjadi pada toko monita salon yaitu membeli cream pemutih dan setelah dia menggunakan produk tersebut, timbul bintik-bintik kemerahan diwajahnya, kemudian dia melihat pada kemasan produk tersebut ternyata kedaluwarsa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam Fiqh Muamalah yaitu melanggar syarat jual beli pada akad salam yaitu dimana pada transaksi akad salam tidak memenuhi syarat jual beli akad salam yang mana tidak menjamin kualitas barang miliknya sesuai sesuai dengan deskripsi tokonya kemudian Khiyar aib (cacat), menurut hukum syariah jika ditemukan adanya ketidakcocokan, ketidaksesuaian, dan kerusakan pada barang pesanan, seharusnya boleh dikembalikan untuk menerima ganti rugi karena sudah memenuhi syarat diberlakukannya khiyār ‘aib.</li> <li>2. Faktanya yang terjadi pada toko online shopee di Surakarta khusus toko monita salon, toko kumara store, toko neyyashop tidak menerapkan sesuai dengan fiqh muamalah yaitu khiyar aib jadi apa yang terjadi pada konsumen sangat merugikan.</li> </ol>

### **E. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang terjadi dan perlu diperhatikan oleh peneliti-peneliti lain khususnya dalam penelitian yang mengkaji perlindungan konsumen dan fiqh muamalah pada jual beli online shop shopee. Beberapa keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini berfokus pada keluhan konsumen kemudian bentuk perlindungan konsumen dalam hal bertransaksi pada jual beli online shop pada aplikasi shopee yang dirugikan kemudian ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 dan Fiqh Muamalah.
2. Dalam proses pengumpulan data terhadap kendala dan keluhan yang terjadi pada transaksi konsumen jual beli online shop menggunakan aplikasi shopee di ketiga toko di Surakarta, peneliti hanya berbasiskan pencarian menggunakan media elektronik yaitu membuka aplikasi shopee dari ketiga toko online shop di Surakarta kemudian dilakukan pengkajian dan pendekatan secara mendalam terkait keluhan konsumen saat bertransaksi pada jual beli online shop shopee dengan cara mencari narasumber atau konsumen setelah itu dilakukan wawancara langsung.
3. Jumlah responden hanya 5 orang pembeli, tentunya dirasa masih sangat kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Melihat dari hasil analisa yang sudah penulis laksanakan tentang Keluhan Konsumen Jual Beli Online *Shopee* Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Fiqh Muamalah (Toko Online *Shopee* Surakarta), maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Dari ketiga toko online shopee yaitu toko monita salon supplier, toko kumara store, toko neyyashop yang ada di Surakarta dua diantaranya toko monita salon dan kumara store melalaikan sebagian besar transaksi yang menyebabkan konsumen dirugikan. Pada awal transaksi, toko online masih merespon konsumen. Namun ketika barang tiba ditangan konsumen dan terjadi kecacatan, barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan, terjadi kekeliruan dalam pengiriman, penjual slow respon dan enggan menanggapi komplain. Kasus jual beli online shopee di Surakarta yang terjadi karena pemilik toko online beserta karyawannya enggan untuk merespon keluhan dari konsumen sehingga hanya memikirkan keuntungannya saja kemudian ada yang kewalahan menanggapi dan merespon keluhan dan masukan dari konsumen karena banyaknya orderan yang diterima. Namun dari ketiga toko online shopee di Surakarta terus mengevaluasi dan menjadikan kesalahan-kesalahan untuk menjadi lebih

baik sehingga dapat memaksimalkan kinerja yang ada untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.

2. Adapun tinjauan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan fiqh muamalah mengenai keluhan konsumen pada jual beli online shopee di kota Surakarta ini ada ketidakselarasan atau belum sesuai dengan tinjauan dari yang diteliti, yaitu:

Pertama, ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 4 ayat 2 yaitu hak memilih barang/jasa serta mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang telah dijanjikan, Pasal 4 ayat 8 yaitu hak mendapatkan kompensasi ganti rugi, jika barang tidak sesuai, dan Pasal 3 ayat 3 yaitu hak meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Dalam praktik transaksi jual beli dari ketiga toko online di Surakarta dua diantaranya belum sesuai yaitu toko monita salon dan kumara store, karena hak-hak konsumen tidak terpenuhi khususnya tidak sesuai produk hingga membuat penjual belum dapat menunjang kepuasan konsumen. Hal ini ditandai dengan tidak adanya hak pilih dalam pengembalian produk, menyebabkan pembeli tidak memperoleh kompensasi ganti rugi dengan alasan penjual tidak merespon. Perbuatan ini dapat melanggar hukum sebab melanggar hak-hak konsumen.

Kedua, tinjauan konsep fiqh muamalah terkait penjualan dari ketiga toko online shopee di Surakarta dua diantaranya yaitu toko monita salon dan

kumara store juga tidak diterapkan, sehingga hak pilih adanya ketidakcocokan, ketidaksesuaian, dan kerusakan pada barang pesanan tidak berlaku untuk mendapatkan penukaran. Sebagaimana berkaitan dengan kasus tersebut melanggar pedoman fiqh muamalah yaitu pada melanggar syarat jual beli pada akad salam konsep dan konsep khiyar pada transaksi akad salam (Ba'i Salam) dimana pada transaksi akad salam tidak memenuhi syarat jual beli akad salam yang mana tidak menjamin kualitas barang miliknya sesuai sesuai dengan deskripsi tokonya, kemudian tidak sesuai dengan konsep khiyar dalam ba'i salam yaitu pada khiyar aib yaitu jika ada cacat harusnya dapat batal atau lanjut untuk diberi kompensasi ganti rugi maupun rida dengan keadaan produk tersebut.

## **B. Implikasi**

Penelitian ini adalah penelitian yang ada dalam bidang hukum, maka dapat diambil kesimpulan terkait perspektif hukum ekonomi syariah dan penelitian-penelitian selanjutnya tentang hukum ekonomi syariah dan hukum perlindungan konsumen. Dalam hal ini implikasi dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan fiqh muamalah yaitu:

1. Penelitian ini dapat menambah informasi, pengetahuan dan khazanah keilmuan dalam bidang hukum ekonomi syariah dan menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya tentang hukum perlindungan konsumen dan fiqh muamalah pada jual beli online shopee di Surakarta.

2. Penelitian tentang keluhan konsumen ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan fiqh muamalah pada jua beli online di shopee yang ada di kota Surakarta sehingga diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat pada umumnya dan dapat memberi wawasan dan pertimbangan tentang cara betransaksi jual beli online khususnya di aplikasi shopee.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran untuk dapat menjadi evaluasi supaya kedepannya penjual dapat memberikan hak-hak konsumen saat membeli barang di tokonya tersebut kemudian bisa memaksimalkan pelayanan kepada konsumen. Dan sebagai pembeli supaya lebih cermat dan hati-hati saat membeli barang.

### **C. Saran-Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijabarkan, peneliti mempunyai beberapa saran yang bisa digunakan sebagai acuan untuk pelaku usaha toko online, konsumen, serta orang lain. Berikut beberapa saran yang peneliti berikan:

1. Saran bagi peneliti, yaitu pertama untuk lebih banyak edukasi atau arahan terhadap konsumen-konsumen yang belum tau tentang hak perlindungan konsumen supaya nanti ketika melakukan transaksi jual beli online di aplikasi Shopee mereka sudah mempunyai hak yaitu perlindungan konsumen.

2. Untuk pelaku usaha, alangkah baiknya belajar terlebih dulu mengenai ilmu bisnis dan resiko apa saja yang dialami. Dengan begitu sebagai pebisnis bisa mengetahui apa saja hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha. Serta berani bertanggung jawab ketika mendapat keluhan dari konsumen dan mengganti produk yang diinginkan. Pelayanan cepat dan ramah terhadap konsumen akan menjadi nilai tambah di mata konsumen.
3. Bagi konsumen, sebelum membeli produk, diusahakan lebih teliti dan pastikan memahami produk serta melihat pasar lain untuk sebagai perbandingan dengan produk lain. Jangan mudah terpancing oleh gambar yang menarik jika deskripsi tidak tertera secara rinci dan meragukan agar terhindar dari penerimaan produk yang cacat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, A. A. dan R. (2019). *Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.
- Cahyani, A. I. (2013). *Fiqh Muamalah. Cet. I*.
- Dahlan, A. A. (1996). *Ensiklopedi hukum islam. (No Title)*.
- Febriyanti, T. (2020). HAK PEMBATALAN AKAD (KHIYAR) DALAM FIKIH MUAMALAH PERDAGANGAN PRINSIP SYARIAH. *AL-MISBAH*, 1(2), 160–167.
- Makasuci, F. C., & Gultom, E. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(07), 1155–1172.
- Malahayati, S. (2010). *Rahasia Bisnis Rasulullah*. Great! Publisher.
- Putra, M. D. (2019). Jual Beli On-Line Berbasis Media Sosial Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *ILTIZAM Journal Of Shariah Economics Research*, 3(1), 83–103.
- Putra, S. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 5(2), 197–208.
- Ria, A. N. (2021). Analisis Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Muamalah. *Jurnal Ilmu Syariah*, Vol. 2, 19.
- Rohman, H. (2020). *Hukum Jual Beli Online*. Duta Media Publishing.
- Romli, M. (2022). Konsep Syarat Sah Akad Dalam Hukum Islam Dan Syarat Sah Perjanjian Dalam Pasal 1320 KUH Perdata. *Tahkim*, 17(2), 173–188.
- Sa'adah Yuliana. (2017). *Transaksi Ekonomi dan Bisnis dalam Tinjauan Fiqh*



*Muamalah*. Idea Press.

- Sa'diah, Z., Sukoco, D., & Safitri, D. A. O. (2022). Konsep Khiyar Pada Transaksi Ba'I Salam. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 1, 382–390. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol1.2022.61>
- Sagita, F. (2021). Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Online Oleh Mahasiswa STAIN majene. *QISTHOSIA: Jurnal Syariah dan Hukum*, 2(2), 141–155.
- Sidik, M. F. (2021). *Fiqh Muamalah*. Abu Awwaab.
- Siregar, H. S. (2019). *Fikih Muamalah Teori dan Implementasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendi, H. (2002). *Fiqh Muamalah: Membahas Ekonomi Islam. Cet. I. Jakarta: Raja Garfindo Persada.*
- Abdul R. Saliman. 2016. *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasusnya*. Jakarta: Prenadamedia.
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Depok.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Az. Nasution. 1995. *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ade Saptomo, 2007, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian Hukum*, Unesa University Press, Surabaya.

- Ahmadi Miru, 2013, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, sinar grafik, Jakarta.
- CST Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dr. Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Cetakan 1. Yogyakarta, Pustaka Fajar
- Dadang Hermawan dan Candra Ahmadi. 2020. *E-buiness & E-commerce*. Yogyakarta: Andi offset.
- Hilma Harmen dan M. Rizal. 2016. *Hukum Bisnis*. Medan: Unimed Press.
- Hamdi Agustin. 2019. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Depok: Rajawali Pers.
- Husnaidi Usman DKK. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Husni Syawali. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Ida Hanifah dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima
- Ida Nadirah. 2017. *Buku Ajar Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*. Medan: Ratu Jaya
- Janus Sidabalok. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti
- Johan Arifin, dkk. 2015. *Perlindungan Hukum Nasabah Lembaga Keuangan Mikro*
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Soerdjano Soekanto, 2002. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta UI Press.
- Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Jakarta : Liberty.
- Satjibto Raharjo. 1993. *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*. Jurnal Masalah Hukum.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Susanti Adi Nugroho. 2012. *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia dalam teori dan Praktik serta Penerapan Hukumnya*, Cetakan pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hlm. 78.

Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali, Jakarta. *Syari'ah, Studi Terhadap Konsumen*. Semarang: Walisongo Press.

Juhriyansyah Dalle, A. Akrim, dan Baharuddin. 2020. *Pengantar Teknologi Informasi*. Depok: Rajawali Pers

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sekretariat Negara Republik Indonesia, “Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.Pasal 19

### **Internet dan Hasil Wawancara**

Farhan, Narasumber di Toko Monita Salon, Wawancara Lisan, 03 Oktober 2023, jam 09.00-10.30

Bella, Narasumber di Toko Kumara Store, Wawancara Lisan, 10 Oktober 2023, jam 09.00-10.30

Aziz, Narasumber di Toko Neyyashop, Wawancara Lisan, 17 Oktober 2023, jam 09.00-10.30

Putri, Narasumber di Toko Kumara Store, Wawancara Lisan, 24 Oktober 2023, jam 09.00-10.30

Aisyah, Narasumber di Toko Monita Salon, Wawancara Lisan, 31 Oktober 2023, jam 09.00-10.30

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://portal-uang.com/shopee/> diakses tanggal 20 September 2023, jam 10.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://shopee.co.id/> diakses tanggal 22 September 2023, jam 12.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-ketentuan-Program-GGratis-Ongkir> diakses tanggal 24 September 2023, jam 09.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-syarat-ketentuan-berbelanja-dengan-ShopeePayLater> diakses tanggal 27 September 2023, jam 13.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opi-pembayaran-COD-Cash-on-Delivery> diakses tanggal 15 September 2023, jam 10.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-Transfer-Koin-di-chat> diakses tanggal 20 September 2023, jam 08.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/ingin-tahu-cara-belanja-di-shopee-yuk-ikuti-langkahnya/> diakses tanggal 17 September 2023, jam 10.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://telset.id/how-to/cara-belanja-di-shopee/> diakses tanggal 19 September 2023, jam 10.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://shopee.co.id/monitassup> diakses tanggal 19 September 2023, jam 10.00 WIB

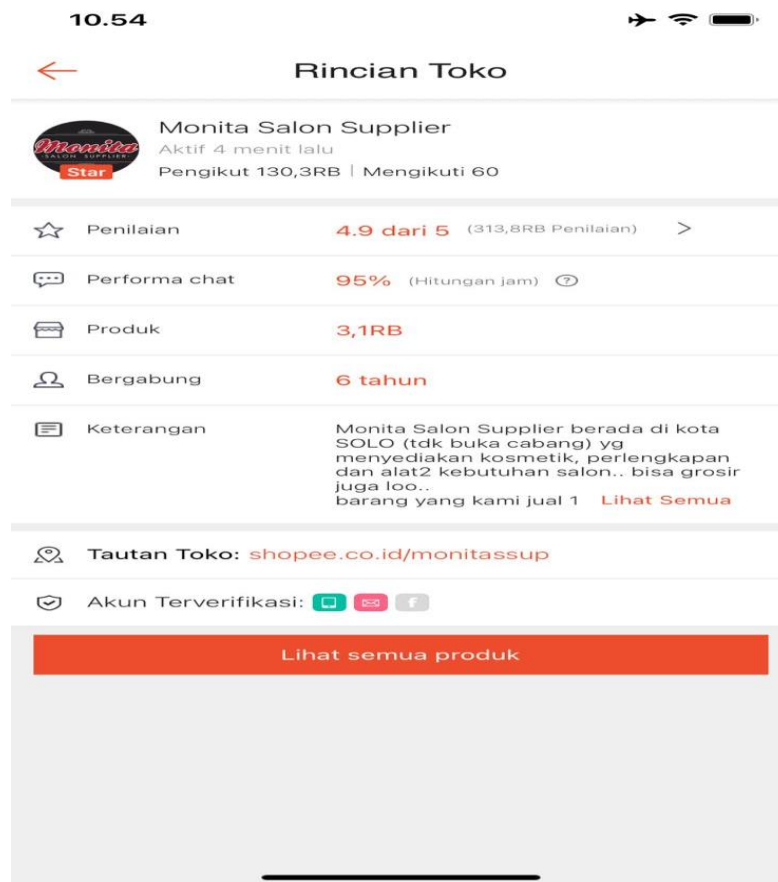
Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari [https://shopee.co.id/kumara\\_store](https://shopee.co.id/kumara_store) diakses tanggal 21 September 2023, jam 11.00 WIB

Redaktur, “Aplikasi Shopee,” Dikutip dari <https://shopee.co.id/neyyashop> diakses tanggal 23 September 2023, jam 12.00 WIB

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Profil Toko Online Shopee Monita Salon Supplier



## Produk Toko Online Shopee Monita Salon Supplier

11.02

Cari di Toko

**Monita Salon Supplier** >  
Aktif 4 menit lalu  
★ 4.9/5.0 | 130,3RB Pengikut

+ Ikuti  
Chat

Toko **Produk** Kategori Live

Populer | Terbaru | Terlaris | Harga

Star

-5% OFF

Star

GRATIS ONGKIR INSTANT

All-In Shampoo 500ml

Pilih Lokal

Rp19.665

★★★★★ 275 terjual

Star

-5% OFF

Star

GRATIS ONGKIR INSTANT

All-In Conditioner 500ml

Pilih Lokal

Rp22.563

★★★★★ 355 terjual

Star

-5% OFF

Star

GRATIS ONGKIR INSTANT

THE Originote BHA Charcoal Clay Mask 50g

Rp34.200

★★★★★ 48 terjual

Star

-5% OFF

Star

GRATIS ONGKIR INSTANT

All-In Shampoo 1000ml

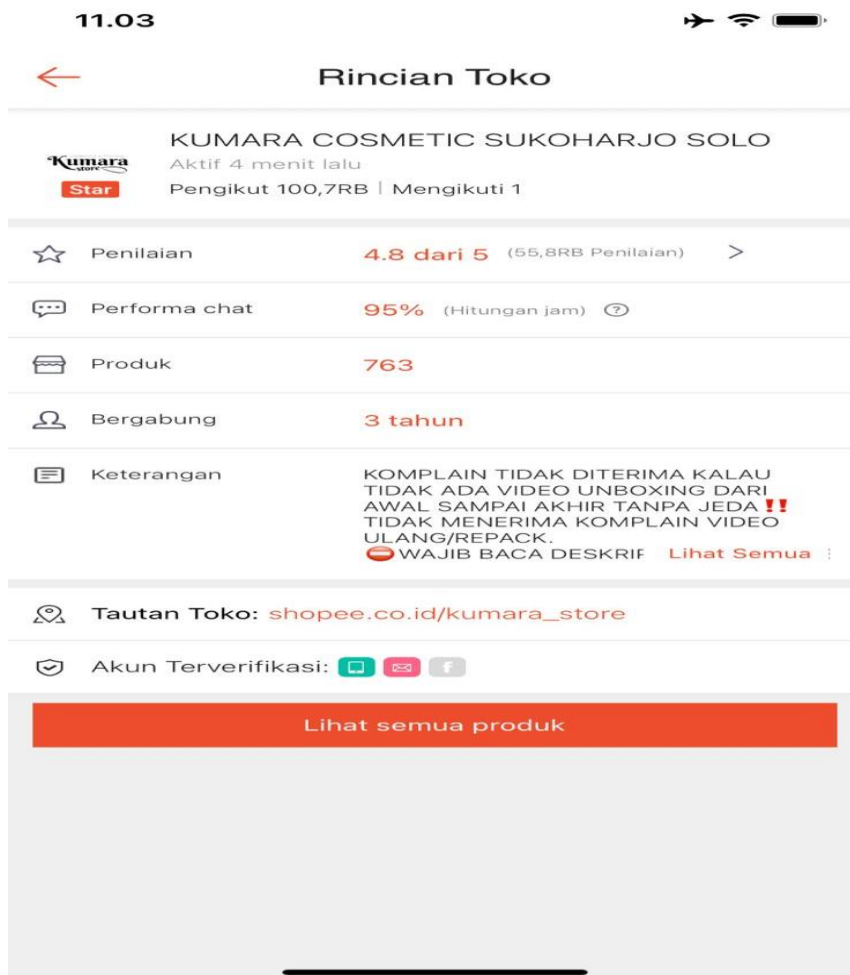
Pilih Lokal

Rp35.815

★★★★★ 34 terjual

## Lampiran 2

### Profil Toko Online Shopee Kumara Store



Produk Toko Online Shopee Kumara Store

11.03 COSMETICS & ACCESSORIES

← Cari di Toko **Kumara** store

**KUMARA COSMETIC SUK...** > Ikuti

Aktif 5 menit lalu


★ 4.8/5.0 | 100,7RB Pengikut Chat

Lihat Video 33 Video >

Toko **12.12** Produk Kategori Live

Populer | Terbaru | Terlaris | Harga

**SHEET MASK BIOAQUA** >40% OFF



**SHEET MASK BIOAQUA ALL VARIANT**


**12.12 CRAZY BEAUTY SAGAZI XTRA**

KUMARA STORE - BIOAQUA Natural Skin Care Mask Mask...

Rp2.200

★★★★★ 7,8RB terjual

**THE ORIGINOTE** -7% OFF



**THE ORIGINOTE SERIES**

**12.12 CRAZY BEAUTY SAGAZI XTRA**


KUMARA STORE - THE ORIGINOTE MOISTURIZER / T...

Pilih Lokal

Rp38.900

★★★★★ 5,7RB terjual

**FEALI GRENTA MASA** >40% OFF




**FEALI GRENTA COOLING CLEANING MUD MASK**

**12.12 CRAZY BEAUTY SAGAZI XTRA**

KUMARA STORE - FEALI Green Tea Clay Mask Masker Wajah...

Pilih Lokal

**CHARLIS** -16% OFF



**CHARLIS MASKER KOMEDO | GELATIN MASK**

**12.12 CRAZY BEAUTY SAGAZI XTRA**

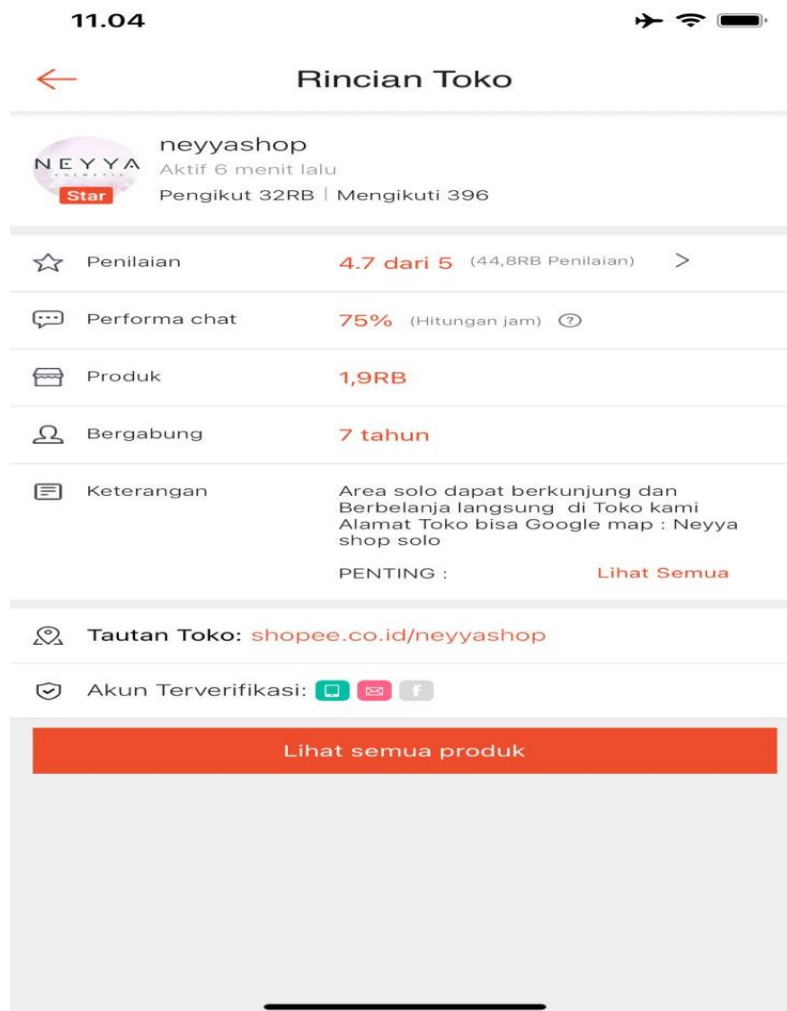
KUMARA STORE - MASKER KOMEDO CHARLIS GELATIN...

Pilih Lokal Grosir



### Lampiran 3

#### Profil Toko Online Shopee Neyyashop



## Produk Toko Online Shopee Neyyashop

11.05

Cari di Toko

**NEY YA** neyyashop >  
Aktif 7 menit lalu  
★ 4.7/5.0 | 32RB Pengikut  
LOKASI GMAP  
NEY YA SHOP SOLO

+ Ikuti  
Chat

Lihat Video 36 Video >

Toko **12.12** Produk Kategori Live

Populer | Terbaru | Terlaris | Harga

**Star**  
FACE MASK  
Rp7.700  
★★★★★ 112 terjual

**Star**  
\*NEY YA\* Botol Lotso Stainless virall/Botol Tahan Panas atau...  
Rp38.000  
★★★★★ 90 terjual

**Star**  
NE YYA  
MY BABY  
Rp42.200  
★★★★★ 4.3RB terjual

**Star**  
GOOD MORNING  
B1183- Botol Stainless 1183 [600ml]  
Rp38.500  
★★★★★ 349 terjual

## RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Aidilla Putri Hapsari, S.H.
2. NIM : 214061016
3. Tempat, Tanggal Lahir : Sukoharjo, 13 April 1994
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Desa Pulo RT 01 RW 04 Bendosari Sukoharjo
6. Nama Ayah : Purwadi
7. Nama Ibu : Suharni
8. Riwayat Pendidikan
  - a. MIM Kramat Lulus Tahun 2005
  - b. MTS Muh. Imam Suhodo Lulus Tahun 2008
  - c. SMA Muh. Imam Suhodo Lulus Tahun 2011
  - d. Institut Islam Negeri Surakarta Lulus Tahun 2017
  - e. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Masuk Tahun 2021

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Surakarta, 25 Januari 2024

Penulis

Aidilla Putri Hapsari, S.H.

**NIM 214061016**