

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS
KETIDAKSEBUTAN BARANG DALAM
BELANJA ONLINE DI SHOPEE**
*(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan)*



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H)¹
Dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah.*

Oleh:

IMAM HABIBULLAH
NIM: 1910200006

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS
KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM
BELANJA *ONLINE DI SHOPEE*
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah.*

Oleh:

IMAM HABIBULLAH
NIM: 1910200006

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS
KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM
BELANJA *ONLINE* DI SHOPEE**
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan)



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H)
dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah.

Oleh:

IMAM HABIBULLAH
NIM: 1910200006

PEMBIMBING I



Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A
NIP. 19770506 200501 1 006

PEMBIMBING II



Dr. Hj. Nur Sania Dasopang, S.H.I., M.S.I
NIP. 19891223 201903 2 012

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022
Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> email: fasih@uinsyahada.ac.id

Hal : Skripsi
A.n **Imam Habibullah**

Padangsidempuan, Juli 2024
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
UIN SYAHADA Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi **Imam Habibullah** berjudul "**Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidakesesuaian Barang dalam Belanja Online di Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Agama (S.Ag) dalam bidang Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, **maka** saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A
NIP. 19770506 200501 1 006

PEMBIMBING II

Dr. Hj. Nur Sania Dasopang, S.H.I., M.S.I
NIP. 19891223 201903 2 012

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imam Habibullah

NIM : 1910200006

Fakultas/Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Tata Negara

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peneliti menyetujui untuk memberikan kepada pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif atas karya ilmiah peneliti yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksiuaian Barang dalam Belanja Online di Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan)”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan karya ilmiah peneliti selama tetap mencantumkan nama peneliti sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya

Padangsidempuan, 11 Juli 2024



Imam Habibullah
NIM. 20105000218

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imam Habibullah
NIM : 1910200006
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum
Program Studi : hukum ekonomi syariah
Judul Skripsi : **“Perindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dan Harga Dalam Belanja Online (E-Commerce) Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SYAHADA Padangsidempuan”**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang peneliti serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya peneliti sendiri. Sepengetahuan peneliti 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 yang telah lazim.

Pernyataan ini peneliti buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidempuan, 11 Juli 2024



Imam Habibullah
NIM. 1910200006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022
Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> email: fasih@uinsyahada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian
Barang dalam Belanja *Online di Shopee* (Studi Kasus
Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan)

Nama : Imam Habibullah

NIM : 1910200006

Ketua

Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A
NIP. 19770506 200501 1 006

Sekretaris

Nurhotia Harahap, M.H
NIP. 19900313 201903 2 007

Anggota

Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A
NIP. 19770506 200501 1 006

Nurhotia Harahap, M.H
NIP. 19900313 201903 2 007

Nada Putri Rohana, M.H
NIP. 19960210 202012 2 009

Sylvia Kurnia Ritonga, M.Sy
NIP. 19890604 202012 2 007

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di

: Padangsidempuan

Hari/Tanggal

: Senin, 22 Juli 2024

Pukul

: 15:00 s/d 17:00 WIB

Hasil/ Nilai

: 82,5 (A)

Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)

: 3,50

Predikat

: Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidimpuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website : <https://fasih.uinsyahada.ac.id> Email : fasih@uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 1561 /Un.28/D/PP.00.9/08/2024

JUDUL SKRIPSI : Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang dalam Belanja *Online* di *Shopee* (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan)

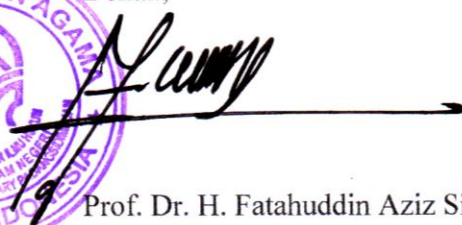

NAMA : Imam Habibullah

NIM : 1910200006

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

Padangsidimpuan, 29 Agustus 2024
Dekan,




Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag. 
NIP 197311282001121001

ABSTRAK

Nama : Imam Habibullah
NIM : 19102000006
Jurusan : Hukum Ekonomi syariah
Judul : **Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja *Online* (Di *Shopee*) Studi Kasus Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan**

Bisnis *Online* adalah segala kegiatan bisnis bisnis atau urusan/kepentingan yang menggunakan fasilitas internet untuk mencapai tujuan (keuntungan atau profit). Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan jual beli. Dalam kegiatan perdagangan diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online di Shopee* dan bagaimana penyelesaian sengketa bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dengan mahasiswa fakultas Syariah dan ilmu hukum. Hasil wawancara bersama konsumen yang sering belanja *online di Shopee* memberikan penjelasan bahwa Perlindungan hukum konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan iklan barang oleh penjual dapat dilaporkan kepada pihak yang berwajib. Penyelesaian sengketa bagi konsumen atas tidak kesesuaian barang yaitu pihak ketiga (*Shopee*) akan menahan pembayaran kepada penjual dalam jangka waktu yang telah ditentukan, jika penjual tidak merespon maka uang akan dikembalikan kepada konsumen yang akan dikirimkan melalui *Shopee pay* atau rekening pribadi milik konsumen. Undang undang telah menjamin perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian barang ketika belanja *online*.

Kata kunci : perlindungan hukum, *E-Commerce*, konsumen

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan waktu dan kesehatan dan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw. yang telah menuntun umatnya kejalan yang benar. Skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja Online di Shopee Studi Kasus Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan”** ini disusun untuk untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Peneliti sadar betul penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, serta banyak hambatan yang dihadapi peneliti yang diakibatkan keterbatasan ilmu pengetahuan. Namun berkat bimbingan dan saran-saran pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan selesainya penulisan skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag sebagai Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Wakil Rektor bidang Administrasi iii Umum, Perencanaan dan Kerjasama, Wakil Rektor Kemahasiswaan dan

Kerjasama dan seluruh civitas akademik UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Bapak Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan juga sebagai Pembimbing I dalam mengarahkan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Nurhotia Harahap, M.H sebagai Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
4. Ibu Dr. Hj. Sania Dasopang, S.H.I., M.S.I sebagai pembimbing II dan Bapak Dr. Zul Anwar Alim Harahap, M.A selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof.Dr.H. Ibrahim Siregar, MCL selaku dosen penasehat akademik.
6. Para dosen dan staf di lingkungan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang membekali berbagai pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang yang paling saya sayangi dalam hidup saya, yaitu kedua orang tua Misrun selaku Ayah dan Risnawati Marpaung selaku ibunda saya yang tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan doanya sepanjang masa
8. Saudara kandung Saya yaitu: Abdul Rifai Govinda, Ridho Agustian, Rajab Ibrahim yang selalu memotivasi peneliti dalam menyusun skripsi.

9. Kepada Aulia Rahman, Ikhwan, Hendra Sipahutar, Ari Arsyad, Fahroji Harahap selaku sahabat seperjuangan yang telah kebersamai dan memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, teman selama perkuliahan di ruangan HES 1 dan HES 2 angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan banyak momen yang menyenangkan juga berjasa dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir pada jenjang strata satu di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
11. Terakhir, akhirnya dengan berserah diri dan memohon rida Allah SWT, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi peneliti, pembaca dan masyarakat luas.

Padangsidempuan, Juli 2024

Peneliti

IMAM HABIBULLAH
NIM. 191020006

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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 dalam Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	S (dengan titik di bawah)

ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..”..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A

— /	Kasrah	I	I
— ِ	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
.....ؤ	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا...ا...ا	fathah dan alif atau ya	—	a dan garis atas
.....ي...ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
.....و...و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. 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.

E. Kata Sandang

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

F. Hamzah

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

G. 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.

H. 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, diantaranya 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.

I. 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.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	8
C. Batasan Istilah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Penelitian Terdahulu	10
H. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Pengertian Salam	15
B. Jual Beli <i>Online</i> (<i>Shopee</i>)	23
C. Perlindungan Konsumen.....	26
D. Bentuk Perlindungan hukum bagi konsumen	28
E. Mediasi.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Pendekatan Penelitian	33
C. Sumber Data Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34

E. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
1. Sejarah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.....	37
2. Visi, Misi dan Tujuan.....	39
B. Temuan Khusus Hasil Penelitian	41
1. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja <i>Online (E-Commerce)</i> Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.....	41
2. Penyelesaian Sengketa Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja <i>Online (Di Shopee)</i> Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.....	47
C. Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap jual beli <i>online (Di Shopee)</i>	61
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi telah mengubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan jual beli, masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau bertatap muka perlahan berubah menjadi sebuah metode baru yaitu transaksi jual beli melalui internet atau transaksi *online* yang merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan kegiatan jual beli. Hal ini membuat banyak penjual salah satunya di aplikasi *Shopee* yang berlomba-lomba menawarkan produknya dengan berbagai cara untuk menarik konsumen berbelanja, mereka memanfaatkan keadaan jual beli *online* yang sedang diminati oleh masyarakat Indonesia sampai saat ini. Sebagian masyarakat menikmati keadaan yang mempermudah mereka dalam berbelanja dan sebagian lagi memanfaatkan situasi yang terjadi dengan cara berbisnis *online*.

Menurut Arwiedya, jual beli *online* membuka peluang usaha dalam bidang produk fashion di internet yang banyak membidik remaja sebagai konsumennya. Keunggulan jual beli *online* selain mudah dalam melakukan promosi, juga sangat efisien karena hanya membutuhkan biaya berlangganan internet untuk dapat menjalankan bisnisnya¹. Bisnis melalui media internet semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya pengguna internet di dunia terutama di indonesia.

Shopee merupakan contoh aplikasi atau tempat belanja *online* berbasis *mobile* yang menyediakan banyak pilihan produk. Terutama, di bidang *fashion*,

¹Ahmad M. Ramli, *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia* (Jakarta: Refika Aditama, 2020), hlm. 16.

peralatan rumah tangga, kesehatan dan kecantikan. Media ini telah menjadi salah satu sarana promosi produk yang sangat baik dan tren yang sangat baik saat ini, dimana melalui media internet penjual dapat menjangkau. Kelebihan-kelebihan dari jual beli *online* inilah yang menyebabkan bisnis *online* menjadi *trend* yang sangat luar biasa, dalam lima tahun terakhir bisnis via internet semakin meluas. Bahkan perusahaan-perusahaan besar pada akhirnya menggunakan jual beli *online* sebagai citra diri perusahaan untuk lebih menjangkau konsumennya.

Bisnis *Online* adalah segala kegiatan bisnis bisnis atau urusan/kepentingan yang menggunakan fasilitas internet untuk mencapai tujuan (keuntungan atau profit). Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan jual beli. Dalam kegiatan perdagangan diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur.²

Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya dengan beragam pilihan. Kondisi seperti ini, pada sisi lain menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang/jasa yang diinginkan dapat terpenuhi namun di sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen tidak seimbang di mana

²Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2018), hlm, 12.

konsumen berada pada posisi yang lemah, karena masih banyak konsumen yang mengalami kerugian.

Contoh kasus yang dialami konsumen *Shopee* yakni Atika di salah satu situs jual beli *online* yang dimana produk yang dibeli konsumen *di Shopee* tidak sesuai ekspektasi dengan perjanjian awal, waktu pengiriman barang yang memerlukan waktu yang lama tidak sesuai kesepakatan. Atika membeli produk sepatu yang dipesan pada tanggal 2 Agustus 2023 disepakati tiba pada tanggal 8 Agustus 2023 nyatanya produk tersebut datang pada tanggal 14 Agustus 2023 selain itu terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan yaitu sol sepatu rusak/sobek.

Konsumen memberikan tindakan berupa memberitahukan kerusakan barang tersebut kepada toko *online shop* yang berada di dalam aplikasi *Shopee*, akan tetapi tidak ada respon dari pemilik toko *online shop* tersebut, maka jalan akhir yang dilakukan oleh konsumen yaitu dengan melakukan pengembalian barang melalui aplikasi *Shopee*, setelah dilakukan pengembalian barang, harus juga disetujui oleh pemilik toko *online shop* tersebut, dan apabila tidak disetujui oleh pemilik toko *online shop* maka akan secara otomatis pihak *Shopee* yang akan menyetujuinya.³

Kasus selanjutnya, yang dialami oleh Desi yaitu barang yang datang tidak sesuai pesanan. Desi membeli cincin di aplikasi *Shopee* ketika datang barang yang dikirim tidak sesuai ukuran dengan yang dipesan, ketika dihubungi dari pihak toko tidak ada respon yang baik. Dari pihak konsumen sudah melakukan negoisasi

³Wawancara Dengan Atika Selaku Konsumen *Shopee* Pada Tanggal 24 Desember 2023 Pukul 10:30 WIB.

dalam melakukan pembayaran dengan produsen yang memposting produk dagangannya. Setelah keduanya sepakat dengan perjanjian yang mereka adakan maka timbul hak dan kewajiban yang diterima masing-masing pihak, namun dilain pihak terjadi wanprestasi di mana produsen tidak melakukan kewajibannya dalam perjanjian yang dilakukan kepada pihak konsumen, dan dalam hal ini apabila konsumen telah mendapatkan sebuah tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak produsen maka bagaimana kekuatan hukum yang timbul dalam perjanjian yang diadakan oleh kedua belah pihak, agar dari pihak konsumen dapat memiliki rasa aman dari pihak produsen tersebut.⁴

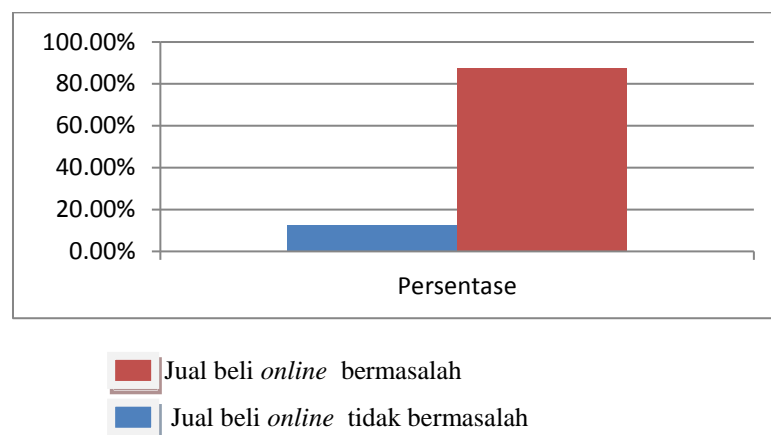
Berdasarkan hasil observasi konsumen dapat dilihat pada lampiran, aspek yang diamati ada 5 konsumen jual beli *online* yang bermasalah dan pada lembar observasi konsumen jual beli *online* yang tidak bermasalah yang diamati 3 konsumen. Data dikumpulkan dalam bentuk lembar observasi konsumen jual beli *online*. Berikut hasil observasi konsumen jual beli *online* yang bermasalah dan yang tidak bermasalah yang disajikan dalam bentuk tabel:

Table 1.1
Hasil Observasi Konsumen Jual Beli *Online* Bermasalah dan Konsumen Tidak Bermasalah

Jumlah Konsumen yang diwawancarai	Persentasi Konsumen Jual beli <i>Online</i> Bermasalah	Persentasi Konsumen Jual beli <i>Online</i> Tidak Bermasalah
14	85%	15%

⁴Wawancara Dengan Desi Selaku Konsumen Shopee Pada Tanggal 26 Desember 2023 Pukul 12:06 WIB.

Berdasarkan tabel di atas, hasil observasi konsumen jual beli *online* bermasalah dan tidak bermasalah dapat dijadikan dalam bentuk diagram di bawah ini:



Gambar 1.1 Persentase Jual Beli *Online* Bermasalah dan Tidak Bermasalah

Tindakan yang dilakukan pihak *Shopee* yaitu apabila konsumen sudah melakukan pengembalian barang melalui aplikasi *Shopee*, harus juga disetujui oleh pemilik toko *online shop* tersebut, dan apabila tidak disetujui oleh pemilik toko *online shop* maka akan secara otomatis pihak *Shopee* yang akan menyetujuinya.

Undang-Undang di Indonesia saat ini yang dapat digunakan sebagai pedoman adalah undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.⁵

Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang angka Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

⁵Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

perlindungan kepada konsumen. Selain itu hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen juga diatur dalam UU ini. Berdasarkan pasal 4 huruf h hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Namun pada kenyataannya pelaku usaha dan konsumen masih banyak yang kurang memahami mengenai hak dan kewajibannya yang harus dilaksanakannya. Apabila konsumen mengalami kerugian berupa kerusakan barang dan ketidaksesuaian barang, maka konsumendapat menggunakan dasar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha.⁶

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Telah mengatur dan memeberikan perlindungan kepada setiap konsumen. Dalam pasal 4 UU PK menyebutkan sejumlah hak konsumen berupa:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

⁶Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta: PT. Gravindo Persada, 2019), hlm, 29.

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.⁷

Dengan demikian dipahami bahwa UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Telah mengatur dan memberikan perlindungan kepada setiap konsumen dalam pasal 4 menyebutkan sejumlah hak konsumen berupa hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani

⁷Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Namun demikian pelaksanaan UUPK ini belum terlaksanakan dengan maksimal.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan dituangkan dalam bentuk Skripsi dengan judul: “**Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja *Online* (*E-Commerce*) Studi Kasus Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan**”

B. Fokus Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas, maka penelitian ini lebih difokuskan bagaimana perlindungan hukum konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja *Online* (*Di Shopee*) pada mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum di Prodi Hukum Ekonomi Syariah semester 6 dan 8.

C. Batasan Istilah

Untuk mempermudah dalam hal memahami penelitian ini, maka perlu diuraikan secara singkat maksud dari beberapa istilah dalam judul Skripsi ini Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja *Online* (*Di Shopee*) Sebagai berikut istilah yang dimaksud:

1. Perlindungan Hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

2. Perlindungan Konsumen keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.⁸
3. *Shopee* adalah pusat belanja *online* yang menawarkan berbagai macam jenis produk.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari masalah ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* (*Di Shopee*) Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* (*Di Shopee*) Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin penyusun tercapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* (*Di Shopee*).
2. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* (*Di Shopee*).

⁸W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2019), hlm, 600.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Untuk menambah wawasan penulis khususnya dan pembaca umumnya dalam hal perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* (*Di Shopee*).
2. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum (S.H) pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Di Lingkungan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

G. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian yang memiliki kaitan erat dengan kajian saat ini adalah:

1. Penelitian oleh Bayu Adi Nugroho dari Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online Di Shopee Studi Kasus Distro Anyway Yogyakarta*. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa suatu perjanjian atau transaksi *Di Shopee* terdapat beberapa jenis perjanjian di antaranya adalah bisnis ke bisnis, bisnis ke konsumen, dan konsumen ke konsumen. Sistem jual beli yang digunakan oleh pihak distro adalah dengan menggunakan sistem *order from* yang merupakan salah satu cara belanja yang sering digunakan dalam transaksi *Di Shopee*.⁹
2. Penelitian Nurpazila dari Universitas Muhammadiyah Mataram dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online*

⁹Bayu Adi Nugroho, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online E-Commerce Studi Kasus Distro Anyway Jogjakarta” (Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020), hlm, 91.

Di Shopee. Hasil penelitian ini dalam perjanjian jual beli *online* terdapat perjanjian antara satu orang atau lebih berdasarkan yang khusus dibuat oleh para pihak yang terkait, wujudnya dalam bentuk substansi atau isi perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha seperti ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa dan sebagainya.¹⁰

3. Penelitian oleh Solikhin dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Perspektif Indonesia. Hasil penelitian ini dipaparkan bagaimana perlindungan konsumen dibahas dalam ajaran agama islam dan juga hukum konvensional dan juga dibandingkan bagaimana kedua sisi tersebut memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen.¹¹
4. Jurnal Ermi Suryani Harahap dan Nurhotia Harahap dengan judul Implementasi Saddu Dzariah Dalam Memberikan Keamanan, Perlindungan Konsumen Pada *Di Shopee* Di Indonesia, Jurnal el-Thawalib, 2022. Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usaha yang dijalankan. Untuk memenuhi kebutuhan dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen penting ketegasan dan kepastian hukum. Dengan hadirnya internet semua serba dipermudah dalam belanja kebutuhan dan memunculkan sistem perdagangan dunia maya sehingga ketegasan . Hak

¹⁰Nurpazila, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online E-Commerce” (Mataram, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020), hlm, 80.

¹¹Solikhin, “Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Perspektif Indonesia” (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), hlm, 77.

konsumen diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 yang berlandaskan pada UUD 1945 pasal 27 dan pasal 33. Diantaranya adalah adanya hak dalam memilih barang, hak mendapatkan kompensasi barang yang dibeli dan ganti rugi apabila ada ketidaksesuaian pesanan barang, hak mendapatkan barang/jasa sesuai akad awal. Dalam hukum jual beli bahwa seorang konsumen berhak menerima kebenaran atas segala informasi yang benar dan hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi.¹²

5. Jurnal Yudha Sri Wulandari dengan judul jurnal Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli *Di Shopee*, Jurnal Ilmu Hukum 2019. Dibalik pesatnya kemajuan teknologi khususnya perkembangan internet di Indonesia, ternyata terdapat banyak hal negatif yang mengincar dan sedang mengganggu para orang yang menyukai internet yang biasa kita dengar dengan sebutan peselancar internet. Untuk berbisnis dan bertransaksi dalam media internet diperlukan pemahaman, keseriusan, dan kemauan tersendiri. Dalam suatu perjanjian seringkali salah satu pihak/para pihak harus menghadapi kondisi yang sulit dan pada akhirnya kontak/perjanjian yang telah disepakati tidak bisa berjalan/dijalankan dengan baik sebagai mana mestinya. Faktor-faktor yang membuat kejadian-kejadian sulit itu bisa terjadi karena kesengajaan maupun ketidaksengajaan. Wanprestasi adalah suatu keadaan/situasi yang dapat dilakukan oleh salah satu pihak atau para pihak dalam suatu perikatan yaitu secara umum dapat digambarkan bahwa isi

¹²Ermu Suryani Harahap and Nurhotia Harahap, "Implementasi Saddu Dzariah Dalam Memberikan Keamanan, Perlindungan Konsumen Pada E-Commerce *Shopee* Di Indonesia," *Jurnal El Thawalib* Vol.8, no. 2 (2022): hlm, 234.

perjanjian tersebut tidak dijalankan dengan baik dan tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dari awal. Terjun langsung kedalam bisnis jual beli secara *online* /bertransaksi secara elektronik (*Di Shopee*) merupakan suatu tindakan yang jarang dilakukan akan tetapi sudah menjadi gaya hidup dan trend pada era modern ini, namun harus juga diwaspadai dan diperhatikan. Diantaranya hal-hal yang nantinya dapat disebut sebagai bentuk wanprestasi. Wanprestasi dalam perjanjian jual beli secara *online* mempunyai banyak bentuk dan terkadang kita mengalaminya namun masih belum peka bahwa hal/kejadian tersebut dapat disebut suatu tindakan wanprestasi. Misalnya: keterlambatan membayar, tidakmelakukan pembayaran, mengirim barang namun tidak sesuai dengan apa yang disepakati, mengirim barang namun terlambat, yang nantinya menimbulkan akibat hukum tertentu.¹³

Penelitian diatas berbeda dengan penelitian yang akan diteliti perbedaannya yaitu penelitian di atas meneliti tentang fokus penyelesaian sengketa serta perbandingan hukum Islam dan konvensional. Sementara penelitian ini fokus pada masalah bagaimana perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* (*Di Shopee*). Namun demikian, penelitian yang pernah dilakukan diatas akan menjadi tambahan literasi bagi peneliti.

¹³Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce," *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 2, no. 2 (2019): hlm, 199.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh dan memahami materi dalam penelitian ini, adapun gambaran garis besar dari keseluruhan bab perlu ditemukan didalam sistematika pembahasan. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang, fokus masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan bab kajian teori mengenai hukum akad, rukun dan syarat sah akad, dasar hukum, pengertian jual beli, klasifikasi akad/perjanjian, dan hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat melaksanakan jual beli *Di Shopee*.

Bab III merupakan metode penelitian yang berisi tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data, dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan hasil penelitian dalam pembahasan tentang Penyelesaian Masalah Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dan Harga Dalam Promosi Diskon Belanja *Online (Di Shopee)*.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Salam

Secara lughawi /kebahasaan jual beli (*al-bai'u*) ialah pemindahan kepemilikan barang dengan akad saling menukarkan. Jual beli yang terdiri dari dua suku kata yaitu pertama jual dan kedua beli. Kata jual menandakan bahwa adanya pekerjaan menjual, sedangkan beli ialah adanya pekerjaan membeli¹⁴.

Salam sinonim dengan salaf. Dikatakan *aslama ats-tsauba lil-khiyath*, artinya ia memberikan/menyerahkan pakaian untuk dijahit. Dikatakan salam karena orang yang memesan menyerahkan harta pokoknya dalam majelis. Dikatakan salam karena ia menyerahkan uangnya terlebih dahulu sebelum menerima barang dagangannya. Menurut imam 'Alauddin Al-Kasani salam itu adalah jual beli. Salam secara terminologis adalah menjual suatu barang yang penyerahannya ditunda, atau menjual suatu (barang) yang ciri-cirinya jelas dengan pembayaran modal lebih awal, sedangkan barangnya diserahkan kemudian hari.

Menurut ulama Syafi'iyah dan Hanabila mendefinisikan salam adalah akad yang disepakati untuk membuat sesuatu dengan ciri-ciri tertentu dengan membayar harganya dahulu, sedangkan barangnya diserahkan (kepada pembeli) kemudian hari. Sedangkan ulama Malikiyah mendefinisikan salam ialah jual beli yang modalnya dibayar dahulu, sedangkan barangnya diserahkan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.¹⁵

¹⁴ Abdul Aziz Muhammad Azam, *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi Dalam Islam* (Jakarta: AMZAH, 2010), Hal. 23.

¹⁵Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 146-147.

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah salam adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembiayaannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang. Dalam buku Fiqh Ekonomi Syaria oleh Mardani yang menjelaskan tentang fatwa DSN- MUI, bahwa jual beli salam adalah jual beli dengan cara pemesanan dan pembayaran harga lebih dahulu dengan syarat-syarat tertentu.¹⁶

1. Sejarah Jual Beli Salam

Rasulullah SAW ketika beliau pertama kali hijrah ke Madinah, dan mendapati para penduduk Madinah melakukan transaksi jual beli *salam*. Jadi Rasulullah SAW membolehkan jual beli *salam* asal akad yang dipergunakan jelas, ciri-ciri barang yang dipesan jelas, dan ditentukan waktunya.¹⁷

قَدِمَ لِنَبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : الْمَدِينَةَ وَهُمْ يُسْلِمُونَ فِي التَّمْرِ السَّنَتَيْنِ وَالثَّلَاثِ
فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : مَنْ أَسْلَفَ فَالْيُسْلِفِ فِي ثَمَرٍ مَعْلُومٍ وَوَزْنٍ
مَعْلُومٍ إِلَى أَجَلٍ مَعْلُومٍ

“Rasulullah SAW datang ke Madinah, dan pada saat itu orang banyak sedang mengadakan salam pada tamar untuk jangka waktu dua dan tiga tahun. Maka Rasulullah SAW bersabda: “Barangsiapa menghutangkan, hendaklah ia menghutangkan dalam harga yang diketahui dan timbangan yang diketahui, hingga masa yang diketahui.”

Kebanyakan penduduk madinah menggunakan jual beli salam karena kondisi pada saat itu masih kurangnya alat transportasi sehingga untuk

¹⁶Mardani, Fiqh Ekonomi Syariah, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group,2012),

melakukan perdagangan dibutuhkan waktu yang sangat lama sehingga penduduk memilih untuk menitipkan pesanan yang diinginkan kepada kafilah yang akan melakukan perjalanan. Jadi dengan kondisi seperti itu penduduk madinah selalu melakukan jual beli salam untuk memenuhi kebutuhan di masyarakat.

Pada pelaksanaan jual beli salam ketika ada kecacatan terhadap barang yang dipesan maka pembeli boleh membatalkan atau meneruskan pesanan tersebut bahkan Rasulullah bersabda:

“Sesama muslim itu bersaudara, tidak halal bagi seorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang tersebut terdapat aib/cacat”. (HR. Ibn Majah dari ‘Uqbah ibn ‘Amir)

Dalam hal ini disebut *khiyar aibi* atau hak pilih si pembeli apabila dalam keadaan barang yang diterima cacat atau rusak. Untuk kemaslahatan diantara kedua belah pihak yang bertransaksi maka khiyar menjadi salah satu solusi dalam proses penyelesaian sengketa dalam jual beli salam.

2. Rukun Jual Beli Salam

Ulama Hanafiyah menyatakan bahwa rukun jual beli pesanan ini hanya ijab (ungkapan dari pihak pemesan dalam pemesanan barang) dan qabul (ungkapan pihak produsen untuk mengerjakan barang pesanan). Lafal yang disepakati dalam jual beli pesanan menurut ulama Malikiyah, Hanafiyah, dan Hanabilah adalah lafal *as salam*, atau *as-salaf*, atau lafal *al-bai'* (jual beli). Sedangkan menurut ulama Syafi'iyah, lafal yang boleh dipergunakan dalam jual beli pesanan ini hanya *as-salam* dan *as-salaf*.

Alasan ulama Syafi'iyah adalah bahwa menurut kaidah umum (analogi) jual beli seperti ini tidak dibolehkan karna barangnya tidak ada ketika akad. Akan tetapi syara' membolehkan dengan menggunakan lafal as-salam dan as-salaf.

Adapun rukun jual beli salam menurut jumhur ulama, selain Hanafiyah, terdiri atas :¹⁸

- a. Aqid, yaitu pembeli atau al-muslim atau rabbussalam, dan penjual atau al-muslim ilaih.
- b. *Ma'qud'alaih*, yaitu muslim fih (barang yang dipesan), dan harga atau modal salam (*ras al-mal as-salam*).
- c. Shighat, yaitu ijab dan qabul.

Adapun penjelasan lebih jelas mengenai rukun transaksi Salam meliputi:¹⁹

- 1) Aqid, yakni pembeli (*musalam*) dan penjual (*al-muslim ilaih*)

Aqid terdiri atas pembeli dan penjual kedua transaktor diisyaratkan memiliki kompetensi berupa akil baligh dan memiliki kemampuan yang optimal seperti tidak gila, tidak sedang dipaksa, dan lain-lain yang sejenis. Adapun untuk transaksi dengan anak kecil dapat dilakukan dengan izin dan pantauan dari walinya. Terkait dengan penjual, DSN mengharuskan agar penjual menyerahkan barang tepat pada waktunya dengan kualitas dan jumlah yang telah disepakati. Penjual diperbolehkan menyerahkan barang lebih cepat dari waktu yang telah disepakati dengan syarat kualitas

¹⁸ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2010),

¹⁹Rizal Yahya, dkk, *Akutansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kontemporer*,(Jakarta: Salemba, 2009), hlm. 254.

dan jumlah barang sesuai dengan kesepakatan dan ia tidak boleh menuntut tambahan harga.

2) Objek akad meliputi barang dan harga barang Salam

Hukum objek akad transaksi jual beli Salam meliputi barang yang diperjual belikan dan harga barang tersebut. Terkait dengan barang Salam DSN dalam fatwanya menyatakan bahwa ada beberapa ketentuan yang harus dipenuhi. Ketentuan tersebut adalah:

- a) Harus jelas spesifikasinya.
- b) Penyerahannya dilakukan kemudian.
- c) Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditentukan berdasarkan kesepakatan.
- d) Pembeli tidak boleh menjual barang sebelum menerimanya.
- e) Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang yang sejenis sesuai kesepakatan.
- f) Memerlukan proses pengiriman setelah akad disepakati.
- g) Barang yang diserahkan harus sesuai dengan spesifikasi pemesan, bukan barang massal.

3) Ijab dan kabul yang menunjukkan pernyataan kehendak jual beli Salam kedua belah pihak.

Ijab dan qabul Salam merupakan pernyataan dari kedua belah pihak yang berkontrak, dengan cara penawaran dari penjual dan penerima yang dinyatakan oleh pembeli. Pelapasan perjanjian dapat dilakukan dengan lisan, isyarat (bagi yang tidak bisa bicara), tindakan maupun tulisan.

Tergantung pada praktek yang lazim di masyarakat dan menunjukkan keridhaan satu pihak untuk penjual barang Salam dan pihak pembeli barang Salam. Dan pada dasarnya Salam tidak dapat dibatalkan, kecuali memenuhi kondisi sebagai berikut:

- a) Kedua belah pihak setuju untuk menghentikannya.
- b) Akad batal demi hukum karena timbul kondisi hukum yang dapat menghalangi pelaksanaan atau penyelesaian akad.

3. Syarat Salam

- a. Ungahnya hendaklah dibayar di tempat akad. Berarti pembayaran dilakukan terlebih dahulu.
- b. Barangnya menjadi hutang bagi si penjual.
- c. Barangnya dapat diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Berarti pada waktu yang dijanjikan barang itu harus sudah ada. Oleh sebab itu memesan buah-buahan yang waktunya ditentukan bukan pada musimnya tidak sah.
- d. Barang tersebut hendaklah jelas ukurannya, baik takaran, timbangan, ukuran ataupun bilangannya, menurut kebiasaan cara menjual barang semacam itu.
- e. Diketahui dan disebutkan sifat-sifat barangnya. Dengan sifat itu berarti harga dan kemauan orang pada barang tersebut dapat berbeda. Sifat-sifat ini hendaknya jelas sehingga tidak ada keraguan yang akan mengakibatkan perselisihan antara kedua belah pihak (si penjual dan si pembeli). Begitu juga macamnya, harus juga disebutkan.

- f. Disebutkan tempat menerimanya, kalau tempat akad tidak layak buat menerima barang tersebut. Akad salam harus terus, berarti tidak ada khiyar syarat.²⁰

Meskipun jual beli Salam dibolehkan dalam Islam, akan tetapi dalam pelaksanaannya harus memenuhi aturan-aturan hukum Islam. Seperti penipuan terhadap banyaknya barang pesanan yang tidak sesuai dengan pembayaran yang tidak tepat pada waktu, merupakan sesuatu yang tidak diperbolehkan dalam Islam, karena ini merupakan penzaliman karena tidak sesuai dengan akad.

Yusuf Qardhawi menjelaskan tentang bentuk jual beli sebagai berikut:

- 1) Jual beli yang membawa kepada kemaksiatan adalah terlarang (haram) misalnya babi, khamar, makanan dan minuman yang diharamkan secara umum.
- 2) Transaksi jual beli yang samar dan belum jelas hasilnya atau barang tersebut tidak dapat diserahkan kepada pembeli. Seperti menjual buah buahan yang masih dipohon, menjual burung diudara semuanya diharamkan apabila ada unsur penipuan.
- 3) Islam memberikan kebebasan jual beli pada setiap orang maka persaingan yang sehat juga dibenarkan.

Jual beli yang diberantas islam adalah membeli atau menjual sesuatu yang diketahui sebagai hasil perampokan, cucian atau yang diperoleh secara

²⁰Juhaja Pradja. 2012. Ekonomi Syariah. (Bandung : Pustaka Setia)

tidak benar²¹.

M. Qurais Shihab menetapkan empat prinsip dalam ekonomi Islam: tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, dan tanggung jawab. Selanjutnya, dalam menetapkan etika bisnis ia merincikan sebagai berikut:.

- a) Kejujuran
- b) Keramahtamahan
- c) Penawaran yang jujur
- d) Pelanggan yang tidak sanggup membayar diberi waktu
- e) Tegas dan adil dalam timbangan dan takaran
- f) Tidak dibenarkan monopoli
- g) Tidak dibenarkan adanya harga komoditi yang boleh dibatasi
- h) Kesukarelaan²².

Adapun ketentuan pembayaran menurut fatwa tentang jual beli Salam adalah sebagai berikut:

1. Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang ataupun manfaat.
2. Pembayaran dilakukan sesuai dengan kesepakatan.
3. Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembayaran utang.

²¹Yusuf Qardhawi, *Halal dan Haram dalam Islam*, (Surabaya: PT Bina Ilmu. 1980), Cet. ke-6, hlm. 311.

²²Umar Sihab, *Al-Quran Kontekstualitas*, (Jakarta: Permadani, 2005), Cet. ke-3, hlm.

B. Jual Beli *Online* (*Shopee*)

1. Sekilas Tentang *Shopee*

Shopee ialah merupakan tempat jual beli yang paling mudah diakses oleh masyarakat dengan media *online* dalam tempo singkat. *Shopee* berdiri pada tahun 2015 dengan pimpinan Chris Feng sekaligus owner yang merupakan alumni dari Universitas Singapura²³. *Shopee* berkembang berbagai Negara/wilayah di antaranya: Filipina, Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, termasuk juga Indonesia. *Shopee* adalah anak perusahaan dari Garena yang berbasis di Singapura. Alamat *Shopee* di Indonesia ialah di Jl. Letjen. S. Parman Kav. 77 Slipi, Wisma 77 Tower 2 lantai 11, Palmerah, Jakarta Barat, 11410.

Shopee hadir dalam bentuk mobile aplikasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan aktivitas berbelanja yang efisien dan efektif. Melalui layanan *Shopee*, manusia bisa menjual dan membeli kebutuhan seperti kebutuhan makanan, sepatu, baju, juga peralatan dapur dan lain-lainnya.

Dalam jual beli *online* ada beberapa pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut yaitu, platform *Shopee*, pelaku usaha, jasa kirim, dan konsumen. Keempat pihak tersebut saling berkaitan dalam transaksi jual beli *online*

- a. *Platform Shopee* *Shopee* adalah penyedia jasa atau tempat untuk transaksi antara pelaku usaha dengan pembeli melalui. *Shopee* membuat sebuah aplikasi sebagai tempat untuk berjualan kepada pelaku usaha dengan jangkauan yang lebih luas sehingga memudahkan penjual untuk

²³<https://thidiweb.com/sejarah-shopee/> diakses pada 25 Mei 2024.

mempromosikan barang dagangannya dan juga memudahkan pembeli tanpa harus keluar dari rumah. Aplikasi *Shopee* ini bisa di akses oleh siapapun dan dimanapun.hal ini menjadikan *Shopee* sebagai tempat berjualan yang sangat bagus karena dapat menjangkau keseluruhan lapisan masyarakat

- b. Pelaku usaha Adalah Produsen yang menjual barang di platform *Shopee*. Pelaku usaha memakai jasa aplikasi *Shopee* untuk mempromosikan jualan guna mendapatkan konsumen yang lebih luas dan menjangkau
- c. Konsumen adalah orang yang menjadi pihak ketiga dalam transaksi jual beli *online* yang menggunakan jasa platform *Shopee* untuk berbelanja atau membeli barang yang dia inginkan
- d. Jasa kirim adalah pengantar barang yang telah dipesan oleh pelanggan atau konsumen dan mendistribusikan kepada konsumen yang dituju

2. Sistem Transaksi Pembelian pada *Shopee*

Transaksi melalui layanan *Shopee* sangat mudah, *Shopee* juga bisa dilakukan kapan saja sesuai yang kita butuhkan. Bisa diakses melalui laptop ataupun handphone²⁴. Ini ialah panduan pemula tentang cara berbelanja *di Shopee*:

- a) Download aplikasi *Shopee*. Setelah aplikasi terinstal, buka aplikasi *Shopee* dan pilih Saya untuk login ke akun *Shopee* anda.
- b) Selanjutnya pilihlah tombol untuk Login untuk pengguna awal yang belum mempunyai akun, perlu membuat akun baru. Untuk *login*, peneliti

²⁴ <https://www.nesabamedia.com/cara-belanja-di-shopee/> diakses pada 25 Mei 2024.

menggunakan facebook, akan tetapi jika ingin mendaftar dengan menggunakan email, hanya dengan pilih halaman Register. Lanjutkan pilih tombol dengan Facebook

- c) Setelah di laman facebook, harus memasukan email atau nomor handphone beserta password facebook. Kemudian pilih Masuk.
- d) Selanjutnya, pembeli memilih produk yang dibutuhkan. Dalam memilih produk pembeli harus benar-benar teliti. Apabila barang yang diinginkan sudah ditemukan, kemudian tekan pilih produknya.
- e) Setelah menemukan barang yang dibutuhkan, tekan *Checkout*. Sebelum menuju ke halaman pembayaran, mengisi alamat yang akan menerima pesanan (pembeli). Dan tekan OK.
- f) Selanjutnya tekan metode pembayaran sesuai selera, di sini peneliti menggunakan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) bayar setelah barang sampai.
- g) Cek ulang akumulasi pembayaran dan alamat yang akan dituju sudah sesuai, jika sudah sesuai, tekan Buat pesanan.
- h) Setelah pembeli menyelesaikan prosedur tersebut, penjual akan mengemas barang pesannya dan dikirim ke tempat tujuan melalui jasa kurir yang disediakan oleh pihak perusahaan *Shopee*, biasanya dalam keadaan normal barang akan sampai kisaran 1-10 hari, tergantung alamat dari pembeli.
- i) Setelah barang pesanan diterima pembeli, kemudian pembeli diminta untuk melunasi barang sesuai dengan harga pesanan tersebut, dan

mengkonfirmasi kesesuaian barang tersebut. Bila telah sesuai maka berakhirlah transaksi jual beli, akan tetapi bila tidak sesuai pihak *Shopee* memberikan pilihan kepada pembeli yaitu mengembalikan barang tersebut, dengan menyampaikan alasan-alasannya dan mengembalikan barang tersebut kepada kurir yang bekerja sama dengan *Shopee*.

C. Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen dari pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan tidak bertanggung jawab yang menempatkan posisi konsumen sebagai objek dari bisnis yang dilakukannya. Artinya usaha untuk melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen diatur oleh hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen.²⁵

Konsumen memiliki posisi yang lemah baik dalam hal pengetahuan seputar produk yang dibuat oleh pelaku usaha maupun dalam hal tawar-menawar berkaitan dengan penggunaan klausula baku yang terlebih dahulu ditetapkan oleh pelaku usaha tanpa ada kehendak bebas dari konsumen. Guna menyeimbangkan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen, maka dirasa perlu adanya suatu hukum yang melindungi kepentingan konsumen yang lemah tersebut yang disebut dengan hukum perlindungan konsumen.

AZ. Nasution, memberikan batasan dari hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan

²⁵Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), hlm,9.

melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.²⁶ Dengan demikian hukum perlindungan konsumen digunakan apabila terjadi permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha yang berkaitan dengan suatu hubungan hukum. Apabila terjadi penipuan transaksi jual beli *online*, kita bisa melaporkan ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (1) menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.²⁷ Artinya pemerintah memberikan kepastian hukum kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Cakupan hukum yang berlaku mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut. Meskipun UU Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen bukan berarti mengabaikan kepentingan pelaku usaha yang mempunyai peranan penting dalam dunia perdagangan dan pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.

Menurut UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 10 huruf c menyebutkan bahwa Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan

²⁶ <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/delegalata/article/download/803/743/> (diakses pada tanggal 7 April 2024 Pukul 23:37 WIB)

²⁷ UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka (1).

atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.²⁸

D. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Jual beli *online* atas barang yang tidak sesuai Menurut KBBI Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya). Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Konsumen adalah suatu orang yang menggunakan barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Karena itu dalam transaksi jual beli secara *online*, adanya media sosial seorang pembeli *online* tidak membeli secara langsung untuk itu konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan yang diperjanjikan. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum memuat tentang hak-hak konsumen, yang menyebutkan bahwa²⁹:

1. Konsumen berhak atas rasa aman, nyaman, dan tentram dalam membeli dan menggunakan barang dan jasa
2. Kepemilikan produk atau jasa dengan harga yang disepakati dan dibawah kondisi dan jaminan yang ditentukan, terlepas dari berapa banyak uang yang dipertukarkan.
3. Konsumen berhak atas informasi yang benar, tidak ambigu dan jujur mengenai syarat dan keadaan pembeli produk dan layanan.

²⁸UU Perlindungan Konsumen Dalam Pasal 10 Huruf (c).

²⁹UU perlindungan Konsumen Pasal 4 Nomor 8 Tahun 1999.

4. Untuk mendapatkan suara mereka didengar tentang produk atau layanan yang mereka gunakan
5. Hak-hak dasar mencakup kemampuan untuk mengadvokasikan dan melindungi kepentingan konsumen, serta bekerja menuju penyelesaian masalah perlindungan konsumen yang cepat dan adil.
6. Hak untuk mendapatkan nasehat dan Pendidikan dari para ahli
7. Individu memiliki hak untuk dilayani atau diperlakukan secara adil tanpa bias
8. Hak konsumen atas pergantian, kompensasi, dan/atau penggantian jika produk atau layanan yang diperoleh tidak memenuhi persyaratan perjanjian
9. Hak yang diatur oleh peraturan perundangundangan lainnya Pelaku Usaha adalah seseorang yang mendistribusikan suatu barang dan pemasaran barang kepada masyarakat luas.

Pasal 1 Ayat (3) UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Pelaku usaha adalah perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang menciptakan dan berkedudukan atau melakukan suatu kegiatan area hukum negara Republik Indonesia, baik perorangan maupun Bersama melalui perjanjian menyelenggarakan badan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak atas pelaku usaha, menyatakan bahwa :

- a) Pelaku usaha menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

- b) Pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam menyelesaikan hukun sengketa konsumen
- d) Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan
- e) Hak yang diatur dalam ketentuan perundangundangan lainnya.

Bagi konsumen maupun pelaku usaha penyedia *online* shop untuk memenuhi ketentuan dalam setiap awal melakukan kegiatan jual beli *online* , harus disepakati yang menjadi aturan. Tujuan pengaturan kegiatan jual beli *online* adalah selain memberikan kepastian hukum kepada konsumen terhadap informasi pribadi yang telah diketahui dan/atau preferensi yang dilakukan dalam kegiatan transaksti elektronik tersebut tidak disalahgunakan dan dijaga kerahasiaannya, untuk itu selain berkaitan dengan hak asasi konsumen, juga berkaitan dengan upaya dari penyedia *Di Shopee* maupun menyediakan *online* shop untuk menghindari pelanggaran atas rasa aman dan nyaman serta harga diri dari konsumen itu sendiri.

Untuk itu perlu adanya perlindungan konsumen yang menjadi landasan hukum untuk mengatur jalannya transaksti jual beli *online* , bagi pelaku usaha yang pemilik toko *online* juga diberlakukan dua larangan pokok yaitu bahwa produk yang dihasilkan harus memenuhi ketentuan syarat dan standar yang layak untuk di pergunakan oleh konsumen dan keharusan untuk memberikan informasi

yang benar, akurat dan tidak menyesatkan. Perlu adanya bentuk perlindungan seperti apa yang harus menjadikan landasan hukum yang kuat sehingga konsumen merasa aman terkait membeli barang secara *online* di suatu toko *online*, untuk itu perlu kekuatan hukum yang kuat didalam perlindungan konsumen³⁰.

E. Mediasi

1. Pengertian Mediasi Menurut Para Ahli

Mediasi secara bahasa Latin "*mediare*" memiliki makna menengahi, peran mediator sebagai sisi penengah mempunyai tugas menengahi dan menyelesaikan sengketa antara pihak yang berperkara, serta bersifat netral dan tidak memihak pada salah satu pihak.³¹ Adapun kata mediasi dalam bahasa Inggris "*mediation*", yakni menyelesaikan perkara dengan negosiasi.

Pengertian mediasi menurut Black Law Dictionary adalah : Mediasi sifatnya privat, suatu proses penyelesaian sengketa dengan adanya pihak penengah, yaitu mediator bersifat tidak berpihak serta membantu pihak yang berselisih agar muncul kesepakatan.

Pengertian mediasi menurut Kovach adalah: Fasilitas negosiasi merupakan proses yang dimana pihak penengah sifatnya tak berpihak dan memihak, hanya melancarkan atau memandu pihak bertikai mencari jalan keluar untuk kepuasan bersama.³²

³⁰UU Perlindungan Konsumen Pasal 6 Nomor 8 Tahun 1999.

³¹ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Prenada Media hlm. 2

³² Maskur Hidayat, *Strategi & Taktik Mediasi Berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, 51-53.

2. Dasar Hukum Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa

Dalam penyelesaian sengketa atas ketidaksesuaian barang dalam jual beli *online* dengan cara mediasi tertuang dalam undang-undang perlindungan konsumen no. 8 tahun 1999 pasal 52 sebagai berikut:³³

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

1. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
5. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
9. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

³³<https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/447/undangundang-nomor-8-tahun-1999/document/>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk *field research* atau penelitian lapangan yaitu peneliti memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, maka jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini memuat informasi dari mahasiswa fakultas syariah dan ilmu hukum berupa wawancara dan yang menjadi sumber lainnya adalah buku.³⁴

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistic atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan segala holistik konsektual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan menempatkan diri sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif ini sifatnya deskriptif, analisis peneliti yang menggambarkan keadaan atau status fenomena dengan kata-kata atau kalimat kemudian dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Deskriptif kualitatif pada umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman. Kriteria data pada penelitian kualitatif yaitu data yang pasti.

³⁴ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm.2.

C. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Sumber data primer peneliti wawancara langsung kepada korban dari *Di Shopee* yaitu mahasiswa fakultas syariah dan ilmu hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, penjual barang di *Di Shopee*, serta pihak-pihak yang akan bersangkutan dalam aplikasi jual beli *Di Shopee*.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diambil sebagai data penunjang primer tanpa harus terjun ke lapangan antara lain mengenai buku-buku keilmuan dan jurnal keilmuan terkait dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini agar dapat memperoleh data yang memenuhi standar data yang di temukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:³⁵

1. Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi atau keterangan-keterangan lisan melalui bercakap cakap dan berhadapan muka dengan menyampaikan beberapa pernyataan kepada narasumber. Wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data-data yang diperoleh secara terstruktur.

³⁵Yusuf Muri, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014) ,h.384.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif dari sejumlah besar fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan lain sebagainya. Metode dokumentasi adalah metode dengan mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, buku, surat kabar, majalah dan dokumen lainnya.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini diawali dengan proses penyusunan dan mengkategorikan data, lalu dengan mencari tema dengan memahami maknanya. Dalam penganalisis data yang bersifat kualitatif akan melakukan tiga tahap yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion draing verivikasion*. Ketiga tahapan tersebut dideskripsikan sebagai berikut:³⁶

1. Reduksi data (data *reduction*) dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan dan transformasi data kasar yang telah diperoleh.
2. Penyajian data (data *display*) peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. *Display* data atau penyajian dating yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, CV, 2009) h. 247.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion draing and verivikasion*), pada tahap ini peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperoleh dari lapangan.
4. Kemudian data yang dipetakan dan disusun secara sistematis supaya disimpulkan, sehingga makna data ditemukan. Melalui tahapan ini peneliti perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian barang dan harga dalam promosi diskon belanja *online* (*di Shopee*).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum berdiri pada tahun 2013. Berdirinya Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Peraturan Presiden No 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 nomor 122.

Tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459. Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidimpuan memiliki 4 Fakultas yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Artinya IAIN Padangsidimpuan dipercaya untuk melaksanakan

arahan Kementerian Agama untuk mewujudkan integrasi dan interkoneksi dan menghilangkan dikotomi ilmu pengetahuan, meskipun terbatas pada ilmu-ilmu sosial dan humaniora.

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum memiliki beberapa jurusan yaitu pada awal beralih status terdiri dari 2 jurusan yakni Jurusan Ahwal as-Syahsyiyah dan Hukum Ekonomi Syariah. Dan dengan perkembangan yang ada sekarang ini Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum sudah mempunyai 5 Jurusan/Prodi yakni : Jurusan/Prodi Ahwal as-Syahsyiyah, Hukum Ekonomi Syariah, Hukum Tata Negara, Hukum Pidana Islam dan Ilmu Al-quran Tafsir.

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan, yang mengkhususkan pengkajiannya dalam bidang Hukum Islam dan Alquran Tafsir, telah memberikan kontribusi positif dan sumbangan strategis dalam pengembangan masyarakat, bangsa dan negara, khususnya di wilayah ini. Namun demikian, ini tidak berarti Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan harus berpuas diri dan menempatkan dirinya laksana menara gading, tetapi mesti membina dan mengembangkan diri hingga bisa menjadi pusat keunggulan (*center of excellence*) dan sumber kepeloporan (*source of pioneerhip*). Upaya pembinaan dan pengembangan harus diwujudkan antara lain dengan memantapkan visi, memperteguh misi serta memperkuat sarana dan prasarana, dan peningkatan status akreditasi.

2. Visi, Misi dan Tujuan

a. Visi

“Menjadi Fakultas yang kompetitif di bidang Ilmu Syariah dan Ilmu Hukum berparadigma Teoantropoekosentris dalam menghasilkan lulusan yang Profesional dan Moderat di Asia Tenggara Tahun 2033”

b. Misi

1. Membangun Sistem Manajemen dengan Tata Kelola dan Budaya Mutu yang Baik (*Good University Governance and Culture*) secara Efektif, Efisien, Transparan dan Akuntabel Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2. Menjalinkan kerjasama dengan lembaga profesi, pendidikan, penelitian, Sosial Keagamaan, dan Pemangku Kepentingan (Stakeholders) di Tingkat Regional, Nasional dan Internasional.
3. Membentuk lulusan yang moderat, memiliki kemampuan akademik, profesi yang kompetitif dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.
4. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pengajaran berbasis Teoantropoekosentris (*al-Ilahiyah al-Insaniyah al-Kauniyah*) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.
5. Mengembangkan Penelitian dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah dengan Pendekatan Multidisipliner Berbasis Teoantropoekosentris.
6. Melakukan Pengabdian dan pemberdayaan Masyarakat berbasis Teoantropoekosentris.

c. Tujuan

1. Mewujudkan Sistem Manajemen dengan Tata Kelola dan Budaya Mutu yang baik (Good University Governance and Culture) secara Efektif, Efesien, Transparan dan Akuntabel Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2. Mewujudkan kerjasama dengan lembaga profesi, pendidikan, penelitian, sosial keagamaan, dan pemangku kepentingan (stakeholders) di Asia Tenggara.
3. Mewujudkan Lulusan yang Profesional dan Moderat, memiliki kemampuan akademik yang kompetitif dalam bidang dalam bidang Ilmu Syariah dan Ilmu Hukum.
4. Mewujudkan pendidikan dan pengajaran berbasis Teoantropoekosentris (al-Ilahiyah al-Insaniyah al-kauniyah) dalam bidang Ilmu Syariah dan Ilmu Hukum.
5. Mewujudkan Penelitian dalam Bidang Ilmu Syariah dan Ilmu Hukum dengan Pendekatan Multidisipliner Berbasis Teoantropoekosentris.
6. Mewujudkan Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat berbasis Teoantropoekosentris.

B. Temuan Khusus Hasil Penelitian

1. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja *Online di Shopee* Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum

Ada dua penyedia jasa dalam transaksi melalui *online* yaitu jasa platform dan jasa pengiriman barang (distributor). Sangat rentan menimbulkan masalah-masalah seperti ketidak sesuaian barang, barang tidak sampai, barang rusak dalam proses pengiriman, dan lain-lainnya. Yang menjadi masalah pada penelitian ini apabila dalam proses transaksi konsumen terjadi ketidakseuaian barang. Maka harus ada perlindungan hukum yang jelas terhadap konsumen agar dalam melakukan transaksi konsumen merasa nyaman dan aman.

Jika konsumen membeli barang namun ternyata barang itu tidak sesuai dengan informasi di *Di Shopee* yang tercantum pada foto iklan atau promosi, hal ini dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen yang tertulis dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satunya adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.³⁷

Hal ini sering terjadi ketika belanja *online* karena barang yang akan kita beli hanya berupa foto iklan. Dari hasil wawancara bersama mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum menyebutkan bahwa.

³⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tahun 1999, Pasal 4 Huruf c.

Saat berbelanja *online* seringkali barang yang dipesan tidak sesuai dengan iklan atau deskripsi yang tertera, hal ini sangat merugikan pelanggan jadi yang biasa dilakukan adalah mereturn (mengembalikan) barang yang telah dikirim³⁸

Sebagai konsumen berhak dalam mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian karena pada dasarnya konsumen berhak mendapatkan barang yang sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum.³⁹

Sintia selaku pengguna aplikasi *Shopee* menuturkan bahwa

Ketika barang yang dipesan tidak sesuai yang dipesan, maka konsumen berhak mengajukan penggantian barang atau meminta uang yang telah dibayarkan sebelumnya kepada penjual. Adapun bentuk kompensasi dari platform adalah adanya jaminan uang konsumen akan dikembalikan tanpa dikurangi sepeserpun.⁴⁰

Sebelum membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* melalui *Di Shopee* lebih lanjut, ada baiknya memahami apa saja hak-hak konsumen itu. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen antara lain:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

³⁸ Wawancara dengan Bunga citra dewi mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah

³⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tahun 1999, Pasal 4 Huruf h.

⁴⁰ Wawancara dengan cintia apriani mahasiswa hukum ekonomi syariah

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Perlindungan konsumen secara tegas diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam

label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.⁴¹

dari keterangan diatas peneliti mendeskripsikan bahwa dalam berbelanja *online* dari platform *Shopee* masih memberikan perlindungan hukum yang jelas terhadap konsumen dengan membuat fitur pengajuan pengembalian barang sehingga konsumen bisa mendapatkan hak-haknya kembali. Namun ada beberapa kasus yang menjadi problematik yang dianggap sebagai pelanggaran contohnya ketika penjual yang bersangkutan tidak mau bertanggung jawab terhadap barang yang dikirimkan kepada konsumen maka konsekuensi hukum yang harus diterima adalah pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).⁴² Pasal ini terdapat pada Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang konsumen terima saat setelah dikirim dengan barang tertera dalam iklan atau foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran atau larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yaitu berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁴³ Di sisi lain, dalam Pasal 7 huruf g yaitu pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila

⁴¹ Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴³ Pasal 7 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

Nurjannah Harahap menyebutkan bahwa:

Untuk pemberian kompensasi atau ganti rugi terkadang ada pelaku usaha yang tidak mau mengembalikan uang sebagai ganti rugi, namun ketika kita memesan lagi mereka memberikan barang dengan jumlah yang lebih atau 2 kali lipat dari kerugian konsumen.⁴⁴

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), transaksi jual beli *online* tersebut diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.⁴⁵

Persetujuan konsumen untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:

- a) terdapat kesepakatan para pihak;
- b) dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) terdapat hal tertentu; dan
- d) objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum;

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat menggunakan instrumen Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁴⁴ Wawancara dengan nurjannah harahap mahasiswa hukum ekonomi syariah

⁴⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP PSTE”)

dan Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan terhadap konsumen.

Dari pernyataan pelaku usaha yang mempunyai toko *di Shopee* menyebutkan bahwa:

Ketika barang yang dikirimkan tidak sesuai, maka pembeli boleh mengajukan *return* (pengembalian barang/dana). Sehingga pihak *Shopee* dapat melakukan verifikasi terhadap laporan tersebut⁴⁶

Dari pihak *Shopee* yang mewakili pelaku usaha juga menjamin kenyamanan pelanggan dengan memberikan fitur untuk mengajukan pengembalian. hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh aisyah yang memiliki toko *online di Shopee* menyebutkan bahwa:

Pihak *Shopee* membuat fitur dalam aplikasi untuk pengajuan pengembalian barang/dana. Fitur ini untuk pembeli melakukan complain apabila pelanggan merasa tidak sesuai dengan pesanan. Di samping itu pelaku usaha tidak akan dirugikan Ketika ada yang mereturn barang yang telah dipesan karena pihak *Shopee* akan bertanggungjawab atas biaya ongkir yang telah mengirimkan barang tersebut.⁴⁷

Dari pernyataan pelaku usaha diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen masih diperhatikan oleh pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* baik dari segi ketentuan hukum yang berlaku maupun pihak *Shopee*. *Shopee* sebagai *marketplace* berusaha untuk menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen sehingga tingkat kepercayaan

⁴⁶ Hasil wawancara dengan enni riana sebagai pemilik toko herbal indonesia di aplikasi shope pada tanggal 13 mei 2024

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Aisyah Nasution sebagai pemilik toko aisyah Store di aplikasi shope pada tanggal 13 mei 2024

masyarakat sangat tinggi dan masyarakat banyak menggunakan aplikasi tersebut.

2. Penyelesaian Sengketa Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja *Online* (Di *Shopee*) Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum

Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Dalam penyelesaian sengketa secara damai tidak ada pihak yang mengambil keputusan bagi penyelesaian sengketa secara damai adalah dalam rangka mengusahakan agar para pihak yang bersengketa dapat sepakat untuk menyelesaikan sengketa mereka. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Negosiasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana para pihak berhadapan langsung tanpa ada keikut-sertaan dari pihak ketiga. Sementara mediasi dan konsiliasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana ada turut campur pihak ketiga. Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi terletak pada aktif tidaknya pihak ketiga dalam mengusahakan para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa secara damai apabila di lihat dari sifatnya, maka penyelesaian ini merupakan yang ideal mengingat keadilan muncul dari para pihak.

Dalam studi kasus pada mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum peneliti mengambil sampel sebanyak 15 % dari total populasi. Pada program studi hukum ekonomi syariah sampel yang dikategorikan populasi adalah mahasiswa aktif dengan jumlah mahasiswa sebanyak 92. Jika merujuk pada populasi yang telah dikumpulkan maka sampel untuk penelitian ini berasal dari semester 6 dan 8 sebanyak 14 mahasiswa.

No	Nama	Belanja online di <i>Shopee</i>	Sengketa	Penyelesaian masalah		
				Negosiasi	mediasi	konsiliasi
1.	Bunga Citra	Sering	Tidak sesuai Pesanan		✓	
2.	Iklima Lubis	Jarang	Kurang dari jumlah yang dipesan	✓		
3.	Lenni	Sangat sering	Tidak sesuai Pesanan		✓	
4.	Nurjannah Harahap	jarang	Ukuran yang dipesan tidak sesuai	✓		
5.	Nurhalimah Hasibuan	pernah	–			
6.	Rosmian Hasibuan	sering	Tidak sesuai Pesanan		✓	
7.	Rahma Al-madani	sering	Tidak sesuai Pesanan		✓	
8.	Sintia Apriani	Sering	Tidak sesuai Pesanan		✓	
9.	Septiara Ningsih	Sering	Tidak sesuai Pesanan		✓	
10.	Sulis Maya Sari	Sering	Tidak sesuai Pesanan		✓	
11.	Sulpi syahrani Nasution	Jarang	–			
12.	Sofyan Hanafi	Jarang	–			
13.	Wahyu Alfarizi	Jarang	–			

14.	Ridongan	Tidak pernah				
-----	----------	--------------	--	--	--	--

Dari sampel diatas penyelesaian sengketa lebih banyak merujuk kepada mediasi. Sengketa-sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui non litigasi. Namun demikian, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa *Di Shopee* dilahirkan dengan maksud untuk meniadakan hambatan dalam model transaksi bisnis yang konvensional berupa pertemuan langsung, sehingga dibatasi oleh waktu dan tempat, serta diperlukannya kertas-kertas sebagai suatu dokumen. Model *Di Shopee* dalam transaksi bisnis dapat dilakukan secara *non face* dan *non sign*. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan dalam *Di Shopee*. Sebaliknya *Di Shopee* justru mengharapkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas.

Mediasi menjadi salah satu bentuk penyelesaian yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa dalam sengketa *Di Shopee*. Melalui mediasi pihak ketiga yang netral akan duduk bersama-sama dengan para pihak yang bersengketa secara aktif akan membantu para pihak dalam upaya menemukan kesepakatan yang adil dan memuaskan bagi keduanya. Dalam proses mediasi, seorang mediator hanya berperan sebagai fasilitator saja. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat suatu keputusan yang mengikat para pihak. Seorang mediator akan membantu para pihak yang bersengketa untuk

mengidentifikasi persoalan-persoalan yang menjadi pokok sengketa, memfasilitasi komunikasi di antara kedua belah pihak.

Hasil wawancara dengan Lenni sengketa *Di Shopee* yang cenderung terjadi berkaitan dengan masalah harga, kualitas barang dan jangka waktu pengiriman.⁴⁸

Hal ini juga dirasakan oleh mahasiswa hukum ekonomi syariah yang sering berbelanja *online* dari *Shopee* menyebutkan bahwa:

Banyak pesanan yang tidak sesuai dalam pembelian atau berbelanja *online* pada aplikasi *Shopee*, sehingga para konsumen sering mengembalikan barang tersebut kepada pelaku usaha dan meminta uangnya kembali melalui fitur yang telah disediakan⁴⁹

Produk yang menjadi obyek sengketa, apabila jumlahnya (harga maupun kuantitas) relative kecil, maka para pihak cenderung tidak memerlukan bantuan pihak ketiga untuk penyelesaiannya. Hal ini wajar, mengingat biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar jasa pihak ketiga akan lebih besar daripada obyek sengketa. Dalam hal sengketa yang nilainya relative kecil (dari segi harga maupun kuantitas), proses negosiasi dilakukan secara langsung antar penjual dan pembeli, baik melalui pertemuan secara fisik (*face to face*), apabila domisili keduanya saling berdekatan maupun melalui surat-menyurat (email), jika kedua belah pihak berjauhan kondisi kasus tersebut, mengetahui apa yang menjadi keinginan para pihak yang bersengketa serta mengetahui kebutuhan para pihak agar sengketa dapat diselesaikan secara cepat.

⁴⁸ Wawancara dengan Lenni Selaku Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan Pada Tanggal 10 Januari 2024.

⁴⁹ Wawancara dengan Rasmian Hasibuan Selaku Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan ilmu hukum Pada Tanggal 10 Januari 2024.

Perlu ditegaskan disini, bahwa penyelesaian sengketa secara damai menyaratkan adanya kesukarelaan dari pihak-pihak yang bersengketa. Tanpa adanya kesukarelaan di antara para pihak, tidak mungkin penyelesaian sengketa secara damai berjalan. *Shopee* merupakan *Di Shopee* yang menjembatani penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual-beli *online* melalui perangkat elektronik. *Shopee* dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa website untuk para penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga atau perantara antara penjual dan pembeli. *Shopee* dalam hal ini dapat juga disebut sebagai marketplace, yaitu tempat antara konsumen dan penjual melakukan transaksinya. Setiap transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli akan diawasi oleh pihak *Shopee*, dan menjadi tanggungjawab *Shopee*. *Shopee* yang bertindak sebagai pengelola website dan sebagai pihak ketiga juga memiliki tanggungjawab kepada setiap konsumen. Tanggungjawab *Shopee* bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggungjawab *Shopee* tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu:

- a. Menyediakan sarana pelaporan. Dalam hal ini *Shopee* memiliki tanggungjawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah terlihat dari pemberian fasilitas aduan 24 (dua puluh empat) jam melalui customer care *Shopee* di nomor 150072 atau melalui email ke cs@Shopee.co.id. Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui contact

yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid kemudian pihak *Shopee* akan menelusuri keluhan tersebut.

- b. Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang. Dalam hal transaksi melalui *website Di Shopee*, sering muncul sebuah iklan
- c. yang menampilkan konten-konten negatif yang berbau pornografi, yang sangat mengganggu konsumen dalam melakukan transaksi jual-beli *di Shopee*. *Shopee* memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut. Konsumen *Shopee* juga memiliki hak untuk melakukan pelaporan kepada pihak *Shopee* terkait dengan konten yang mengganggu tersebut.
- d. Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual-beli *di Shopee*, *Shopee* menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkapnyanya dan valid. Begitu juga halnya, ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit, maka *Shopee* akan meminta konsumen tersebut untuk memasukkan data kartu kredit tersebut dengan selengkap-lengkapnyanya. Atas dasar hal tersebut, maka pihak *Shopee* memiliki.
- e. Tanggung jawab untuk melindungi data-data konsumen dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data-data tersebut melalui peretasan akun. *Shopee* menyediakan fitur “3D *Secure*” untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran

dengan kartu kredit. Fitur 3D Secure ini merupakan bentuk kerjasama antara *Shopee* dengan pihak penyedia kartu kredit (seperti visa, mastercard, dan paypal) untuk melindungi data-data kartu kredit konsumen.

- f. *Shopee* memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi penjual-penjual yang hendak membuka tokonya di website *Shopee*. Dalam hal ini *Shopee* menghendaki setiap calon penjual untuk melakukan pengisian form pendaftaran dengan sebenar-benarnya, dan didukung dengan mengupload foto KTP sebagai bukti bahwa calon penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan penjual “fiktif”.

Dalam hal penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedur transaksi melalui *Shopee*, sistem dalam *Shopee* akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi *Shopee* (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam *ShopeePay* milik pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke rekening bank milik pembeli yang akan diproses secara langsung dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam. Apabila dalam hal ini pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, maka pihak *Shopee* akan mengembalikan dana transaksi ke limit kartu kredit di tagihan berikutnya. *Shopee* juga akan melakukan tindakan terhadap penjual yang memiliki reputasi tidak baik, dan akan melakukan

pemblokiran akun penjual apabila secara berkali-kali terbukti melakukan tindakan yang hendak merugikan konsumen.⁵⁰

Tanggung jawab *Shopee* apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, tanggung jawab *Shopee* tidak berupa pengantian fisik barang secara langsung, melainkan *Shopee* menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. *Shopee* akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut.⁵¹ Pihak penjual dan pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti-bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. *Shopee* kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut.

Penyediaan garansi *Shopee*. Setiap pembelian yang dilakukan oleh pembeli akan dilindungi oleh garansi *Shopee* selama 7 (tujuh) hari. Apabila pembeli hendak melakukan keluhan akan barang yang tidak sesuai spesifikasi, dan hendak melakukan tuntutan ganti rugi kepada penjual, tuntutan tersebut harus dilakukan dalam jangka waktu tersebut. Apabila dalam jangka waktu lewat dari 7 hari pembeli baru menyampaikan keluhannya, maka keluhan tersebut tidak dapat diproses, oleh karena itu

⁵⁰ Wawancara dengan Linda Selaku Pemilik Toko Olshop Di Shopee 15 Januari 2024.

⁵¹ Wawancara dengan Rizki Selaku Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Pada Tanggal 10 Januari 2024.

pembeli *Shopee* diharapkan untuk selalu menyimpan bukti *invoice* atau nota pembelian elektronik dalam kegiatan transaksi *di Shopee*.

Hubungan hukum yang terjalin antara konsumen *Shopee* dan PT. *Shopee* Indonesia dalam berkontrak pada umumnya untuk saling bertukar kepentingan. Membiarkan hubungan kontraktual para pihak semata-mata pada mekanisme kebebasan berkontrak sering kali menghasilkan ketidakadilan apabila salah satu pihak berada dalam posisi yang lemah. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam kebebasan berkontrak dapat digolongkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:

- 1) Hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan syarat-syarat baku, yaitu suatu klausula yang telah disediakan pengusaha dalam suatu konsep surat perjanjian tidak pernah dapat ditinjau kembali. Konsumen hanya dapat menerima syarat-syarat perjanjian itu atau tidak mengadakan perjanjian sama sekali. Kelebihan kemampuan pengusaha tertentu untuk menentukan sendiri syarat-syarat suatu perjanjian, tanpa dikoreksi kecuali konsumen bersedia untuk tidak mendapatkan barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya, menyebabkan konsumen pada dasarnya kehilangan kebebasannya. Dalam kondisi demikian, bagi konsumen asas kebebasan dalam hukum perjanjian berarti tidak adanya kebebasan berkehendak;
- 2) Hubungan hukum secara sukarela, yaitu dapat terjadi antara konsumen dan produsen dengan mengadakan perjanjian tertentu. Dengan perjanjian atau persetujuan tersebut, seperti yang disebutkan dalam Pasal 1313

KUHPerduta, yaitu setiap perbuatan seseorang atau lebih yang mengikatkan diri dengan seorang atau lebih. Hubungan hukum itu menimbulkan hak dan kewajiban yang sama pada masing-masing pihak. Apabila salah satu pihak lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk memberikan sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai perjanjian tersebut maka dapat terjadi perbuatan ingkar janji, cedera janji (wanprestasi);

- 3) Hubungan hukum tidak secara sukarela, yaitu terjadi tanpa adanya suatu persetujuan atau perjanjian yang disebabkan oleh suatu perbuatan atau kelalaian atau kurang hati-hati satu pihak yang menimbulkan kerugian. Pasal 1354 KUHPerduta diatur perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada pihak lain. Dalam hubungan hukum konsumen kaedah ini sangat penting oleh karena konsumen tidak pernah berhadapan atau mengadakan hubungan hukum secara langsung dengan pemilik atau penanggung jawab usaha.

Berdasarkan kasus diatas penulis berpendapat proses atau transaksi *online* yang berlangsung melalui dunia maya berbeda dengan transaksi di pasar pada umumnya. Dalam hal ini pedagang dan pembeli dapat berbicara langsung atau berinteraksi secara langsung. Transaksi melalui dunia maya terjadi ketika pedagang dan pembeli tidak dapat bertemu langsung hanya dengan menggunakan tanda tangan digital atau alat elektronik lainnya sebagai alat transaksi perdagangan. Sebuah transaksi di dunia maya terjadi ketika salah satu dari dua orang melakukan yang lain untuk melakukan sesuatu.

Agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak saat jual beli di dunia maya. Evolusi era globalisasi saat ini juga telah melihat kedewasaan kemajuan teknologi, yang di era ini didukung oleh berbagai fitur aplikasi yang memudahkan semua orang untuk berkomunikasi dari jarak jauh. Dampak positif dari kemajuan dan perkembangan teknologi telah memberikan kemudahan bagi pelaku bisnis toko *online* untuk mengirimkan barang ke konsumen. Masyarakat Indonesia memiliki daya beli yang cukup besar dibandingkan dengan negara lain.

Proses perubahan cara hidup masyarakat di negara berkembang, yaitu cara hidup berangsur-angsur berubah dari masyarakat agraris menjadi negara industri. Soal ganti rugi sebenarnya banyak kaitannya dengan tanggung jawab operator. Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (1) menyatakan bahwa “pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang diakibatkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan”.

Saat ini, transaksi jual beli melalui *Di Shopee* khususnya di wilayah hukum negara Indonesia berkembang pesat. Indonesia telah memiliki dasar hukum perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan perundang-undangan lain yang mengatur hal yang sama. Dalam keadaan seperti itu, sangat penting untuk memberikan konsumen berbagai perlindungan khusus yang rentan terhadap berbagai pelaku komersial yang tidak beritikad baik ketika

melakukan transaksi jual beli *online* , yang dapat merugikan kepentingan konsumen sendiri.

Transaksi *online* oleh pelaku usaha dan konsumen harus memiliki niat baik sejak awal. Apabila konsumen dan pelaku usaha mengalami kendala dalam transaksi jual beli, maka fasilitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat digunakan untuk memberikan pembinaan kepada konsumen terutama dalam memperjuangkan hak untuk melindungi kepentingannya sendiri. Tidak menutup kemungkinan pelaku komersial menemukan pembeli yang tidak memiliki kesungguhan dalam menyelesaikan persoalan melalui proses serupa. Pada hakekatnya, regulasi terkait perlindungan konsumen tidak cukup hanya menjadi wadah atau wahana hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Beberapa perbaikan dan tambahan elemen regulasi masih perlu ditambahkan untuk melindungi semua pihak. Dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, kita juga harus waspada terhadap berbagai kemungkinan yang dapat merugikan kepentingan kita.

Tanggung jawab operator atas ganti rugi yang diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata merupakan kewajiban operator yang selanjutnya ditegaskan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut ketentuan Pasal 7 tentang pelaksanaan kewajiban penyelenggara dalam perjanjian jual beli *Di Shopee*, pedagang selaku penyelenggara berkewajiban dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf b, penyelenggara wajib memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi dan jaminan

barang dan informasi jujur yang menjelaskan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan.

Dalam perjanjian jual beli *Di Shopee*, penyedia *Di Shopee* wajib memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang yang ada di keranjang belanja, serta informasi detail mengenai kondisi barang dan cara penggunaannya. mereka atau menggunakannya. Perusahaan *Di Shopee* juga wajib memberikan jaminan atas barang yang dijual, misalnya pada saat melakukan penjualan melalui *Di Shopee*, perusahaan *Di Shopee* memberikan jaminan atas barang yang dijual (khususnya produk elektronik) selama kurang lebih satu tahun, Menurut Pasal 7 huruf f, pengusaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian.

Saat memenuhi perjanjian penjualan *E-Commerce*, perusahaan *Di Shopee* wajib mengganti kerugian atas barang yang diterima yang tidak sesuai dengan perjanjian. Jika barang yang dikirim rusak atau cacat pada saat pelaksanaan transaksi. Kompensasi biasanya diberikan dalam waktu kurang lebih 7 (tujuh) hari setelah barang diterima. Kompensasi *Di Shopee* menetapkan bahwa periode kompensasi adalah dalam 7 (tujuh) hari setelah konsumen menerima produk. Pihak yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen adalah perusahaan *E-Commerce*, bukan pengelola mall virtual *Di Shopee*. Perjanjian kerjasama antara pengelola mal virtual dengan perusahaan *Di Shopee* dapat dilihat oleh konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui siapa yang akan melakukan klaim. Pengelola mall virtual tidak

bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen ketika perusahaan *Di Shopee* menandatangani perjanjian penjualan dengan konsumen, karena pengelola mall virtual hanya menyediakan tempat bagi perusahaan *Di Shopee* untuk bertemu dengan konsumen. Setiap kerugian yang disebabkan oleh masalah kualitas, kerusakan atau keterlambatan pengiriman ditanggung oleh penyedia *Di Shopee* .

Dalam praktiknya, perusahaan *Di Shopee* di mall virtual hanya memberi ganti rugi kepada konsumen atas barang yang rusak atau cacat yang dipesan oleh konsumen, dan perusahaan *Di Shopee* tidak memberikan kompensasi atas keterlambatan pengiriman. Berdasarkan batasan-batasan tersebut di atas, maka ketentuan “Undang-Undang Perlindungan Konsumen” memberikan Undang-Undang yang lebih jelas tentang pengaturan tanggung jawab penyelenggara, karena ketentuan tersebut menunjukkan bahwa kedua belah pihak berada pada posisi yang relatif seimbang.

Tanggung jawab pemilik toko *online* atas kerugian yang diakibatkan oleh kerusakan barang yang dibeli oleh konsumen perlu diperhatikan bahwa bagi operator yang menolak dan/atau lalai menanggapi dan/atau lalai melakukan ganti rugi yang diminta konsumen, dapat menggunakan lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan Menjadi beban dan tanggung jawab pengusaha untuk mengajukan gugatan di pengadilan tempat tinggal konsumen untuk membuktikan ada tidaknya kesalahan dalam tuntutan ganti rugi tersebut. Ganti rugi kepada konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemilik toko *online* . Hal ini perlu dibuktikan apakah ada

unsur kesalahan dalam suatu perkara pidana. Bukan hanya menjadi beban dan tanggung jawab operator, tetapi juga kemungkinan dituntut oleh pihak yang berwenang. penuntutan tidak dikecualikan untuk membuktikan hal ini. Pembuktian yang diharapkan adalah beban terbalik dari rezim pembuktian.

Bagi para pelaku niaga diharapkan lebih berhati-hati dalam menerima pemesanan barang yang dijual dengan sistem pre-order terutama melalui media *online* . Diharapkan pemberian uang muka dalam transaksi pre-order dapat mencegah dan meminimalisir kerugian ketika konsumen melakukan pembatalan pesanan secara sepihak. Sebelum melakukan pemesanan dalam transaksi *online* , konsumen harus dapat memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen, serta melakukan permintaan berdasarkan itikad baik. Untuk menghindari kemungkinan kerugian yang mungkin diderita para pihak ketika melakukan transaksi di media jual beli tidak resmi Instagram, sebaiknya semua pihak memilih untuk melakukan transaksi di media pasar resmi lainnya dengan lembaga penyelesaian sengketa agar proses transaksi lebih aman.

C. Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap jual beli *online* Di *Shopee*

Konsep jual beli pesanan (salam) dalam fiqh muamalah ini ada kesamaannya dengan jual beli pada aplikasi *Shopee*. Jual beli salam dapat didefinisikan adalah jual beli yang harga beli diserahkan disaat akad dibuat, dan barang yang diserahkan di kemudian hari, hanya kriteria, ukuran, jenis, tempat pengiriman, waktu pengiriman dan kondisi lainnya yang dijelaskan pada saat akan dibuat. Jual beli salam dibolehkan dalam fiqh muamalah, dikarenakan akadnya

tidak ada unsur kecurangan. berprinsip saling menguntungkan. Penerapan akad salam yang disinkronkan dengan simulasi transaksi *Shopee* ialah sebagai berikut:

1. Pembeli (*al-muslim atau rabbussalam*), Pembeli harus mengerti hukum (*baligh/ mumayyiz* dan berakal) serta berkemampuan melaksanakan akad atau transaksi pembelian melalui aplikasi *Shopee*. Selain itu juga harus konsisten terhadap kesepakatan atas akad yang telah dilakukan. Indikator keridhaan pembeli dapat dilihat dalam hal pembeli memilih produknya yang sudah ada di layanan *Shopee*.
2. Penjual (*al-muslim ilaih*), Penjual ialah pihak yang menyediakan barang. Penjual juga harus paham hukum (*baligh/mumayyiz* dan berakal) dan tidak dibolehkan melanggar janji. Dalam hal ini, setelah pembeli sudah membayar, kewajiban penjual untuk mengemas dan mengirim barang sesuai kesepakatan. Saat pengiriman pihak pembeli harus bersabar menunggu, sebab barang dalam proses pengemasan dan pengiriman ke tempat tujuan.
3. Barang yang diserahkan (*muslam fihi*), Barang pesanan yang kelak diberikan oleh penjual sesuai kriteria yang telah ditentukan dalam akad. Salah satu kategori barang yang tidak dilarang ialah barang hasil produksi yang tidak memunculkan kemudharaatan. Dalam hal ini, pembeli diberi kebebasan untuk memilih bahan/produk sesuai dengan kebutuhannya. Ini ialah salah satu hak pembeli *di Shopee*. Dalam Islam jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan kesepakatan, maka barang yang dibeli bisa dikembalikan kepada penjualannya. Pada dasarnya, hal ini bertujuan untuk melindungi hak-hak pembeli guna mendapatkan barang yang dia inginkan.

4. Harga, Harga disetujui ketika pertama akad antara pembeli dan penjual, serta proses bayarnya dilaksanakan ketika pertama kali perjanjian. harga produk ditulis dengan jelas, dan dilarang merubah selagi masa akad. *Shopee* juga memberikan pilihan untuk metode pembayaran, seperti melalui Alfamart, Indomaret, *Shopee pay*, dan masih banyak lagi. Pembeli bisa memilih sesuka hatinya. Jika Jual beli salam tersebut memenuhi syarat dan ketentuan, berarti transaksi tersebut sah.

Perspektif ulama Hanafiah keridhaan kedua belah pihak merupakan rukun dalam jual beli.⁵² Sahnya dalam akad salam, berakibat penjual berhak memperoleh bayaran dari harga barang (*ra'sul mal*) dan penjual wajib menyerahkan barang untuk pembeli. Pembeli dalam hal ini berhak memperoleh barang yang sudah dibeli sesuai kriteria yang diakadkan di awal, serta pembeli diwajibkan untuk menyerahkan uang kepada penjual. *Shopee* merupakan salah satu dari bentuk akad jual beli salam. Yang dilakukan menggunakan aplikasi *Shopee* tersebut, fasilitas yang diperoleh ialah tersedianya sebuah layanan untuk transaksi penjualan bermacam-macam produk, amannya dalam belanja dengan adanya garansi dari *Shopee*, pembelian bermacam-macam produk, kesanggupan kemampuan berbisnis, kesanggupan merekomendasi produk dan berbagi kebahagiaan. Fasilitas layanan *Shopee* yang menjual bermacam produk, tujuannya ialah agar pembeli dapat memilih barang sesuai kebutuhan yang diinginkan. Aplikasi *Shopee* juga mudah dilakukan karena bisa dilakukan dimana saja. Tidak harus pergi langsung ke toko tersebut, karena menggunakan jaringan. Belanja di

⁵²Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 71.

layanan *Shopee* dengan penerapan akad salam, maka jaminan barang yang dibeli akan aman. Selain itu juga jaminan barang sampai kepada pembelinya asli. Keunggulan layanan *Shopee* lainnya yaitu *di Shopee* dapat melacak sampai mana barang kalian dikirim. Maka tidak heran banyak yang menggunakan aplikasi ini sebagai transaksi jual beli.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Perlindungan konsumen masih diperhatikan oleh pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* baik dari segi ketentuan hukum yang berlaku maupun pihak *Shopee*. *Shopee* sebagai *marketplace* berusaha untuk menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen sehingga tingkat kepercayaan masyarakat sangat tinggi dan masyarakat banyak menggunakan aplikasi tersebut. perlindungan hukum terhadap konsumen dapat menggunakan Undang-Undang No 8 tahun 1999

Dalam penyelesaian sengketa atas ketidaksesuaian barang dapat dilakukan melalui mediasi antara konsumen, pelaku usaha dan *platform*. Para konsumen sudah mendapatkan perlindungan dengan bentuk penyelesaian penggantian barang dan pengembalian uang. Dengan kebijakan *Shopee* ini konsumen merasa nyaman dan aman dalam berbelanja *online* sehingga para konsumen dalam berbelanja *online* makin meningkat. Hal ini juga tidak bertentangan dengan dengan undang undang yang telah dibuat oleh pemerintah

B. Saran

Konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi *Di Shopee*, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka tindak kecurangan dari pelaku usaha yang tidak beretikad baik akan lebih mudah muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti serta

waspada dari konsumen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi *Di Shopee*.

Pelaku usaha agar tidak melakukan tindakan wanprestasi guna memperoleh keuntungan yang berlebih. Dasar dalam membuka usaha *Di Shopee* adalah “kepercayaan” (*trust*) dari konsumen, oleh karena itu, pelayanan dengan kualitas yang tinggi serta etika baik dalam melakukan usaha dalam *Di Shopee* sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan usaha dari pelaku usaha *Di Shopee* tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Suted. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2020.
- Ahmad M. Ramli. *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama, 2020.
- Ahmad Miru. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- A z. Nasution, 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya Jakarta.
- Abbas, D. S. (2017). *Mediasi: dalam hukum syariah, hukum adat, dan hukum nasional*. Prenada Media.
- Abdulkadir, Muhammad. 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Amiruddin. 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Arikunto, Suharsini. 2006 *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. (Jakarta: Bumi Aksara)
- Az. Nasution, 1999 *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan*, Jakarta
- Badruzaman, Dkk, 2001 *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Bayu Adi Nugroho. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli *Online Di Shopee* Studi Kasus Distro Anyway Jogjakarta." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020.
- Dellyana, Shant. 1988, *Konsep Penegakan Hukum*. Yogyakarta: Liberty. Foster, Bob. 2008 *Manajemen Ritel*, Alfabeta, Bandung.
- Dikdik M. Arief Mansur, 2009 *Cyberlaw*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Edmon Makarim. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: PT. Gravindo Persada, 2019.

- Erman Rajagukguk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2018.
- Ermi Suryani Harahap and Nurhotia Harahap. "Implementasi Saddu Dzariah Dalam Memberikan Keamanan, Perlindungan Konsumen Pada *Di Shopee Shopee Di Indonesia*." *Jurnal El Thawalib* Vol.8, no. 2 (2022).
- Hamzah, Andi. 2005 *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia.
- Hartono, Sri Redjeki. 2000 *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung :Mandar Maju,)
- Mamudji, Sri dan Soerjono Soekamto, 1990 *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali, Jakarta.
- Marilang, 2013 *Hukum Perikatan, Perikatan yang lahir dari Perjanjian*, (Makassar: Alauddin University Press,).
- Marzuki, Peter Mahmud. 2008, *Penelitian Hukum cet.2* ,Jakarta: Kencana.
- Mertokusumo, Sudikno. 2014 *Penemuan Hukum (Sebuah Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo, 2020.
- Nurpazila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli *Online Di Shopee* ." Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Panta Rei,
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).*, n.d.
- Rajagukguk, Erman. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan I, Mandar Maju, Bandung.
- Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara, Edisi Revisi, Cetakan Kesebelas*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2019.
- Salim H.S., 2003 *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sidabalok, Janus. 2010 *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Kedua, PTCitra Aditya Bakti, Bandung.

- Subekti, 1995 *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Susanti Adi Nugroho, 2003 *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum*
- Triwulan, Titik dan Shinta Febrian. 2010 *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustakka, Jakarta.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar, 2003 *Metodologi Penelitian Sosial*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Solikhin. “Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Perspektif Indonesia.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, n.d.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tahun 1999, Pasal 1 Angka 1*, n.d.
- W. J. S Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2019.
- Yudha Sri Wulandari. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Di *Shopee* .” *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 2, no. 2 (2019).

DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen menurut undang undang yang berlaku?
2. bagaimana cara mengajukan atau complain terhadap barang yang tidak sesuai pesanan?
3. Apa konsekuensi yang diterima pelaku usaha apabila pelanggan/pembeli mengajukan pengembalian?
4. Bagaimana penyelesaian sengketa bagi konsumen atas ketidak sesuaian barang ?
5. Apa kendala dalam melakukan penyelesaian sengketa?

DOKUMENTASI





