





**PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN JUAL BELI ONLINE
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN
KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES)**

SKRIPSI

*Ditujukan untuk Menengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah*

Oleh:

PATMA HAYATI
NIM. 14 102 00059

PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN JUAL BELI ONLINE
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN
KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Menyelesaikan Tugas dan Syarat-syarat
Menempai Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah*

Oleh:

PATMA HAYATI
NIM. 14 102 00059

PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

Dr. H. Sumper Mubti Harahap, M.Ag.
NIP. 19720313 200312 1 002

PEMBIMBING II

Dr. H. Zulfan Efendi Hasibuan, MA
NIP. 19640901 199303 1 006

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018

Hal : Skripsi

Patma Hayati

Padangsidempuan, 02 Oktober 2018

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
IAIN Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. Patma Hayati yang berjudul: **Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami berharap saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. H. Sumper Muliya Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002

Pembimbing II



Dr. H. Zulpan Efendi Hasibuan, MA
NIP. 19640901 199303 1 006

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Patma Hayati
NIM : 14 102 00059
Fakultas/Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau
Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi
Syariah (KHES)

Desgan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa IAIN Palangkaraya yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Palangkaraya, 02 Oktober 2018

Saya yang menyatakan,



Patma Hayati
Patma Hayati
NIM. 14 102 00059

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan,
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Patma Hayati
NIM : 14 102 00059
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul *Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal 08 November 2018
Yang menyatakan,



Patma Hayati
NIM. 14 102 00059



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Binal Nurdin Km 4,5 Nidong 22732

Telepon 0634-22880 Fax 0634-24832

website: <http://syariah.iain-padangsidimpuan.ac.id> e-mail: iaid@iainpadangsidimpuan.ac.id

DEWAN PENGLI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Patma Hayati
NIM : 14 102 00059
Judul : Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau
Skrripsi : Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi
Syariah (KHES)

Ketua

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris

Dra. Asmah, M.A
NIP. 19651223 199103 100 1

Anggota

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Dra. Asmah, M.A
NIP. 19651223 199103 100 1

Drs. H. Syabri Gunawan, M.Ag
NIP. 19891109 198703 1 003

Musa Aripin, S.H.I., M.S.I
NIP. 19801215 201101 1 009

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis, 08 November 2018
Pukul : 13.30 s/d 16.00 WIB
Fasil/Nilai : 71, 23
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3, 47 (Tiga Koma Empat Tujuh)
Predikat : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sibitang 21723

Telepon (024-72090) Fax (024-24022)

Website: <http://syariah.iainpadangsidimpuan.ac.id> e-mail: iaip@iainpadangsidimpuan.ac.id

PENGESAHAN

Nomor : 1232 / An.14/D/PP.00.9/12/2018

Judul Skripsi : Penemuan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Ditulis oleh : Patma Hayati

NIM : 14 102 00029

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.)



Padangsidimpuan, 5 Desember 2018

Dekan,

(Signature)

Dr. H. Fatahuddin Azis Siregar, M.Ag.
NIP. 19731128 200112 1 001



Alhamdulillah, puji syukur yang tak terhingga penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, rahmat, karunianya dan hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tetap tercurah kepada nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga sahabat dan ummat Islam di seluruh dunia, amin.

Skripsi dengan judul **“Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah”**, alhamdulillah telah selesai disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsimpuan.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, arahan dan motivasi dari berbagai pihak, maka tidak lupa penyusun sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, beserta para wakil Rektor, Bapak-bapak/Ibu Dosen, Karyawan dan Karyawati dan seluruh Civitas Akademika IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama dalam proses perkuliahan.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
3. Bapak Musa Arifin., S.HI., M.SI selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, sebagai pembimbing I dan Bapak Drs. H. Zulpan Efendi hasibuan, MA, sebagai Pembimbing II yang telah menyempatkan waktunya untuk menelaah dari bab perbab dalam pembuatan skripsi ini serta membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Syariah khususnya yang telah membekali ilmu kepada penyusun dan serta segenap karyawan Fakultas Syariah yang telah banyak membantu selama penyusun menjalani studi di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.

6. Keluargaku, kepada Ilham Syah Ritonga selaku abang kandung saya yang paling sulung dan Abdul Latif Ritonga selaku abang kandung saya yang selalu memberikan dorongan motivasi untuk saya. Nur Halimah Harahap selaku nenek saya yang memberikan dukungan atau motivasi kepada saya untuk tetap semangat.
7. Teman dan sahabatku Jurusan HES-2 angkatan 2014, abang Menjet Nasution yang memberi bantuan dan dukungan kepada saya, Nur Hadi Sukro yang telah memberikan motivasi kepada saya. Sahabat saya Laisa Pulungan, Wartawan Pasaribu, Ika Saputri, Romaito Siregar, Rahma, Pauziah Nur Lubis, Nisa Siregar, teman-teman KKL, teman-teman PHL, dan teman-teman HES-2 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, dukungan dan kerja sama semua pihak yang telah membantu menyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan Mahasiswa yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman diskusi di kampus IAIN Padangsidimpuan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Sungguh telah sangat banyak dan berarti pelajaran dan pengalaman yang penulis dapat dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga menuju tahap ujian akhir.

Padangsidimpuan, 02 Oktober 2018

Penulis,

PATMA HAYATI
NIM: 14 102 00059

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan bahasa Arab ke bahasa latin.

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah sistem Transliterasi Arab-Latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

1. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	be
ت	<i>Ta</i>	T	te
ث	<i>sa</i>	š	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>ħa</i>	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	de
ذ	<i>žal</i>	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	R	er
ز	<i>Zai</i>	Z	zet
س	<i>Sin</i>	S	es
ش	<i>Syin</i>	Sy	es

ص	<i>ṣad</i>	ṣ	es dan ye
ض	<i>ḍad</i>	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	<i>ṭa</i>	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>ẓa</i>	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>‘ain</i>	‘.	koma terbalik di atas
غ	<i>Gain</i>	G	ge
ف	<i>Fa</i>	F	ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	ki
ك	<i>Kaf</i>	K	ka
ل	<i>Lam</i>	L	el
م	<i>Mim</i>	M	em
ن	<i>nun</i>	N	en
و	<i>wau</i>	W	we
ه	<i>ha</i>	H	ha
ء	<i>hamzah</i>	..’..	apostrof
ي	<i>ya</i>	Y	ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fatḥah	A	A

— /	Kasrah	I	I
— و	Ḍommah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي.....	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
و.....	Fathah dan Wau	Au	a dan u

3. Maddah

Vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا..... ا..... ا.....	Fathah dan Alif atau Ya	ā	a dan garis di atas
ي.....	Kasrah dan Ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	Ḍommah dan Wau	ū	u dan garis di atas

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- Ta marbutah* hidup yaitu *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan Ḍommah, transliterasinya adalah “t”.
- Ta marbutah* mati yaitu *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah “h”.

- c. Kalaupun ada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

5. Syaddah (Tasydid)

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

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

7. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkann diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

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 dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

ABSTRAK

Nama : Patma Hayati
Nim : 14 102 00059
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Skripsi ini berjudul “Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja hak-hak konsumen jual beli online menurut UUPK dan KHES dan bagaimana pemenuhan hak konsumen jual beli online menurut UUPK dan KHES.

Penelitian ini dilakukan mengingat penggunaan internet sebagai sarana berbelanja secara online semakin marak dilakukan masyarakat. Tidak jarang konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena pelaku usaha sering memberikan informasi yang kurang jelas mengenai barang, sehingga terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan gambar yang disediakan oleh pelaku toko online yang berakibat menimbulkan kekecewaan dan kerugian konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di dalam melakukan pemenuhan hak-hak konsumen para pemilik *website* toko online hendaknya memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab khiyar menunjukkan bahwa dalam pemenuhan hak-hak konsumen terdapat hak khiyar dimana penjual dan pembeli dapat bersepakat antara melanjutkan atau membatalkan jual beli yang dilakukan.

Kata kunci : Pemenuhan hak, konsumen, jual beli, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Halaman Pengesahan Pembimbing

Surat Pernyataan Pembimbing

Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri

Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi

Berita Acara Munaqasyah

Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTAR.....ii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....v

DAFTAR ISI.....x

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Rumusan Masalah.....7

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....8

D. Kajian Terdahulu.....9

E. Batasan Istilah.....10

F. Metode Penelitian.....12

G. Sistematika Pembahasan.....14

BAB II: TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI.....16

A. Jual Beli Dalam Islam.....16

1. Pengertian Jual Beli.....16

2. Dasar Hukum Jual Beli.....17

3. Rukun Jual Beli.....19

4. Prinsip-Prinsip Jual Beli.....19

B. Jual Beli Online.....20

1. Pengertian Jual Beli Online.....20

2. Dasar Hukum Jual Beli Online.....24

3. Komplain/Keluhan Konsumen Dalam Jual Beli Online.....25

4. Dampak Positif dan Negatif Jual Beli Online.....26

BAB III: HAK-HAK KONSUMEN.....29

A. Pengertian Umum Tentang Hak dalam Undang-Undang Perlindungan
Konsumen.....29

1. Hak-Hak Konsumen dalam UUPK.....31

2. Hak dan Kewajiban Produsen-Pelaku Usaha.....	33
3. Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	37
B. Hak Konsumen dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.....	38
BAB IV: PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN.....	42
A. Pemenuhan Hak Konsumen Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	42
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	47
1. Penyelesaian Sengketa Di Peradilan Umum.....	47
2. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan.....	50
a. Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	50
b. Legal Standing untuk LPKSM.....	53
c. <i>Small Claim Court</i>	53
d. Prinsip-Prinsip untuk Mencapai Efektivitas Pelaksanaan UUPK.....	54
C. Pemenuhan Hak Konsumen Jual Beli Online Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.....	56
D. Analisis Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.....	66
E. Analisis terhadap Persamaan dan Perbedaan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.....	72
BAB V: PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemenuhan kebutuhan hidup di dalam masyarakat sangatlah penting dan menjadi hal yang sangat utama. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut masyarakat sering menggunakan transaksi jual beli. Seiring dengan perkembangan zaman seperti sekarang yang hampir seluruh kegiatan manusia tidak lepas dari yang namanya teknologi yang berfungsi untuk mempermudah manusia dalam melakukan aktifitasnya. Seperti halnya para perusahaan atau pebisnis dalam melakukan aktifitas bisnisnya mereka menggunakan cara yang baru disebut jual beli *online*.

Apabila masyarakat atau konsumen mengalami ketidakadilan yang dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum guna melindungi hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen. Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat menjadi UUPK pada Pasal 1 Angka (1), menyebutkan bahwa “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.¹ Dengan adanya UUPK tersebut, masyarakat memiliki payung hukum untuk melindungi haknya.

Dilihat dari perkembangannya, masyarakat bisa saja merasa diuntungkan atau dapat juga merasa dirugikan. Diuntungkan apabila pemenuhan barang tersebut sesuai dengan permintaan konsumen. Konsumen merasa dirugikan apabila barang yang dibeli oleh konsumen ternyata tidak sesuai dengan yang diinginkan/yang ada di

¹Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Ed. 1, Cet. 8, hlm. 1.

dalam iklan. Memiliki kecacatan pada barang. Hal ini yang sering ditemui antara pelaku usaha dan konsumen.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, jual beli *online* tidak dijelaskan secara langsung, namun dalam kompilasi ini jual beli *online* dapat dianalogikan dengan transaksi pemesanan barang *salam*. Transaksi *salam* yaitu jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang.² Sedangkan *bai' salam* dalam pasal 101 KHES menyebutkan:

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

Masalah yang timbul akhir-akhir ini mengenai perlindungan konsumen mendapatkan penilaian yang sangat tajam dari masyarakat. Masalah yang terkait dengan kepentingan konsumen selalu menjadi sorotan berkepanjangan dan hasilnya pun konsumen yang akan dirugikan. Padahal yang menjadi salah satu hak konsumen ialah hak untuk mendapatkan barang dan/ atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.⁴

Muamalah adalah tukar-menukar barang atau sesuatu yang memberi manfaat dengan cara yang ditentukan, seperti jual beli, sewa-menyewa, upah-mengupah, pinjam-meminjam, urusan bercocok tanam, berserikat, dan usaha lainnya. Agama telah memberikan aturan terhadap masalah muamalah ini untuk kemaslahatan umum.

² Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Jakarta: Prenada Media Group, 2009), hlm. 19.

³ *Ibid.*, hlm. 37.

⁴ Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), Cet. 1, hlm. 74.

Dengan teraturnya muamalah, maka kehidupan manusia jadi terjamin dengan sebaik-baiknya dan teratur tanpa adanya penyimpangan-penyimpangan yang merugikannya.

Islam berdiri pada posisi yang benar dan berperan adil dalam hubungan bisnis terhadap semua pihak. Transaksi yang dilakukan secara kekerasan, kecurangan ataupun kebatilan adalah diharamkan, karena pelaksanaan jual beli harus berdasarkan prinsip kerelaan di antara pihak penjual dan pembeli. Hal ini sesuai dengan Q.S An-Nisa/4:29 yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۚ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.⁵

Jual beli merupakan salah satu jenis kegiatan yang sering dilakukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari yang dilakukan atas dasar suka sama-suka, sebagaimana dalam sabda Rasulullah SAW di bawah ini:

حَدَّثَنَا الْعَبَّاسُ بْنُ الْوَلَيْدِ الدَّمَشْقِيُّ حَدَّثَنَا مَرْوَانَ بْنُ حَدَّثَنَا عَبْدُ الْعَزِيزِ بْنُ مُحَمَّدٍ عَنْ
دَاوُدَ بْنِ صَالِحٍ مُحَمَّدٍ قَالَ الْمَدِينِيُّ عَنْ أَبِيهِ قَالَ سَمِعْتُ أَبَا سَعِيدٍ الْخُدْرِيَّ يَقُولُ رَسُولُ
اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ (رواه ابن ماجه)

Artinya: Telah menceritakan kepada kami Al Abbas bin Al Walid Ad Dimasyqi berkata, telah menceritakan kepada kami Marwan bin Muhammad berkata, telah menceritakan kepada kami Abdul Aziz bin Muhammad dari Dawud bin Shalih Al Madini dari Bapaknya berkata; aku mendengar Abu Sa'id ia berkata, "Rasulullah

⁵Departemen Agama Republik Indonesia, *Al- Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Al-Jumanatul' Ali, 2004), hlm. 83.

shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: Sesungguhnya jual beli itu atas dasar suka sama suka.⁶

Meski tradisi jual beli secara konvensional ini ditinggalkan, tetapi kata Fath al-Duraini guru besar fikih Universitas Damaskus Syiria mengatakan bahwa esensi jual beli seperti ini masih berlaku, sekalipun untuk menentukan jumlah barang yang ditukar tetap diperhitungkan dengan nilai mata uang tertentu. Misalnya di Indonesia membeli *spare part* kendaraan ke Jepang, maka barang yang diimpor itu dibayar dengan minyak bumi dalam jumlah tertentu sesuai dengan nilai *spare part* yang diimpor di Indonesia itu.⁷

Dengan kemajuan komunikasi dan informasi, telah membawa dampak pada kemajuan dalam dunia bisnis. Jual beli jarak jauh sudah merupakan kebiasaan yang berlaku di dunia bisnis saat ini. Dalam hal ini penjual dan pembeli tidak memperhatikan lagi masalah *ijab qabul* secara lisan, tetapi cukup dengan perantara kertas-kertas berharga, seperti cek, wesel, via telepon dan internet.⁸

Begitu juga dengan perkembangan pemasaran barang yang diperjualbelikan (*marketing*). Media pemasaran yang awalnya hanya dilaksanakan dengan saling bertemu pihak penjual dan pembeli, sekarang hal ini sudah bisa dilaksanakan tanpa harus bertemu langsung dengan adanya perkembangan alat telekomunikasi berupa jaringan internet.

⁶Abdullah Shonhaji, dkk. *Sunan Ibnu Majah dan Terjemahnya*, Kitab Tijaarat, Juz II, Hadits No. 2185 (Semarang: CV. Asy Syifa), hlm. 38-39.

⁷Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), hlm. 112.

⁸Sofyan AP. Kau, "Tinjauan Hukum Islam Tentang Jual Beli Via Telepon dan Internet", (*Jurnal Al-Mizan* 3, No. 1 Desember 2007): hlm. 1.

Dari perkembangan bentuk transaksi jual beli dan pemasaran inilah kemudian kita mengenal istilah *online shop*. *Online shop* adalah suatu proses pembelian barang atau jasa dari mereka yang menjual melalui internet.⁹ *Online shop* biasanya menawarkan barangnya dengan menyebutkan spesifikasi barang, harga, dan gambar. Dari situ pembeli memilih dan kemudian memesan barang-barang yang biasanya akan dikirim setelah pembeli mentransfer uang.

Transaksi perdagangan seperti ini dimana hubungan antar manusia memasuki wilayah hubungan dagang atau bisnis, suatu transaksi bisnis (*commerce*) yang tidak lagi dilakukan secara langsung (konvensional) melainkan dapat pula dilakukan melalui jasa layanan internet.

Transaksi melalui jaringan elektronik adalah cara berbisnis yang mengutamakan efektivitas dalam pelaksanaannya.¹⁰ Ini artinya dengan melaksanakan transaksi bisnis melalui jaringan elektronik (*e-commerce*) diharapkan mampu melakukan perbaikan terhadap cara kerja bisnis tradisional atau konvensional. Sehingga, akan tercipta bisnis dengan pelayanan yang serba cepat, mudah, dan praktis.

Transaksi dagang antara penjual (pelaku usaha) dengan pembeli (konsumen) melalui *e-commerce* terjadi hanya lewat surat menyurat melalui *e-mail* dan lainnya. Apalagi adanya media sosial seperti *Facebook*, *BBM (Black Berry Massanger)*, *Whats Up*, dan lain sebagainya yang sangat akrab ditengah-tengah masyarakat saat

⁹<https://www.google.com/search?q=pengertian+online+shop&ie=utf&client=firefox-b,diak-ses> 28 Maret 2018 Pukul 12. 14 WIB.

¹⁰Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang RI No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

ini sebagai media komunikasi yang sangat memudahkan interaksi antara satu orang dengan yang lainnya dan dari negara satu dengan yang lainnya dan tentunya dengan biaya yang tidak mahal dibandingkan dengan melalui telepon. Pembayaran juga bisa dilakukan melalui internet.

Namun ternyata perjalanannya kemudian, banyak pembeli yang merasa dirugikan karena barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar, barang yang diterima tidak sesuai dengan keterangan penjual atau juga ternyata cacat atau juga barang tidak sampai kepada pembeli, barang yang dipesan terlambat datang, dan banyak lagi kasus yang lainnya.

Salah satu contoh kasusnya, para pelaku penipuan jual beli online. menawarkan penjualan pompa fiktif sehingga merugikan korban senilai Rp 23 juta lebih. "Para tersangka mengaku bernama Joni Pratama yang bekerja di PT Wildan Wijaya Bersaudara menawarkan mesin pompa di internet dengan *website* *www.wildanwijayagroup.com*, dimana korban tertarik untuk membeli sehingga terjadi kesepakatan dengan harga Rp 46.260.000 untuk 2 unit mesin pompa". Setelah bersepakat masalah harga, pelaku kemudian meminta korban untuk mentransfer uang muka sebesar 50 persen. Korban kemudian mengirimkan uang sebesar Rp 23.130.000 *via internet banking*. "Setelah uang muka disetor ke rekening pelaku, barang tidak kunjung dikirim ke korban sehingga akhirnya korban kehilangan uang atas peristiwa tersebut".¹¹

¹¹<https://www.google.com/search?q=contoh+kasus+penipuan+jual+beli+online&ie=utf8&oe=utf-8&client=firefox-b>, diakses pada 29 Juli 2018 Jam 21. 38 WIB.

Hal ini tentu saja tidak serta merta menjadi kesalahan yang dibebankan kepada pihak penjual karena pembeli sebagai pelaku ekonomi juga punya kewajiban untuk menjaga hak-haknya sendiri sebagai konsumen dengan berhati-hati ketika melakukan transaksi sesuai yang dituangkan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun dilain pihak Undang-Undang Perlindungan Konsumen mutlak berisi hukum-hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen.

Hukum syariat Islam sendiri telah mengatur kegiatan jual beli ini dengan cukup ketat, baik dalam dalil Al-Qur'an, Hadits, *Ijma'*, dan juga *Qiyas*. Dimana dibahas tentang syarat-syarat penjual, pembeli, barang yang dijual, juga tentang akad-akad jual beli yang dilarang karena menimbulkan kemudharatan disalah satu pihak.

Dengan alasan yang telah terpaparkan secara jelas dalam latar belakang di atas, penulis ingin meneliti lebih jauh tentang bagaimana **Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli *Online* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi pokok masalah dalam penelitian ini. Adapun sub masalah yang menjadi pusat kajian dalam penelitian ini meliputi:

1. Apa saja hak-hak konsumen dalam jual beli *online* menurut UU Perlindungan Konsumen dan KHES?
2. Bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam jual beli *online* menurut UU Perlindungan Konsumen dan KHES?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apa saja hak-hak konsumen dalam jual beli *online* menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).
- b. Untuk mengkaji bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam jual beli *online* menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan menambah wawasan ilmiah dalam khazanah ilmu hukum ekonomi syariah yang secara khusus terletak pada hak konsumen dalam jual beli *online*.

b. Secara Praktis

Secara praktis ditinjau dari permasalahan, penulisan skripsi ini diharapkan dapat mengetahui hak-haknya sebagai konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

D. Kajian Terdahulu

Pada dasarnya telah ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Diantaranya adalah sebagai berikut:

Anindya Kusuma, Pemenuhan Hak-hak Konsumen oleh Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Kewarganegaraan dan Hukum Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini membahas mengenai hak-hak konsumen yang dilaksanakan oleh pelaku usaha serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pelaku usaha tersebut dalam melakukan upaya pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet.¹²

Solikhin, Perlindungan Hak-hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia, mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Perlindungan hak-hak konsumen diatur dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sedangkan transaksi *e-commerce* diatur dengan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Dalam skripsi ini diangkat dua permasalahan, yaitu pertama, bagaimana konsep perlindungan hak-hak konsumen transaksi *e-commerce* dalam hukum Islam dan hukum positif. Kedua, bagaimanakah persamaan dan perbedaan pada kedua sistem hukum tersebut.¹³

¹²Anindya Kusuma, "Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet" (Skripsi, Yogyakarta, 2011).

¹³Solikhin, "Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia" (Skripsi, Yogyakarta, 2014).

Syafrizal Qurnain Rahmattullah, Pemenuhan Hak Komplain Pembeli Terhadap Barang Pesanan di Toko-Toko Sepatu Home Industri Kota Malang Tinjauan UU Perlindungan Konsumen dan KHES, mahasiswa jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Di dalam skripsi ini membahas bahwa setiap konsumen memiliki hak untuk menyalurkan keluhan terhadap barang yang dibelinya, dan produsen berhak memberikan informasi yang benar atas barang yang diperjualbelikan sehingga terciptanya tatanan ekonomi yang saling menguntungkan. Dalam skripsi ini diangkat dua permasalahan, yaitu pertama, bagaimana pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di Toko *home industri* di kota Malang dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kedua, bagaimana pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di Toko *home industri* di kota Malang dalam perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.¹⁴

Jadi perbedaannya dengan penelitian penulis dilihat dari beberapa judul skripsi di atas adalah peneliti fokusnya hanya mengkaji hak-hak konsumen di dalam UUPK dan KHES, dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak konsumen tersebut dalam jual beli *online*.

E. Batasan Istilah

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan istilah dalam penulisan skripsi ini dan penegasan judul penelitian, sebagai berikut:

¹⁴Syafrizal Qurnain Rahmattullah, “Pemenuhan Hak Komplain Pembeli Terhadap Barang Pesanan di Toko-Toko Sepatu Home Industri Kota Malang Tinjauan UU Perlindungan Konsumen dan KHES” (Skripsi, Malang, 2015).

1. Pemenuhan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan memenuhi.¹⁵
2. Hak Konsumen menurut penulis adalah segala sesuatu yang dapat dituntut dan dimiliki oleh setiap pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga serta orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Jual Beli Online adalah suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu langsung untuk melakukan negosiasi dan transaksi dan komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melalui alat komunikasi seperti *chat*, *telfon*, *sms* dan sebagainya.¹⁶
4. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah seperangkat aturan-aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah tentang perlindungan konsumen. Sedangkan kata perlindungan konsumen menurut pengetahuan peneliti adalah segala upaya yang menjamin adanya perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam proses jual beli, khususnya perlindungan konsumen terhadap jual beli *online*.
5. Kompilasi Hukum Ekonomi Syaria'h (KHES) adalah Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

¹⁵Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar* (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 1988), hlm. 401.

¹⁶<http://3manight4b.blogspot.co.id/2012/11/pengertian-jual-beli-online.html>, diakses 22 April 2018 Pukul 2.37 WIB.

Jadi pengertian judul yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemenuhan hak-hak konsumen dalam jual beli *online* ditinjau dari UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES).

F. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang dianggap tepat, maka data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini diperoleh dengan cara-cara melakukan kegiatan-kegiatan yang mendukung terselesainya penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu suatu penelitian yang sumber datanya diperoleh dari sumber tertulis, mencakup buku-buku, undang-undang, kitab fiqih, jurnal, ensiklopedi, internet, dan karya-karya tulis lain yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif, yaitu pendekatan terhadap masalah yang diteliti dengan mengkaji norma-norma hukum dan akibat yang ditimbulkannya, sehingga setelah adanya analisa akan tampak pemecahan masalah tersebut.¹⁷

¹⁷Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 157-158.

3. Sumber Data

Bahan atau data yang digunakan dalam penulisan skripsi penulis berupa data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Data sekunder terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu terdiri dari buku-buku ilmiah berupa buku Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, buku hukum perlindungan konsumen, buku hukum bisnis, dan tulisan-tulisan hukum, baik dari skripsi, artikel-artikel, yang diperoleh baik melalui media cetak, maupun media elektronik.
- c. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedi, indeks, kumulatif, dan lain-lain.¹⁸

4. Teknik Analisa Data

Pada penelitian hukum normatif, pengolahan data yaitu mengelola data dan bahan hukum sehingga data tersebut tersusun secara runtut dan sistematis, sehingga akan memudahkan peneliti untuk melakukan analisis. Data yang diperoleh dalam penelitian ini ditelaah berdasarkan landasan teori-teori. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *conten analysis* (analisis isi). Analisis isi merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui

¹⁸Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad., *Loc. Cit.*

simpulan dari sebuah teks. Atau dengan kata lain, analisis isi merupakan metode penelitian yang ingin mengungkapkan gagasan penulis yang termanifestasi maupun yang laten.¹⁹

5. Jenis Pendekatan/Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan kasus (*case approach*), yaitu bertujuan untuk mempelajari norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum. Pendekatan kasus adalah beberapa kasus ditelaah untuk dipergunakan sebagai referensi bagi suatu isu hukum. Dalam penelitian ini adalah kasus dalam jual beli *online*.²⁰

G. Sistematika Pembahasan

Untuk menghindari tidak terarahnya pembahasan, maka pembahasan dalam skripsi yang berjudul Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah ini disusun secara sistematis yang terdiri dari lima bab yang saling terkait satu sama lain dan pada tiap-tiap bab terdiri dari sub-sub bab sebagai rinciannya. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab *Pertama*, pendahuluan memuat latar belakang masalah yang berisi tentang alasan-alasan pemunculan masalah yang diteliti, rumusan masalah, batasan masalah/fokus masalah, kajian terdahulu, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan istilah, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

¹⁹https://yudomahendro.wordpress.com/2011/08/03/mengenal-analisis-isicontentanalysis/amp/#referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=dari%20%251%24s diakses pada Minggu 11 November 2018 Jam. 13.12 WIB.

²⁰Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 13.

Bab *Kedua*, berisi tentang tinjauan umum tentang jual beli sebagai landasan teori dalam menyelesaikan skripsi tentang pemenuhan hak konsumen yaitu pengertian jual beli, hukum bai' dan dalilnya, rukun jual beli, prinsip-prinsip jual beli, pengertian jual beli online, dasar hukum jual beli online, komplain/keluhan konsumen dalam jual beli online, dampak positif dan negatif jual beli online, contoh kasus jual beli online.

Bab *Ketiga*, mendeskripsikan tentang tinjauan umum terhadap hak konsumen dalam UUPK dan KHES.

Bab *Keempat*, berisi tentang hasil penelitian dan bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam jual beli *online* tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah.

Bab *Kelima*, berisi tentang kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan saran yang terkait dengan penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI

A. Jual Beli dalam Islam

1. Pengertian Jual Beli

Kata jual beli terdiri dari dua kata, yaitu jual dan beli. Kata jual dalam bahasa arab dikenal dengan istilah *al-bay* yaitu bentuk *mashtar* dari *ba'a-yabi'u- bay'an* yang artinya menjual.¹ Adapun kata beli dalam bahasa Arab dikenal dengan istilah *al-syira'* yaitu *mashtar* dari kata *syara* yang artinya membeli.

Jual beli sering diistilahkan dengan *al-bay'*, *al-syira'*, *al-mubadalah*, dan *al-tijarah*.² Dalam al-qur'an, kata *al-tijarah* terdapat dalam surah *al-Fathir* ayat 29: (يَرْجُونَ تِجَارَةً لَّنْ تَبُورَ) (mereka mengharapkan *tijarah* (perdagangan) yang tidak akan rugi)".

Definisi lain dikemukakan ulama Malikiyah, Syafi'iyah, dan Hanabilah.

Menurut mereka, jual beli adalah:

مُبَدَلُهُ الْمَالِ تَمْلِيكًا وَتَمَلُّكًا

Artinya: Saling menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan milik dan kepemilikan.³

¹Mahmud Yunus, *Kamus Bahasa Arab Indonesia* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penerjemah Penafsir Al-Qur'an, 1982), hlm. 75.

²Rachmad Syafe'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001), hlm. 73.

³Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), Cetakan ke-1, hlm. 157.

Dalam hal ini mereka melakukan penekanan kepada kata milik dan pemilikan, karena ada juga tukar menukar harta yang sifatnya tidak harus dimiliki seperti sewa-menyewa (*ijarah*).⁴

Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa jual beli itu dapat terjadi dengan cara pertukaran harta antara dua pihak atas dasar saling rela, dan memindahkan milik dengan ganti yang dapat dibenarkan yaitu berupa alat tukar yang diakui sah dalam lalu lintas perdagangan.⁵

Jual beli merupakan tindakan atau transaksi yang telah disyariatkan dalam arti telah ada hukumnya jelas dalam islam, berkenaan dengan hukum taklifi. Hukumnya adalah boleh atau mubah.⁶

2. Dasar Hukum Jual Beli

Jual beli hukumnya boleh berdasarkan dalil-dalil al- Qur'an dan sunnah, serta ijma'. Adapun dalil al-Qur'annya adalah:

 وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ

Artinya: Allah telah menghalalkan jual beli. (al-Baqarah: 275)⁷

⁴Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), hlm. 112.

⁵Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), hlm. 33.

⁶Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh* (Jakarta: Prenadamedia, 2003), hlm. 193.

⁷Departemen Agama Republik Indonesia, *Al- Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Al-Jumanatul' Ali, 2004), hlm. 47.

Adapun dalil dari sunnah, di antaranya sebagai berikut: “Nabi pernah ditanya tentang usaha apa yang paling baik itu? Beliau menjawab, usaha seseorang dengan hasil jerih payahnya sendiri dan berdagang yang baik.”

Maksudnya, berdagang yang tidak mengandung unsur penipuan dan kebohongan.

“Jual beli yang sah adalah jual beli yang berdasarkan kerelaan.”

Rasulullah Saw sendiri diutus ketika semua orang biasa melakukan perdagangan, lalu beliau tidak melarangnya, bahkan dengan menetapkannya dengan bersabda.

“Pedagang yang jujur dan amanat akan bersama para Nabi, ash-shiddiqiin (orang-orang yang jujur), dan para syuhada.” (HR. Tirmidzi, hadits ini adalah hadits hasan).

Dalil dari *ijma'* bahwa umat islam sepakat bila jual beli itu hukumnya boleh dan terdapat hikmah di dalamnya. Pasalnya, manusia bergantung pada barang yang ada di orang lain dan tentu orang tersebut tidak akan memberinya tanpa ada timbal balik. Oleh karena itu, dengan diperbolehkannya jual beli maka dapat membantu terpenuhinya kebutuhan setiap orang dan membayar atas kebutuhannya itu. Manusia itu sendiri adalah makhluk sosial, sehingga tidak bisa hidup tanpa adanya kerjasama dengan orang lain.

3. Rukun Jual Beli

Suatu jual beli dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi rukun yang telah ditentukan oleh *syara'*.

Adapun menurut zumhur ulama rukun jual beli itu ada empat, yaitu:

1. Penjual (*bai*), pembeli (*musytari*).
2. Ijab dan qabul.
3. Barang yang diperjualbelikan (*ma'qud alayh*)⁸
4. Nilai tukar pengganti barang.

4. Prinsip-Prinsip Jual Beli

Berbagai penjelasan tentang jual beli di atas dimaksudkan agar aktifitas jual beli sesuai dengan prinsi-prinsip jual beli dalam islam. Prinsip-prinsip jual beli dalam islam antara lain adalah:

1. Prinsip Suka Sama Suka (*An Taradin*)

Prinsip ini menunjukkan bahwa segala bentuk aktifitas perdagangan dan jual beli tidak boleh dilakukan dengan paksaan, penipuan, kecurangan, intimidasi, dan praktik-praktik lain yang dapat menghilangkan kebebasan, kebenaran, dan kejujuran dalam transaksi ekonomi. Menurut Wahbah al-Zuhayli, prinsip dasar yang telah ditetapkan islam mengenai perdagangan adalah *an taradin* (suka sama suka).

2. Takaran dan Timbangan yang Benar

⁸ Wahbah Al- Zuhayli, *Al-Fiqh Al-Islami wa Adillatuh* (Beirut: Dar al-Fikr, 2005), hlm. 345-400.

Dalam perdagangan nilai timbangan dan ukuran yang tepat dan standar benar-benar harus diutamakan. Islam telah meletakkan penekanan yang penting dari faedah memberikan timbangan dan ukuran yang benar.

3. Iktikad Baik

Islam tidak hanya menekankan agar memberikan timbangan dan ukuran yang penuh, tetapi juga dalam menunjukkan iktikad baik dalam transaksi bisnis karena hal ini dianggap sebagai hakikat bisnis.⁹ Untuk membina hubungan baik dalam usaha, semua perjanjian harus dinyatakan secara tertulis karena untuk dapat menguatkan persaksian serta mencegah timbulnya keragu-raguan.

B. Jual Beli Online

1. Pengertian Jual Beli Online

Kegiatan jual beli *online* saat ini mulai menggeliat, jual beli yang biasanya dilakukan dengan cara saling bertemu pihak penjual dan pembeli sekarang hal ini sudah bisa dilakukan tanpa harus bertemu langsung karena adanya internet. Masyarakat pun mulai merubah aktifitas jual belinya dari yang terlihat secara fisik ke sistem *online* yang bersifat maya atau semu (tidak nyata) karena dirasa lebih mudah, cepat, dan praktis.

⁹M. Abdul Mannan, *Teori dan Praktik*, terjemah, M. Nastangin (Yogyakarta: PT. Dhana Bakti Prima Yasa, 1997), hlm. 288.

Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.¹⁰ Menurut Rahmat Syafe'i, secara bahasa jual beli adalah pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain.¹¹

Kata *Online* terdiri dari dua kata, yaitu *On* (Inggris) yang berarti hidup atau di dalam, dan *Line* (Inggris) yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan. Secara bahasa *online* bisa diartikan “di dalam 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* maupun komunikasi dua arah seperti *chatting* dan saling berkirim *e-mail*. *Online* bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

¹⁰<https://kbbi.web.id/jualbeli.html> diakses pada tanggal 11 November 2018 Jam 12.51 WIB.

¹¹Rachmat Syafei, *Loc. Cit.*

Jadi Pengertian Jual Beli Online adalah suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu langsung untuk melakukan negosiasi, transaksi dan komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melalui alat komunikasi seperti *chat*, *telpon*, *sms* dan sebagainya.¹²

Dalam kaitannya dengan jual beli online, ada tiga (3) jenis kontrak yang sering digunakan, *bai' salam*, *bai' istisna'*, dan *bai' mu'ajjal*.¹³ *Bai' salam* adalah kontrak penjualan dimana harga dibayar penuh di muka sementara produk akan dikirimkan kemudian.¹⁴ Adapun dalil al-qur'an mengenai utang telah ditafsirkan dengan *akad salam*. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 282 yang berbunyi sebagai berikut:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ
 وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.¹⁵

Adapun syarat yang harus dipenuhi dalam *bai' salam* adalah:

- 1) Barang yang diperjualbelikan harus spesifik.

¹²Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹³[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=424012&val=9160&title=khiy%C3%84%20r520\(hak%20untuk%20memilih\)%20dalam%20transaksi%20komparasi%20antara%20 lazada,%20zala ra%20dan%20Bibli](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=424012&val=9160&title=khiy%C3%84%20r520(hak%20untuk%20memilih)%20dalam%20transaksi%20komparasi%20antara%20 lazada,%20zala ra%20dan%20Bibli) Diakses pada 02 Juni 2018, Jam 13.31.

¹⁴Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* (Jakarta: Gema Insani, 2011), Jilid. 5, Cet. 1, hlm. 240.

¹⁵Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, *Op. Cit.*, hlm. 48.

- 2) Barang diserahkan kemudian dan dalam waktu yang telah disepakati.
- 3) Harus tersedia di pasar (*mal mistly*).
- 4) Pembayaran harus lunas diawal kontrak.¹⁶

Bai' istisna' adalah suatu bentuk akad jual beli dimana pembeli memberikan perintah untuk seorang pekerja (penjual) untuk membuat barang tertentu dengan kesepakatan untuk membayar upah atau harga untuk hal yang ketika itu dibuat. Akad ini mirip dengan jual beli salam karena itu juga objek yang diperjualbelikan juga diserahkan kemudian, hanya saja pembayaran tidak harus dilunasi diawal kontrak,¹⁷ dan juga barang yang diperjualbelikan tidak tersedia di pasar.

Bai bi-tsaman 'ajil (BBA) adalah kontrak penjualan dimana kedua belah pihak setuju bahwa pembayaran harga untuk produk tersebut ditangguhkan sedangkan barang yang diperjualbelikan diserahkan pada diawal akad.¹⁸

Jual beli online merupakan aplikasi dari salah satu dari tiga jenis kontrak yang telah disebutkan di atas, tergantung pada komunikasi dan jenis usaha yang dilakukan. Ketika sebuah perusahaan yang melakukan penjualan online mengharuskan pelanggan melakukan pembayaran diawal dan barang yang diperjualbelikan diserahkan kemudian, maka itu adalah *bai' salam*. Jika perusahaan membuat kesepakatan dengan pelanggan untuk menghasilkan produk yang dipesan dan pelunasannya hanya setelah produk

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 241.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 268.

¹⁸ [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=424012&val=9160&title=khiy%C3%84%20r520\(hak%20untuk%20memilih\)%20dalam%20transaksi%20komparasi%20antara%20lazada,%20zala%20dan%20Bibli](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=424012&val=9160&title=khiy%C3%84%20r520(hak%20untuk%20memilih)%20dalam%20transaksi%20komparasi%20antara%20lazada,%20zala%20dan%20Bibli) Diakses pada 02 Juni 2018, Jam 13.31. *Loc. Cit.*

dibuat maka transaksi itu adalah *bai' istisna*. Dan jika perusahaan setuju untuk menjual komoditasnya kepada pelanggan dengan harga ditangguhkan atau angsuran, maka itu adalah *bai' bi tsaman 'ajil*.

2. Dasar Hukum Jual Beli Online

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan: (1) Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. (2) Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

(6) Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, tambahan lembaran negara Republik Indonesia Nomor 4843) diubah sebagai berikut: Di antara angka 6 dan angka 7 pasal 1

disisipkan 1 (satu) angka, yakni angka 6a sehingga berbunyi: (6a) Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.¹⁹ (17) Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.²⁰

3. Komplain/Keluhan Konsumen Jual Beli Online

Perdagangan yang terjadi antara pengguna internet tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar. Terkadang terjadi kesalahpahaman antar penjual dan pembeli, sehingga menimbulkan bentuk protes atau komplain oleh pihak yang merasa dirugikan. Komplain terjadi ketika terdapat ketidakcocokan antara kesepakatan negosiasi dan kenyataan yang diterima oleh penjual dan pembeli pada situs online. Komplain dilakukan untuk memperoleh hak yang seharusnya diperoleh melalui kesepakatan dari negosiasi yang telah dilakukan.

Perusahaan disarankan menggunakan permintaan maaf secara strategis sehingga mereka dengan akurat bisa menjelaskan penyebab dan hasil dari peristiwa negatif yang menyebabkan keluhan. Permintaan maaf yang

¹⁹Pasal 1 Angka 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²⁰Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

diajukan perusahaan merupakan sumber informasi yang penting bagi para konsumen ketika mereka memutuskan tindakan mana yang akan diambil untuk mengoreksi kesalahan yang sudah terjadi. Tentu saja, para konsumen tidak selalu benar dan perusahaan tidak selalu salah sehingga kadang-kadang penjelasan yang sopan dapat menjernihkan kesalahpahaman.²¹

Beberapa keluhan konsumen yang sering ditemukan penyebabnya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diterima tidak seperti yang diharapkan.
2. Diabaikan dan dibiarkan menunggu tanpa penjelasan.
3. Produk yang dibeli tidak sama dengan yang dipromosikan.
4. Barang terlambat datang.
5. Kesalahpahaman dalam komunikasi.²²

4. Dampak Positif dan Negatif Jual Beli Online

Setiap perkembangan teknologi pasti menimbulkan dampak positif dan negatif tergantung bagaimana kita dewasa untuk menyikapi hal tersebut. Berikut ini dampak positif dan negatif dari toko *online*.

²¹Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), Ed. 1, hlm. 23-24 dan 247.

²²<http://rachmawatinadya.blogspot.co.id/2013/03/dampak-positif-dan-negatif-dari-membeli.html>, diakses 25 April 2018 pukul 23.40 WIB.

a. Dampak positif *Online Shop*:

1. Belanja lebih praktis.
2. Bisa membandingkan harga dengan murah dari satu *online shop* ke *online shop* lain, tidak perlu jalan ke satu toko ke toko lain dan melihat banyak barang selain barang yang kita tuju. Cakupan belanja lebih luas, bahkan kita bisa membeli barang dari luar kota atau luar negeri.
3. Harga barang-barang yang dijual di *Online Shop* biasanya lebih murah dibandingkan dengan barang-barang yang dijual di toko-toko. Hal ini dikarenakan toko *online* tidak membutuhkan biaya sewa toko.

b. Dampak Negatif *Online Shop*:

1. Dapat mudah terjadi kesalahan pengiriman barang yang dapat memperlama dalam memperoleh barang tersebut. Sehingga pihak toko akan melakukan pengiriman ulang.
2. Kualitas barang yang diinginkan kadang-kadang berbeda kualitasnya dengan yang tercantum di *website*.
3. Rentan aksi penipuan dimana banyak kasus ketika pembeli telah mengirim sejumlah uang yang disepakati, barang yang dibeli tidak dikirim.
4. Rentan rusak atau pecah karena media pengiriman adalah pos.
5. Rentan aksi pembobolan rekening karena pembayaran dilakukan melalui Internet.

6. Bahaya konsumerisme dan pemborosan. Biasakan hanya membeli barang yang dibutuhkan, sehingga tidak terlalu boros.
7. Beberapa *online shop* menaikkan harga, karena itu sebagai pembeli sebaiknya *survey* dulu harga di beberapa *online shop* lainnya.
8. Dapat membuat kita malas bergerak ke toko. Kadang-kadang belanja ke toko (*offline*) juga penting, jangan terpaku pada belanja *online* saja.

BAB III

HAK-HAK KONSUMEN

A. Pengertian Umum tentang Hak dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Secara ilmu hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.¹

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal. *Pertama*, dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah. Misalnya hak untuk hidup, kebebasan, dan sebagainya. Hak ini disebut dengan hak asasi.

Kedua, hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara/warga masyarakat. Hak ini disebut dengan hak hukum. Misalnya, hak untuk memberikan suara pada pemilihan umum, hak untuk memberikan bangunan, dan sebagainya.

Ketiga, hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian. Misalnya, seseorang meminjamkan mobilnya kepada orang lain, maka orang lain itu mempunyai hak pakai atas mobil tersebut. Meskipun hak ini berasal dari hubungan kontraktual, tetap mendapat

¹Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 1986), hlm. 40.

perlindungan dari hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan hak itu sah menurut hukum. Oleh karena itu hak ini juga termasuk hak hukum.

Jadi dari pemahaman di atas, maka dapat dipahami bahwa hak-hak konsumen terdiri dari konsumen sebagai manusia (yang perlu hidup), hak konsumen sebagai subjek hukum dan warga negara (yang bersumber dari undang-undang/hukum), dan hak konsumen sebagai pihak-pihak (dalam hubungan kontrak dengan produsen-pelaku usaha).

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)²

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization Of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 16-27.

Namun, tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian. YLKI, misalnya, memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.

Dalam UUPK, empat hak dasar yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tersebut juga diakomodasikan.

Hak konsumen untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, tidak dimasukkan dalam UUPK ini karena UUPK secara khusus mengecualikan hak-hak atas kekayaan intelektual (HAKI) dan di bidang pengelolaan lingkungan. Tidak jelas mengapa hanya kedua bidang hukum ini saja yang dikecualikan secara khusus, mengingat sebagai payung undang-undang (*umbrella act*), UUPK seharusnya dapat mengatur hak-hak konsumen itu secara lebih komprehensif.

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.³

1. Hak-Hak Konsumen dalam UUPK

Konsumen mempunyai hak berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 dan 5, antara lain sebagai berikut:

³Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), Ed. 1. Cet. 2. hlm. 31.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi dalam upaya penyelesaian sengketa.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasar suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya miskin dan status sosial lainnya.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila produk dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴

Di samping hak-hak dalam pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Sedangkan kewajiban konsumen sebagaimana ditentukan dalam pasal 5

Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

⁴ Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), Cet. 1, hlm. 74-75.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁵

2. Hak dan Kewajiban Produsen-Pelaku Usaha

Undang-Undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada produsen-pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen-pelaku usaha dan konsumennya.

Hak-hak dari produsen-pelaku usaha itu menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

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

⁵Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), Ed. Rev, Cet. 6, hlm. 195-196.

Tampak bahwa pokok-pokok hak dari produsen-pelaku usaha adalah:

- a. Menerima pembayaran
- b. Mendapat perlindungan hukum
- c. Membela diri
- d. Rehabilitasi

Hak menerima pembayaran berarti produsen-pelaku usaha berhak menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas produk yang dihasilkan dan diserahkan kepada pembeli.

Hak mendapat perlindungan hukum berarti produsen-pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen, yang dengan iktikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya.

Hak membela diri berarti produsen-pelaku usaha berhak membela diri dan membela hak-haknya dalam proses hukum apabila ada pihak lain memperlakukan atau merugikan haknya.

Hak rehabilitasi, artinya produsen-pelaku usaha berhak memperoleh rehabilitasi atas nama baiknya (dipulihkan nama baiknya) sebagai produsen-pelaku usaha jika karena suatu tuntutan akhirnya terbukti bahwa produsen-pelaku usaha ternyata bertindak benar menurut hukum.

Kewajiban produsen-pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau 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/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau barang yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen-pelaku usaha adalah:

- a. Beriktikad baik.
- b. Memberi informasi

- c. Melayani dengan cara yang sama
- d. Memberi jaminan
- e. Memberi kesempatan mencoba dan
- f. Memberi kompensasi

Kewajiban beriktikad baik berarti produsen-pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan iktikad baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab.

Kewajiban memberi informasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk yang dibutuhkan konsumen. Informasi itu adalah informasi yang benar, jelas, dan jujur.

Kewajiban melayani berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.

Kewajiban memberi kesempatan berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli, dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya.

Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak

atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuainya produk yang diterima dengan yang dijanjikan.

Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti yang dipaparkan di atas, tampak bahwa hak dan kewajiban produsen ini bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini dapat dimaknai sebagai upaya menciptakan hubungan yang seimbang dan serasi antara produsen-pelaku usaha dan konsumen. Hal ini juga menegaskan bahwa antara produsen-pelaku usaha dan konsumen saling membutuhkan.

Terhadap kewajiban produsen-pelaku usaha sebagaimana disebutkan di atas, produsen-pelaku usaha harus memenuhinya dengan baik secara bertanggung jawab. Produsen-pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum atas segala kesalahannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu. Produsen-pelaku usaha dapat dituntut secara hukum atas setiap kelalaiannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Selain hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, terdapat tanggung jawab yang harus diperhatikan dan dibebankan kepada pelaku usaha itu sendiri. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat pelaku usaha dalam berusaha. Tanggung jawab ini

juga disebut dengan istilah *product liability* (tanggung gugat produk), yang berarti seorang pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk atau jasanya. Kerugian yang dialami konsumen bisa dikarenakan barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum. Di dalam undang-undang perlindungan konsumen juga dijelaskan mengenai tanggung jawab dari pelaku usaha, ketentuan ini diatur dalam Bab VI, pasal 19 menyebutkan:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁶

B. Hak Konsumen dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Dalam ajaran Islam, pelaksanaan perekonomian sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung di dalam Al-Qur'an, sunnah rasul, dan ajaran yang

⁶Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (PT. Citra Aditya Bakti: 2014), Cetakan ke- III, hlm. 71-74.

dilaksanakan para sahabat. Di dalamnya diterangkan mengenai prinsip-prinsip keseimbangan dan toleransi yang salah satunya membahas masalah hak-hak konsumen. Dengan adanya hak-hak konsumen maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan mereka.⁷ Namun, keadaan yang aman juga harus didasari dengan adanya kesadaran dari produsen (pelaku usaha), sehingga kedua belah pihak tidak saling dirugikan.

Memang di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah tidak ada pembahasan khusus mengenai hak-hak konsumen. Dalam jual beli, menurut agama islam dibolehkan memilih, apakah akan meneruskan jual beli atau akan membatalkannya. Karena terjadinya sesuatu hal.⁸ Dalam KHES hanya dijelaskan mengenai *khiyar*. *Khiyar* merupakan salah satu bentuk hak bagi konsumen. Apabila konsumen merasa barang yang dipesan tidak sesuai dengan keinginan. Walaupun pada faktanya hak *khiyar* ini memiliki resiko yang cukup besar.

Dalam jual beli *online* atau jual beli melalui internet berlaku *khiyar syarat*, dan *khiyar aib*.⁹

1. *Khiyar Syarth*

Khiyar syarth merupakan hak yang disyaratkan oleh seorang atau kedua belah pihak untuk membatalkan suatu kontrak yang telah

⁷Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah* (Yogyakarta: UIN-Malang Press, 2009), hlm. 170.

⁸Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), Ed. 1, Cet. 5, hlm. 83.

⁹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syari'ah: Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2012), Ed. 1, Cet. 1, hlm.

diikat.¹⁰ *Khiyar syarath* ini terdapat dalam KHES pasal 271-274.¹¹ Misalnya, pembeli mengatakan kepada penjual: “saya beli barang ini dari anda, tetapi saya punya hak untuk mengembalikan barang ini dalam tiga hari”. Begitu periode yang disyaratkan berakhir, maka hak untuk membatalkan yang ditimbulkan oleh syarat ini tidak berlaku lagi. Sebagai akibat dari hak ini, maka kontrak yang pada awalnya bersifat mengikat menjadi tidak mengikat. Hak untuk memberi syarat jual beli ini membolehkan suatu pihak untuk menunda eksekusi kontrak itu. Tujuan dari hak ini untuk memberi kesempatan kepada orang yang menderita kerugian untuk membatalkan kontrak dalam waktu yang telah ditentukan. Hal ini berupaya untuk pencegahan terhadap kesalahan, cacat barang, ketiadaan pengetahuan kualitas barang, dan kesesuaian dengan kualitas yang diinginkan. Dengan demikian, hak ini melindungi pihak-pihak yang lemah dari kerugian.

Hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Umar bahwa ada seseorang membeli Unta dari orang lain dan mensyaratkan adanya *khiyaar* selama empat hari. Rasulullah pun lalu membatalkan jual beli itu, dan berkata:¹²

الْخِيَارُ ثَلَاثَةٌ أَيَّامٍ

¹⁰Mardani, *Loc. Cit.*

¹¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Jakarta: Prenada Media Group, 2009), hlm. 80-81.

¹² Wahbah Az-Zuhaili, Wahbah Al- Zuhayli, *Al-Fiqh Al-Islami wa Adillatuh* (Beirut: Dar al-Fikr, 2005), hlm. 195.

“Masa khiyaar adalah tiga hari”.¹³

2. *Khiyar ‘Aib*

Khiyar ‘aib adalah suatu hak yang diberikan kepada pembeli dalam kontrak jual beli untuk membatalkan kontrak jika pembeli menemukan cacat dalam barang yang telah dibelinya sehingga menurunkan nilai barang itu.¹⁴ *Khiyar ‘aib* terdapat dalam pasal 279-286 KHE.S.¹⁵ Hak ini telah digariskan oleh hukum, dan pihak-pihak yang terlibat tidak boleh melanggarnya dalam kontrak kebaikan dari hak ini, pembeli yang menemukan cacat pada barang yang dibeli mempunyai hak untuk mengembalikannya kepada penjual, kecuali dia mengetahui tentang cacat barang itu sebelum dibelinya.

Dalil yang menjadi landasan hukum khiyaar aib adalah bahwa Nabi saw. Bersabda:¹⁶

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ، لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا، وَفِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

“Seorang muslim adalah saudara bagi muslim lainnya. Tidak halal bagi seorang muslim menjual pada saudaranya sebuah barang yang terdapat cacat di dalamnya, kecuali jika dia menjelaskannya padanya.”¹⁷

¹³ Diriwayatkan oleh Abdurrazaak dalam Mushannaf-nya, dan disebutkan Oleh Abdul Haq dalam kitab Ahkaam-Nya dari Abdurrazaak, dan terdapat illat dalam hadits ini yaitu Aban bin Abu Ayyasy, dan dia berkata bahwa haditsnya tidak bisa dijadikan hujjah meskipun dia orangnya saleh (*Nasb ar-Raayah*, vol. IV, hlm. 8).

¹⁴ Mardani, *Loc. Cit.*

¹⁵ Kompilasi Hukum Ekonomi Syari’ah, *Op. Cit.*, hlm. 82-83.

¹⁶ Wahbah Az-Zuhaili, *Op. Cit.*, hlm. 209.

¹⁷ Diriwayatkan oleh Ahmad, Ibnu Majah, Daruquthni, Hakim, dan Thabrani dari Uqbah bin Amir. Ibnu Hajar berkata dalam al-Fath, “dan Isnad hadits ini bagus” (*Majma’uz Zawaaaid*, vol. IV, hlm. 80, Nail al –Authaar, vol. V, hlm. 211), dan diriwayatkan oleh Bukhari dengan lafal yang lain (*Jaami’ al-Ushuul*, vol. I, hlm. 420).

BAB IV

PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN

A. Pemenuhan Hak Konsumen Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab

III Pasal 4, hak-hak konsumen antara lain sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi dalam upaya penyelesaian sengketa.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasar suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya miskin dan status sosial lainnya.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila produk dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹

Hak-hak konsumen sebagaimana disebut di atas secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang

¹Janus Sidabalok, Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (PT. Citra Aditya Bakti: 2014), Cetakan ke- III, hlm. 264.

memberi keselamatan. Dengan demikian, setiap produk, baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Mengandung pengertian tidak dikehendaki adanya produk yang dapat mencelakakan dan mencederai konsumen. Oleh karena itu, produsen wajib mencantumkan label produknya sehingga konsumen dapat mengetahui adanya unsur-unsur yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan dirinya atau menerangkan secara lengkap perihal produknya sehingga konsumen dapat memutuskan apakah produk tersebut cocok baginya. Konsumen yang telah menentukan/menetapkan pilihannya atas suatu produk berdasarkan informasi yang tersedia berhak untuk mendapatkan produk tersebut sesuai dengan kondisi serta jaminan yang tertera di dalam informasi.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Mengandung arti bahwa produsen harus memeriksa barang produknya sebelum diedarkan sehingga makanan yang sudah daluwarsa (*expired*) dan tidak layak untuk dikonsumsi lagi tidak sampai ketangan konsumen. Dalam hal berproduksi produsen

²*Ibid.*, hlm. 33.

diharuskan bertindak jujur dalam memberi informasi sehingga konsumen dapat memilih produk yang terbaik bagi dirinya. Informasi yang diberikan produsen mengenai produknya diharuskan informasi yang jujur, benar, dan jelas sehingga tidak mengelabui atau membodohi konsumen.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Mengandung arti apabila setelah mengonsumsi, konsumen merasa dirugikan atau dikecewakan karena ternyata produk yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan informasi yang diterimanya (misalnya, kualitas produk tidak sesuai), produsen seharusnya mendengar keluhan konsumen itu dan memberikan penyelesaian yang baik. Perlu ketulusan hati dari produsen untuk mengakui kelemahannya dan senantiasa meningkatkan pelayanannya kepada konsumen. Konsumen berhak untuk didengar keluhan atau pendapatnya.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi dalam upaya penyelesaian sengketa. Mengandung arti mengingat bahwa produsen berada dalam kedudukan yang lebih kuat, baik secara ekonomis, maupun dari segi kekuasaan (*bargaining power, bargaining position*) dibanding dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapat advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa secara patut atas hak-haknya. Perlindungan itu

dibuat dalam suatu peraturan perundang-undangan serta dilaksanakan dengan baik.

Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengonsumsi/memakai produk itu.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Mengandung arti konsumen juga berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan mengenai bagaimana berkonsumsi yang baik. Produsen pelaku usaha wajib memberi informasi yang benar dan mendidik sehingga konsumen makin dewasa bertindak dalam memenuhi kebutuhannya, bukan sebaliknya mengeksploitasi kelemahan-kelemahan konsumen terutama wanita dan anak-anak.

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Oleh karena itu, wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari akan hak-haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat dimungkiri sejalan dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi penghormatannya pada hak-hak dirinya dan orang lain. Upaya pendidikan konsumen tidak

selalu harus melewati jenjang pendidikan formal, tetapi dapat melewati media massa dan kegiatan Lembaga Swadaya Masyarakat.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasar suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya miskin dan status sosial lainnya. Mengandung arti dalam memperoleh pelayanan, konsumen berhak juga untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta sama dengan konsumen lainnya, tanpa ada perbedaan berdasarkan ukuran apapun, misalnya suku, agama, budaya, daerah asal atau tempat tinggal, pendidikan, status ekonomi (kaya, miskin), dan status sosial lainnya.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Mengandung arti hak konsumen untuk mendapatkan penggantian atas kerugian yang dideritanya setelah mengonsumsi/memakai produk tersebut atau jika produk tidak sesuai.

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dipakai/dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Akhirnya, konsumen berhak mendapatkan hak-hak lainnya

sesuai dengan kedudukannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari konsumen di masa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan zaman.

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa secara patut itu perlu ditegaskan dalam suatu perundang-undangan sehingga semua pihak, baik konsumen itu sendiri, produsen maupun pemerintah mempunyai persepsi yang sama dalam mewujudkannya. Ini berkaitan dengan upaya hukum dalam mempertahankan hak-hak konsumen. Artinya, hak-hak konsumen yang dilanggar dapat dipertahankan melalui jalan hukum, dengan cara dan prosedur yang diatur di dalam suatu peraturan perundang-undangan.³

B. Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Penyelesaian Sengketa Di Peradilan Umum

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan/menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak

³ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 29-30 dan 32-35.

lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya, pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana mestinya, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.⁴

Istilah “prosedur berperkara” didahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di pengadilan negeri. Sebelumnya, itu berarti surat gugatan harus sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat. Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2, tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila

⁴ *Ibid.*, hlm. 127.

upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut pasal 46 UUPK adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau Yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Minimnya masalah-masalah konsumen di pengadilan (tidak termasuk di luar pengadilan) mungkin disebabkan sikap konsumen Indonesia yang enggan berperkara di pengadilan. Penyebab keengganan mereka meminta keadilan dari pengadilan disebabkan oleh yang bersifat yuridis-politis-sosiologis.⁵

⁵ Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat* (Bandung: Angkasa, 1986), hlm. 70.

2. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

Dengan maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute/difference*) antara para pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan (litigasi). Proses ini membutuhkan waktu yang lama, namun alasan yang sering mengemuka dipilihnya penyelesaian alternatif, yaitu karena ingin memangkas birokrasi perkara, biaya dan waktu, sehingga relatif lebih cepat dengan biaya relatif lebih ringan, lebih dapat menjaga harmoni sosial (*social harmony*) dengan mengembangkan budaya musyawarah dan budaya nonkonfrontatif.

a. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 berbunyi:

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Adapun Alternatif Penyelesaian Sengketa menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi:

Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak,

yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.

Kemudian berdasarkan isi Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 di atas, maka Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan “personal” antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

2. Negosiasi

Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi).

3. Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator, dimana dengan tidak memihak (*impartial*) bekerjasama

dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian.

4. Konsiliasi

Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Ketentuan tentang konsiliasi dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 1 ayat 10 dan alinea ke-9 penjelasan umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999.

5. Penilaian Ahli

Penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi:

Lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.

Dalam hubungan dengan perlindungan konsumen yang sering terjadi adalah tuntutan hak yang dikemukakan oleh konsumen karena merasa dirugikan oleh suatu produk barang atau jasa. Dalam kaitan ini, setidaknya-tidaknya ada tiga masalah yang sering menjadi bahan diskusi, yakni:

1. Masalah prinsip ganti rugi yang di dalamnya mencakup sistem pembuktian.
2. Masalah lembaga tempat penyelesaian sengketa, termasuk di dalamnya peranan lembaga-lembaga di luar pengadilan dan
3. Yang akhir-akhir ini sering dibicarakan adalah cara mengajukan tuntutan hak (gugatan) apakah harus selalu individual atau boleh berkelompok (*class/representative action*).

b. *Legal Standing* untuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

UUPK menerima kemungkinan proses beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki *legal standing*. Hak yang dimiliki lembaga demikian dikenal dengan hak gugat LSM (*NGO's standing*). Rumusan *legal standing* dalam UUPK ditemukan dalam pasal 46 ayat (1) huruf c: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas, tujuan didirikannya organisasi tersebut untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

c. *Small Claim Court*

Small claim court merupakan suatu usaha untuk membantu konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan asas hukum berperkara dengan murah, cepat, sederhana, dan biaya ringan. Hal ini

disebabkan pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan majelis BPSK bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

d. Prinsip-Prinsip untuk Mencapai Efektivitas Pelaksanaan UUPK

Demi terwujudnya pelaksanaan UUPK yang bernuansa keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen, maka pengaturan UUPK harus mencakup: (a) Prinsip *strict liability* dalam arti pelaku usaha bertanggung jawab langsung terhadap korban produknya, (b) *small claim court*, sistem peradilan yang cepat, murah dan sederhana sistem ini sangat cocok bagi kondisi konsumen yang tergolong memiliki tingkat ekonomi lemah yang membutuhkan biaya yang cukup besar dan memakan waktu, (c) reformasi sistem pembuktian terbalik.⁶

Di samping itu, ada tiga jenis sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha/penjual, yakni:

- a. Sanksi administrasi diatur dalam pasal 60 UUPK, bahwa:
 1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha.

⁶Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000, hlm. 44-45.

2. Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
 3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam perundang-undangan.
- b. Sanksi pidana pokok diatur dalam pasal 61 UUPK bahwa:
1. Pelaku usaha dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah).
 2. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.
 3. Sanksi pidana tambahan diatur dalam pasal 63 UUPK berupa: perampasan barang tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran atau pencabutan izin usaha.

Di samping itu, demi tercapainya pelaksanaan UUPK bagi konsumen yang dirugikan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor *ekstren* dan *intren* dari sistem hukum tersebut, seperti perumusan substansi perundang-undangan yang memenuhi rasa keadilan masyarakat, aparat yang memadai baik secara kualitatif maupun kuantitatif, saran yang cukup bagi para petugas untuk melaksanakan

kewajibannya, tidak mengabaikan budaya hukum yang terdapat di masyarakat serta *political will* dari pihak yang memiliki posisi dalam struktur kekuasaan demikian dominan.⁷

Akhirnya, upaya untuk melindungi konsumen dari ulah pelaku usaha atau penjual yang tidak jujur berpulang pada kesadaran seluruh lapisan masyarakat dengan meningkatkan keseriusan, kepekaan dan kepedulian untuk senantiasa mengontrol penggunaan produk yang beredar di pasaran.

C. Pemenuhan Hak Konsumen Jual Beli Online Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Kaitannya dengan pemenuhan hak konsumen jika ditinjau dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) maka penjual dan pembeli mendapat pilihan hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya. Hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pada Bab I Pasal 20 poin 8 KHES *khiyar* adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya.⁸ *Khiyar* disyariatkan bertujuan untuk memelihara keadaan saling rela dan menjaga maslahat kedua belah pihak yang berakad, atau mencegah bahaya kerugian yang bisa jadi menimpa salah satu pihak yang berakad.

⁷ *Ibid.*, hlm. 45.

⁸ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Jakarta: Prenada Media Group, 2009), hlm. 16.

Dewasa ini banyak konsumen yang tidak mempunyai hak pilih dalam suatu pembelian. Kadang kala konsumen harus berpikir secara cepat untuk bisa memutuskan apakah ia harus membeli suatu barang atau tidak. Islam sebenarnya sudah memberikan pengaturan tentang hak pilih yang terangkum dalam bahasan tentang *khiyar*. Dan ini akan membawa kemaslahatan bagi konsumen dan kepuasan bagi penjual, karena aktifitas jual beli tidak hanya bertujuan untuk mendapatkan *profit* dan *benefit* yang diperoleh seorang penjual. Tapi terlebih dari itu, jual beli juga merupakan ibadah dalam rangka membangun hubungan dengan manusia (*hablun minan nas*), untuk bisa membangun hubungan dengan Allah (*hablun minallah*).⁹ Disini akan dijelaskan macam-macam *khiyar* di dalam KHES.

Khiyar syarat dalam KHES pasal 271-274.¹⁰

1. *Khiyar Syarth*

Pasal 271:

1. Penjual dan/atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya.
2. Waktu yang diperlukan dalam ayat (1) adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad.

Pernyataan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa antara penjual dan pembeli sebelum melakukan transaksi jual beli maka keduanya dapat

⁹Ika Yunia Fauzia & Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari'ah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), Cetakan ke-1, hlm. 256.

¹⁰Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, *Op. Cit.*, hlm. 80-81.

bersepakat untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad, dan jangka waktu yang digunakan untuk memutuskan akad itu adalah tiga hari.

Pasal 272:

Apabila masa *khiyar* telah lewat, sedangkan para pihak yang mempunyai hak *khiyar* tidak menyatakan membatalkan atau melanjutkan akad jual beli, akad jual beli berlaku secara sempurna.

Pernyataan di atas mengandung arti bahwa jika dengan adanya waktu *khiyar* yang ditentukan atau batas waktu 3 hari itu telah lewat dan tidak ada pihak yang membatalkan maka transaksi dianggap sempurna dan disetujui oleh kedua pihak.

Pasal 273:

- 1) Hak *khiyar* al-syarth tidak dapat diwariskan.
- 2) Pembeli menjadi pemilik penuh atas benda yang dijual setelah kematian penjual pada masa *khiyar*.
- 3) Kepemilikan benda yang berada dalam rentang waktu *khiyar* berpindah kepada ahli waris pembeli jika pembeli meninggal dalam masa *khiyar*.

Dalam pasal ini, *khiyar syarth* tidak dapat diwariskan kepada ahli waris. Kemudian jika dalam waktu *khiyar* penjual barang tersebut meninggal maka benda tersebut merupakan milik pembeli, serta apabila pembeli meninggal dalam masa *khiyar* maka benda beralih ke ahli waris pembeli.

Pasal 274:

Pembeli wajib membayar penuh terhadap benda yang dibelinya jika benda itu rusak ketika sudah berada di tangannya sesuai dengan harga sebelum rusak.

Seorang pembeli hendaknya melakukan itikad baik dengan membayar benda yang ketika sudah berada di tangannya mengalami kerusakan. Karena itu dapat dianggap sebagai kecerobohan pembeli.

Tujuan dari hak ini adalah untuk mencegah apabila terjadi kesalahan, cacat barang, ketiadaan pengetahuan kualitas barang, dan kesesuaian dengan kualitas yang diinginkan.

2. *Khiyar Naqdi*

Khiyar naqdi adalah penjual dan pembeli mensyaratkan dalam akad jual beli yang ditangguhkan bahwa jika pembeli tidak membayar harganya dalam waktu yang ditentukan yaitu tiga hari, maka tidak ada jual beli diantara keduanya. Maka jika dia tidak membayar harganya sampai empat hari, maka jual belinya tidak sah.¹¹ Seperti yang dijelaskan dalam pasal 275 KHES:

- 1) Penjual dan pembeli dapat melakukan akad dengan pembayaran yang ditangguhkan.
- 2) Jual beli sebagaimana ditetapkan pada ayat (1) batal jika pembeli tidak membayar benda yang dibelinya pada waktu yang dijanjikan.
- 3) Jual beli sebagaimana ditetapkan pada ayat (1) batal jika pembeli meninggal pada tenggang waktu *khiyar* sebelum melakukan pembayaran.

Dalam pasal di atas dijelaskan bahwa dalam bertransaksi jual beli, pembayarannya dapat dilakukan dengan cara ditangguhkan atau dikemudian hari. Akad jual beli bisa batal apabila pembeli melakukan wanprestasi seperti tidak membayar sesuai dengan perjanjian dan pembeli meninggal dalam masa *khiyar*.

¹¹ Wahbah Az- Zuhaili, Wahbah Al- Zuhayli, *Al-Fiqh Al-Islami wa Adillatuh* (Beirut: Dar al-Fikr, 2005), hlm. 184.

3. *Khiyar Ru'yah*

Dalam *khiyar ru'yah* dapat diartikan bahwa pembeli mempunyai hak *khiyar* sebelum mengetahui barang yang akan dibeli. *Khiyar ru'yah* ditetapkan oleh syara'. Seperti dalam pasal 276-278 KHES.¹²

Pasal 276:

- 1) Pembeli berhak memeriksa contoh benda yang akan dibelinya.
- 2) Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli benda yang telah diperiksanya.
- 3) Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh.
- 4) Hak untuk memeriksa benda yang akan dibeli, dapat diwakilkan kepada pihak lain.

Dalam transaksi jual beli terhadap sesuatu yang belum dilihat banyak sekali terjadi pada masa sekarang, seperti jual beli pesanan. Maka pemberian hak *khiyar ru'yah* tentu sangat berguna untuk melindungi hak para konsumen khususnya ketika ia menemukan obyek akad tersebut tidak sesuai dengan keinginan atau tujuannya, sehingga syarat saling rela (*taradhin*) benar-benar terwujud dalam jual beli ini.

Pasal 277:

- 1) Pembeli benda yang termasuk benda tetap, dapat memeriksa seluruhnya atau sebagiannya saja.
- 2) Pembeli benda bergerak yang ragam jenisnya, harus memeriksa seluruh jenis benda-benda tersebut.

Tidak jauh berbeda dengan pasal sebelumnya, ketika akan melakukan transaksi jual beli hendaknya pembeli memeriksa barangnya sebelum

¹² Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, *Op. Cit.*, hlm. 81-82.

memutuskan untuk membelinya. Meskipun benda tersebut merupakan benda tetap atau benda bergerak.

Pasal 278:

- 1) Pembeli yang buta boleh melakukan jual beli dengan hak ru'yah melalui media.
- 2) Pemeriksaan benda yang akan dibeli oleh pembeli yang buta dapat dilakukan secara langsung atau oleh wakilnya.
- 3) Pembeli yang buta kehilangan hak pilihnya jika benda yang dibeli sudah dijelaskan sifat-sifatnya, dan telah diraba, dicium, atau dicicipi olehnya.

Dalam pasal ini, apabila terdapat pembeli yang buta, maka dalam pemeriksaan barang dapat dilakukan oleh orangnya sendiri atau dapat diwakilkan.

4. *Khiyar 'aib*

Dalam pasal 279-286 KHES dijelaskan:¹³

Pasal 279:

Benda yang diperjualbelikan harus terbebas dari *'aib*, kecuali telah dijelaskan sebelumnya.

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa ketika transaksi jual beli penjual harus menjual barang yang tanpa ada cacat, atau boleh menjual tapi dengan menjelaskan sebelumnya, agar konsumen mengetahui barangnya.

Pasal 280:

Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang obyeknya *'aib* tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual.

Ketika dalam jual beli pihak penjual tidak menjelaskan atas barangnya yang ada kecacatan atau *'aib* maka pembeli atau konsumen diberi hak memilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi tersebut.

¹³ Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, *Op. Cit.*, hlm. 82-83.

Pasal 281:

- 1) *'Aib* benda yang menimbulkan perselisihan antara pihak penjual dan pihak pembeli diselesaikan oleh pengadilan.
- 2) *'Aib* benda diperiksa dan ditetapkan oleh ahli dan atau lembaga yang berwenang.
- 3) Penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila obyek dagangan *'aib* karena kelalaian penjual.
- 4) Pengadilan berhak menolak tuntutan pembatalan jual beli dari pembeli apabila *'aib* benda terjadi karena kelalaian pembeli.

Dalam pasal di atas dijelaskan bahwa apabila dalam transaksi timbul perselisihan antara penjual dan pembeli atas dasar barang yang dijual kepada pembeli terdapat kecacatan atau *'aib*, maka untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dapat melalui jalur pengadilan. Kemudian ketika barang itu terdapat cacat dan merupakan kelalaian dari pihak penjual maka penjual harus mengembalikan uang kepada pembeli. Tetapi jika itu merupakan kelalaian dari pihak pembeli maka pihak yang menyelesaikan sengketa atau pengadilan berhak untuk menolak tuntutan yang diajukan.

Pasal 282:

Pengadilan berhak menetapkan status kepemilikan benda tambahan dari benda yang *'aib* yang disengketakan.

Pada hal ini, pengadilan diberi kewenangan sepenuhnya untuk menetapkan bagaimana status benda *'aib* yang disengketakan serta menjatuhkan kepada siapa yang hendak mengganti rugi atas kerugian yang dialami.

Pasal 283:

- 1) Pembeli berhak menolak seluruh benda yang dibeli secara borongan jika terbukti beberapa diantaranya sudah *'aib* sebelum serah terima.
- 2) Pembeli dibolehkan hanya membeli benda-benda yang tidak *'aib*.

Dalam hal ini, apabila pembeli melakukan pembelian secara borongan dan terdapat beberapa barang yang cacat, maka pembeli dapat menolak barang tersebut atau menerima sebagian barang yang utuh, dan meminta yang lain diganti.

Pasal 284:

Obyek jual beli yang telah digunakan atau dimanfaatkan secara sempurna tidak dapat dikembalikan.

Dalam hal ini sudah jelas bahwa apabila pembeli telah sepakat membeli barang yang diinginkan dan sudah dimanfaatkan secara sempurna dan kemudian terdapat cacat maka tidak dapat dikembalikan kepada penjual.

Pasal 285:

- 1) Penjualan benda yang *'aib* nya tidak merusak kualitas benda yang diperjualbelikan yang diketahui sebelum serah terima, adalah sah.
- 2) Pembeli dalam penjualan benda yang *'aib* yang dapat merusak kualitasnya, berhak untuk mengembalikan benda itu kepada penjual dan berhak memperoleh seluruh uangnya kembali.

Dalam transaksi jual beli pihak penjual yang menjual barang yang terdapat cacat namun tidak menimbulkan rusaknya kualitas barang tersebut dan diketahui oleh konsumen, maka transaksi tersebut dikatakan sah karena konsumen rela dengan keadaan tersebut. Sebaliknya jika benda itu merusak kualitasnya, maka pembeli atau konsumen berhak untuk mendapatkan uangnya kembali.

Pasal 242:

- 1) Penjualan benda yang tidak dapat dimanfaatkan lagi, tidak sah.
- 2) Pembeli berhak untuk mengembalikan barang sebagaimana dalam ayat (1) kepada penjual, dan berhak menerima kembali seluruh uangnya.

Pernyataan pada pasal ini hampir sama dengan pasal sebelumnya yang menyebutkan bahwa pembeli berhak menerima uangnya kembali dan

mengembalikan barang yang telah dibeli namun tidak dapat dimanfaatkan oleh pembeli.

5. *Khiyar Ghabn* dan *Taghrib*

Khiyar Ghabn dan *Taghrib* mengandung arti *khiyar* penipuan bersama bujukan. Pada KHES Pasal 287-294 disebutkan:¹⁴

Pasal 287:

Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad karena penjual memberi keterangan yang salah mengenai kualitas benda yang dijualnya.

Pasal ini menjelaskan bahwa apabila pihak penjual dalam memberikan informasi terdapat keterangan yang salah mengenai kualitas barangnya, maka konsumen diberi hak untuk melanjutkan atau membatalkan jual beli tersebut.

Pasal 288:

- 1) Pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangannya.
- 2) Pembeli dapat mengajukan ke pengadilan untuk menetapkan agar pemberi keterangan palsu untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangannya atau didenda.

Apabila dalam transaksi jual beli pihak penjual tidak menyediakan barang tidak sesuai dengan informasi maka konsumen dapat menuntut penjual dan diajukan ke pengadilan terdekat atau meminta ganti rugi kepada penjual.

Pasal 289:

- 1) Hak pilih karena salah memberi keterangan sebagai ditetapkan pada ayat (1) dapat diwariskan.
- 2) Pembeli kehilangan hak pilihnya sebagaimana ditetapkan pada ayat (1) dan (2), jika ia telah memanfaatkan benda yang dibelinya secara sempurna.

¹⁴ Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, *Op. Cit.*, hlm. 84-86.

Dalam hal ini, hak pilih pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan bisa hilang jika benda yang telah dibeli tersebut sudah dimanfaatkan oleh pembeli, dan hak pilih yang disebabkan karena telah diberi informasi yang salah maka dapat diwariskan.

Pasal 290:

Penjualan benda yang didasarkan keterangan yang salah yang dilakukan dengan sengaja oleh penjual atau wakilnya adalah batal.

Pihak penjual atau produsen yang dengan sengaja memberikan informasi yang salah terhadap barang yang jualnya, hal itu dapat dikatakan tidak sah atau batal.

Pasal 291:

- 1) Pembelian benda yang haram diperjualbelikan, tidak sah.
- 2) Pembeli benda yang disertai keterangan yang salah yang dilakukan tidak sengaja, adalah sah.
- 3) Pembeli dalam akad yang diatur pada ayat (2) di atas, berhak untuk membatalkan atau meneruskan akad tersebut.

Pembeli yang melakukan transaksi terhadap barang yang haram itu maka tidak sah di mata agama. Serta pembeli diberi kesempatan untuk melakukan pembatalan atau meneruskan jual beli yang disertai dengan informasi yang salah.

Pasal 292:

- 1) Pihak yang merasa tertipu dalam dalam akad jual beli dapat membatalkan penjualan tersebut.
- 2) Persengketaan antara korban penipuan dengan pelaku penipuan dapat diselesaikan dengan damai/al-shulh dan atau ke pengadilan.

Jika dalam transaksi jual beli ada salah satu pihak yang merasa tertipu atau dirugikan dapat melakukan pembatalan dalam transaksi dan jika terjadi

sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen maka dapat diselesaikan dengan cara berdamai atau musyawarah, namun jika tidak menghasilkan kesepakatan maka diselesaikan pada jalur pengadilan.

Pasal 293:

Pembeli yang menjadi korban penipuan, kehilangan hak untuk membatalkan akad jual beli benda yang dijadikan obyek akad telah dimanfaatkan sempurna.

Pernyataan di atas mengandung maksud, jika konsumen yang mengalami penipuan dan terlanjur memanfaatkan barang yang telah dibelinya, maka hak untuk membatalkan akad itu hilang.

Pasal 294:

- 1) Hak untuk melakukan pembatalan akad jual beli yang disertai dengan penipuan, tidak dapat diwariskan.
- 2) Hak untuk melakukan pembatalan akad jual beli yang disertai dengan penipuan, berakhir apabila pihak yang tertipu telah mengubah dan atau memodifikasi benda yang dijadikan obyek jual beli.

Maksudnya, jika konsumen mengalami penipuan, maka hak untuk membatalkan akad tersebut tidak diwakilkan oleh ahli warisnya. Hak tersebut bisa berakhir jika korban penipuan mengubah barangnya.

D. Analisis Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Dari beberapa hak-hak konsumen yang dilanggar dalam jual beli online yang sering terjadi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kesalahan pengiriman barang yang dapat memperlama dalam memperoleh barang tersebut. Sehingga pihak toko akan melakukan pengiriman ulang.
2. Kualitas barang yang diinginkan kadang-kadang berbeda kualitasnya dengan yang tercantum di gambar.
3. Rentan aksi penipuan dimana banyak kasus ketika pembeli telah mengirim sejumlah uang yang disepakati, barang yang dibeli tidak dikirim, seperti contoh kasus di atas.

Dari kejadian-kejadian tersebut konsumen merasa hak-haknya tidak terpenuhi. Padahal pada dasarnya konsumen merupakan salah satu pihak yang harus saling memenuhi hak dan kewajibannya dalam perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Bab III tentang hak dan kewajiban konsumen Pasal 4 poin h yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Penjual berhak mengembalikan uang yang diterima diawal sebagai kompensasi atau ganti rugi berupa pengembalian uang. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Bab III tentang hak dan kewajiban pelaku usaha pasal 7 poin g yaitu kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi/ ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang

dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁵

Selain itu, apabila konsumen merasa kualitas barang yang dipesan tidak sesuai dengan keinginannya penjual pun harus menanggapi keluhan tersebut dengan cara meminta maaf atau memberi penjelasan. Hal ini sesuai dengan UUPK Bab III tentang hak dan kewajiban konsumen pasal 4 poin d yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Konsumen sangat mengharapkan akses yang paling mudah dalam proses penyampaian kekecewaan/kerugian mereka tersebut. Dan konsumen juga sangat mengharapkan rasa kekecewaan/kerugian mereka tersebut dapat segera terselesaikan.

Seperti yang terdapat Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Bab X tentang penyelesaian sengketa bagian pertama Umum Pasal 45 ayat 1 yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.¹⁶ Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak dan kewajiban pelaku usaha pasal 7 poin g yaitu bahwa pelaku usaha memberi kompensasi, ganti

¹⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 22.

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45.

rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jual beli online dianalogikan dengan jual beli pesanan/*bai' salam*. *Bai' salam* pasal 100 ayat 1 dan 2 menjelaskan:

1. Akad *bai' salam* terikat dengan ijab dan kabul seperti dalam penjualan biasa.
2. Akad *bai' salam* sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilakukan sesuai dengan kebiasaan dan kepatutan.

Pasal 101 ayat 1, 2 dan 3 menjelaskan:

1. *Bai' salam* dapat dilakukan dengan syarat kuantitas dan kualitas barang sudah jelas.
2. Kuantitas barang dapat diukur dengan takaran atau timbangan dan/atau meteran.
3. Spesifikasi barang yang dipesan harus diketahui secara sempurna oleh para pihak.¹⁷

Jual beli online biasanya pembayarannya dilakukan di muka dan barangnya setelah pembeli mentransfer uangnya. Bila terjadi keterlambatan atau kesalahan pengiriman atau tidak jadi dikirim. Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan pesannya tersebut dikarenakan keterlambatan atau ketidaksesuaian barang dengan yang diperjanjikan karena

¹⁷ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *Op. Cit.*, hlm. 42.

setiap pembeli mempunyai hak pilih atau *khiyar* dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Hak *khiyar* adalah pilihan untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya, karena terdapat cacat pada barang yang di jual, atau ada perjanjian pada waktu akad, atau karena sebab lain.¹⁸ Tujuan diadakannya *khiyar* tersebut adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua belah pihak sehingga tidak ada rasa menyesal setelah akad selesai, karena mereka sama-sama rela dan setuju terhadap barang yang diperjanjikan.

Hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Bab X tentang *khiyar* bagian pertama *khiyar syarth* pasal 271 ayat 1 yang berbunyi penjual dan/atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan.

Dapat dipahami bahwa *khiyar syarth* adalah suatu bentuk *khiyar* dimana para pihak yang melakukan jual beli memberikan persyaratan bahwa dalam waktu tertentu mereka berdua atau salah satunya boleh memilih antara meneruskan jual beli atau membatalkannya.

Permasalahan yang terjadi dalam contoh kasus di atas adalah bahwa barang tidak sampai kepada konsumen sedangkan uang sudah dikirimkan. Hal ini sudah melanggar kompilasi hukum ekonomi syariah Bab X tentang *khiyar* bagian pertama *khiyar syarth* pasal 271 ayat 1 dan 2 yaitu penjual

¹⁸ Sudarsono, *Pokok-Pokok Hukum Islam* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 408.

dan/atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan dan waktu yang diperlukan dalam ayat 1 adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad.

Dalam hukum islam juga menyebutkan bahwa apabila pada barang yang dibeli terdapat cacat, kerusakan dengan apa yang dipesan, maka barang yang dibeli dapat dikembalikan kepada penjualnya. Ketentuan ini sesungguhnya untuk menjamin hak-hak konsumen atau pembeli agar mendapatkan barang yang sesuai dengan contoh barang.

Hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Bab X tentang *khiyar* bagian keempat *khiyar 'aib* pasal 281 yang berbunyi penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila objek dagangan *'aib* karena kelalaian penjual.

Kesalahan tersebut mengakibatkan kerugian yang dialami pembeli yang timbul dari hasil produk atau jasa yang diberikan oleh penjual.¹⁹ Kerugian yang dialami pembeli bisa dikarenakan barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau barang tidak sampai ketangan konsumen atas dasar kesalahan penjual dengan kata lain penjual ingkar janji. Dari contoh kasus di atas, dalam melakukan pemenuhan hak-hak konsumen pengguna internet, toko online tersebut melayani secara tidak benar/jujur dan diskriminatif.

¹⁹ Endang Purwaningsih, *Op. Cit.*, hlm. 38.

E. Analisis terhadap Persamaan dan Perbedaan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

1. Persamaan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Persamaan hak-hak konsumen jual beli online tentang informasi dan transaksi menurut UUPK dan KHES dalam UUPK pasal 4 poin c yaitu harus memberi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.²⁰ Sedangkan dalam kompilasi hukum ekonomi syariah (KHES) pasal 101 menyebutkan bahwa bai' salam dapat dilakukan dengan syarat kuantitas dan kualitas barang sudah jelas, kuantitas barang dapat diukur dengan takaran atau timbangan dan/atau meteran, spesifikasi barang yang dipesan harus diketahui secara sempurna oleh para pihak. Dalam pasal 77 disebutkan barang harus terukur menurut porsi, jumlah, berat, atau panjang, baik berupa satuan atau keseluruhan. Dan barang yang ditakar atau ditimbang sesuai jumlah yang telah ditentukan, sekalipun kapasitas dari takaran dan timbangan tidak diketahui.

Persamaan tentang pelayanan konsumen, dalam UUPK pasal 4 poin g menjelaskan konsumen mendapatkan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sedangkan dalam KHES

²⁰Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4.

pasal 26 poin a menyebutkan konsumen harus mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan syariat islam yaitu tidak mengandung unsur khilaf (*ghalath*), tidak dilakukan di bawah paksaan (*ikrah*), tidak ada tipuan (*taghrir*), dan tidak ada penyamaran (*ghaban*).

Persamaan tentang keamanan dalam memproduksi barang dan/atau jasa. Produk atau barang yang diperjualbelikan harus halal hal ini sesuai dengan pasal 8 poin h yaitu perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha adalah tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label. Sedangkan dalam KHES pasal 76 poin d menyebutkan barang yang diperjualbelikan harus halal.²¹

Persamaan tentang penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dalam UUPK pasal 45 ayat 1 menyebutkan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Ayat 2 menyebutkan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.²² Sedangkan menurut KHES menggunakan *shulh* (upaya perdamaian). Pasal 532 menjelaskan apabila seseorang melaksanakan suatu *shulh* dengan orang lain tentang sebagian dari tuntutananya kepada orang itu, maka orang yang

²¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *Op. Cit.*, hlm. 34.

²² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen *Op. Cit.*, Pasal 45.

melaksanakan *shulh* itu dianggap telah menerima pembayaran sebagian dari tuntutanannya dan telah melepaskan haknya terhadap sisanya.

2. Perbedaan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Perbedaan tentang penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dalam UUPK dapat dilakukan di luar pengadilan dan di dalam pengadilan. KHES lebih mengutamakan jalur perdamaian (*shulh*) pasal 532 KHES.

Perbedaan tentang sanksi hukum. Di dalam UUPK pasal 60 ayat 2 sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Serta sanksi pidana pasal 62 diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Dalam KHES pasal 38 pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi membayar ganti rugi, pembatalan akad, peralihan resiko, denda, dan/atau membayar biaya perkara. Dalam pasal 39 disebutkan sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila: (a) pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji. (b) sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. (c) pihak yang

melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan.²³

Perbedaan tentang batas waktu pemberian ganti rugi. Dalam UUPK pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.²⁴ Sedangkan dalam KHES perbuatan yang dapat merugikan satu pihak tidak dibatasi pertanggung jawabannya dengan adanya jangka waktu.

²³ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *Op.Cit.*, hlm. 26-27.

²⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 55 dan 56.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang telah penulis kemukakan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)
 - a. Hak-hak konsumen di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 adalah:
 - 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 - 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
 - 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
 - 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
 - 5) Hak untuk mendapatkan advokasi dalam upaya penyelesaian sengketa.
 - 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasar suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya miskin dan status sosial lainnya.
 - 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila produk dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- b. Di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) tidak ada pembahasan khusus mengenai hak-hak konsumen. Dalam jual beli, menurut agama islam dibolehkan memilih, apakah akan meneruskan jual beli atau akan membatalkannya, karena terjadi sesuatu hal. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) hanya dijelaskan tentang *khiyar*. Dalam jual beli online atau jual beli melalui internet hanya berlaku *khiyar syarth* dan *khiyar 'aib*.
2. Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)
- Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Jual Beli Online menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- Pemenuhan hak konsumen jual beli online menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang informasi dan transaksi menurut UUPK pasal 4 poin c yaitu harus memberi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau

jasa. Sedangkan di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 101 menyebutkan bahwa bai' salam dapat dilakukan dengan syarat kuantitas dan kualitas barang sudah jelas, kuantitas barang dapat diukur dengan takaran atau timbangan dan/atau meteran, spesifikasi barang yang dipesan harus diketahui secara sempurna oleh para pihak. Dan di dalam bidang penyelesaian sengketa konsumen terdapat dalam pasal 45 ayat 1 UUPK yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Sedangkan di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dibidang penyelesaian sengketa konsumen terdapat dalam pasal 532 KHES yaitu apabila seseorang melaksanakan suatu *shulh* dengan orang lain tentang sebagian dari tuntutananya kepada orang itu, maka orang yang melaksanakan *shulh* itu dianggap telah menerima pembayaran sebagian dari tuntutanannya dan telah melepaskan haknya terhadap sisanya.

B. Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan yang telah terpaparkan di atas, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah: Pemerintah sebagai perancang, pelaksana serta pengawas atas jalannya hukum dan undang-undang perlindungan konsumen harus benar-benar memperhatikan kejadian-kejadian jual beli

terutama jual beli secara online, dan bagi pelaku usaha atau pemilik *website* agar memperhatikan akan hak-hak konsumen.

2. Bagi peneliti sendiri: Peneliti mengetahui bahwa kesadaran konsumen akan hak-hak dan kewajibannya masih kurang akibat tingkat pendidikan sebagian konsumen masih rendah. Bagi konsumen dan penulis agar berhati-hati apabila ingin membeli/memesan barang/jasa secara online. Hendaknya bagi konsumen terlebih dahulu mencari tahu informasi tentang barang dan/atau jasa yang akan dibeli/dipesan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Shonhaji, dkk. *Sunan Ibnu Majah dan Terjemahnya*, Kitab Tijaarat, Juz II, Hadits No. 2185, Semarang: CV. Asy Syifa.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, Jakarta: Prenadamedia, 2003.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al- Qur'an Dan Terjemahnya*, Bandung: CV. Al-Jumanatul' Ali, 2004.
- Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiiah, *Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Ika Yunia Fauzia & Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al- Syari'ah*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti: 2014.
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Jakarta: Prenada Media Group, 2009.
- M. Abdul Mannan, *Teori dan Praktik*, terjemah, M. Nastangin, Yogyakarta: PT. Dhana Bakti Prima Yasa, 1997.

- Mahmud Yunus, *Kamus Bahasa Arab Indonesia*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penerjemah Penafsir Al-Qur'an, 1982.
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syari'ah: Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika, Vol. 3 Nomor 1 Juli 2000.
- Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, Yogyakarta: UIN-Malang Press, 2009.
- Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000.
- Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang RI No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 1994.
- Rachmad Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001.
- Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung: Angkasa, 1986.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Sofyan AP. Kau, "Tinjauan Hukum Islam Tentang Jual Beli Via Telepon dan Internet", *Al-Mizan* 3, No. 1 Desember 2007.
- Sudarsono, *Pokok-Pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 1986.
- Tim Penyusun Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 1988.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 55 dan 56.

Wahbah Al- Zuhayli, *Al-Fiqh Al-Islami wa Adillatuh*, Beirut: Dar al-Fikr, 2005.

Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jakarta: Gema Insani, 2011.

Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaanya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

https://yudomahendro.wordpress.com/2011/08/03/mengenal-analisis-isicontent-analysis/amp/#referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=dari%20%251%24s diakses pada Minggu 11 November 2018 Jam. 13.12 WIB.

<https://kbbi.web.id/jualbeli.html> diakses pada tanggal 11 November 2018 Jam 12.51 WIB.

[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=424012&val=9160&title=khiy%C3%84%20r520\(hak%20untuk%20memilih\)%20dalam%20transaksi%20komparasi%20antara%20lazada,%20zalara%20dan%20Blibli](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=424012&val=9160&title=khiy%C3%84%20r520(hak%20untuk%20memilih)%20dalam%20transaksi%20komparasi%20antara%20lazada,%20zalara%20dan%20Blibli) Diakses pada 02 Juni 2018, Jam 13.31.

<https://www.google.com/searc?q=pengertian+online+shop&ie=utf&client=firefox-b>,

diakses 28 Maret 2018 pukul 12.14 WIB.

[https://www.google.com/search?q=contoh+kasus+penipuan+jual+beli+online&iu-](https://www.google.com/search?q=contoh+kasus+penipuan+jual+beli+online&iu-8&oe=utf-8&client=firefox-b)

[8&oe=utf-8&client=firefox-b](https://www.google.com/search?q=contoh+kasus+penipuan+jual+beli+online&iu-8&oe=utf-8&client=firefox-b), diakses pada 29 Juli 2018 Jam 21.38 WIB.

<http://3manight4b.blogspot.co.id/2012/11/pengertian-jual-beli-online.html>, diakses 22 April

2018 Pukul 2.37 WIB.

[http://rachmawatinadya.blogspot.co.id/2013/03/dampak-positif-dan-negatif-dari-](http://rachmawatinadya.blogspot.co.id/2013/03/dampak-positif-dan-negatif-dari-membeli.html)

[membeli.html](http://rachmawatinadya.blogspot.co.id/2013/03/dampak-positif-dan-negatif-dari-membeli.html), diakses 25 April 2018 pukul 23.40 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Patma Hayati
NIM : 14 102 00059
Tempat/Tanggal Lahir : Sipangko, 23 Nopember 1996
Alamat : Desa Sipangko, Kec. Batang Angkola, Kab.
Tapanuli Selatan
Nama Orangtua
Ayah : Asli Ritonga
Ibu : Nur Akmal Siregar
Pekerjaan : Petani
Alamat : Desa Sipangko, Kec. Batang Angkola Kab.
Tapanuli Selatan

B. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 100090 Hutatonga, Tamat Tahun 2008
2. MTs Negeri Padangsidempuan Tenggara, Tamat Tahun 2011
3. SMK S Panca Dharma Padangsidempuan Selatan, Tamat Tahun 2014
4. Tahun 2014 melanjutkan Pendidikan Program S-1 IAIN Padangsidempuan
Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.

Penulis

Patma Hayati
NIM. 14 102 00059



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sibitang 22733
Telepon 0634-22080 Fax 0634-24022

Nomor : Bgg/ln.14/D.6/PP.00.9/05/2018

25 Mei 2018

Lamp :

Perihal :

Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi

Yth Bapak:

1. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
2. Drs. H. Zulfan Efendi Hasibuan, M.A

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkaji Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa tersebut dibawah ini sebagai berikut:

Nama : Patma Hayati
NIM : 1410200059
Sem/T.A : VIII (Delapan) 2018
Fak/Jur : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Online Ditinjau Dari

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan
Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasamanya yang baik dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wasalamu 'Alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan Bid. Akademik

Sekretaris Jurusan

Ahmatnizar, M.Ag
NIP. 196807207 200003 1 005

Dermisa Dalimunthe, MH
NIP. 19710528 200003 2 005



Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING II

Drs. H. Zulfan Efendi Hasibuan, M.A
NIP. 19640901 199303 1 006