

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE DI *MARKETPLACE*
TOKOPEDIA, SHOPEE, DAN LAZADA
(TINJAUAN HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM/ILMU HUKUM ISLAM**

OLEH :

**SRI LESTARI
NIM. 16380065**

PEMBIMBING :

Dr. ABDUL MUGHITS, S.Ag., M.Ag.

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2020

ABSTRACT

Marketplace is an online market system where consumers can meet indirectly with sellers. By implementing a joint account system, marketplace becomes the shopping choice of the most popular consumers. In Indonesia there are several marketplaces that are often used by consumers including Tokopedia, Shopee and Lazada. The various conveniences and features provided by the three marketplaces are still more or less an imbalance between the rights and obligations of sellers and consumers as well as with the contractual terms system applied. Inconsistencies between the system requirements and provisions with the implementation among them products received by consumers not in accordance with orders, unilateral cancellation from sellers or marketplaces, orders experiencing delays, undeliverable items, goods received by consumers damaged or defective and fraud. These conditions cause consumers to suffer losses and the need to protect the rights of consumer in buying and selling in the marketplace. As for from the three marketplaces, it is necessary to know a marketplace that is more protective of consumers so that it can be a reference for consumers in choosing safer online trading.

This research method uses a qualitative method with the type of research in the form of field research which in analyzing the protection of transactions online trading of marketplace Tokopedia, Shopee and Lazada based on the approach of positive law and Islamic law. This research is a descriptive analysis, which explains the data obtained from observations in the related marketplace and the results of consumer interviews that have been disadvantaged by related marketplaces which is then analyzed in depth.

Based on the results of the study it can be concluded that the description of consumer protection in the Tokopedia, Shopee and Lazada with the Center for Resolution, Guarantee and form of return of goods / funds. Based on the review of the positive law the three marketplaces have provided complete information relating to the terms of the contract, compensation in the form of refunds/goods, and dispute resolution. There are still sellers in the marketplace who have not fulfilled consumer rights such as, the right to obtain goods and/or services in accordance with the exchange rate and conditions and guarantees promised, the right to correct, clear and honest information about the conditions and guarantees of goods and/or services, the right to obtain compensation, compensation and/or compensation and violates article 16 of the UUPK and does not comply with article 28 paragraph 1 of the ITE Law in the event of fraud. Based on the review of Islamic Law, it is not in accordance with the principles of Islamic business ethics because there are still sellers who have not fulfilled the rights of consumers in Islamic law by providing compensation (dhaman) so that it can damage the principle of at-tarāḍī consumers. Then there are some sellers who still commit fraud so buying and selling is prohibited in Islamic law because it is a sale and purchase that contains elements of garar. As for Tokopedia, Shopee and Lazada have implemented khiyār asy-syarḥ, khiyār al-'aib, and khiyār ar-ru'yah.

Keywords: Implementation of Consumer Protection, Tokopedia, Shopee, Lazada, Khiyār, At-tarāḍī.

ABSTRAK

Marketplace merupakan sistem pasar online dimana konsumen bisa bertemu secara tidak langsung dengan penjual. Dengan menerapkan sistem rekening bersama *marketplace* menjadi pilihan belanja online yang paling banyak diminati konsumen. Di Indonesia terdapat beberapa *marketplace* yang sering digunakan oleh para konsumen diantaranya Tokopedia, Shopee dan Lazada. Berbagai kemudahan dan fitur yang diberikan ketiga *marketplace* tersebut kurang lebih masih terjadi ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban penjual dan konsumen serta dengan sistem syarat kontrak yang diberlakukan. Inkonsistensi antara sistem syarat dan ketentuan dengan implementasi tersebut diantaranya produk yang diterima konsumen tidak sesuai pesanan, pembatalan sepihak dari penjual atau *marketplace*, pesanan mengalami keterlambatan, barang tidak terkirim, barang yang diterima konsumen rusak atau cacat dan penipuan. Keadaan tersebut menimbulkan konsumen mengalami kerugian dan perlunya perlindungan hak-hak konsumen dalam jual beli di *marketplace*. Adapun dari ketiga *marketplace* tersebut perlu diketahui *marketplace* yang lebih melindungi konsumen sehingga bisa menjadi rujukan bagi konsumen dalam memilih jual beli online yang lebih aman.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian berupa *field research* yang mana dalam menganalisa perlindungan transaksi jual beli online *marketplace* Tokopedia, Shopee dan Lazada berdasarkan pendekatan Hukum positif dan Hukum Islam. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu menjelaskan data-data yang diperoleh dari pengamatan di *marketpace* terkait serta hasil wawancara konsumen yang pernah dirugikan oleh *marketplace* terkait yang kemudian dianalisis secara mendalam.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa gambaran perlindungan konsumen di *marketplace* Tokopedia, Shopee dan Lazada dengan adanya Pusat Resolusi, Garansi dan formulir pengembalian barang/dana. Berdasarkan tinjauan Hukum positif ketiga *marketplace* tersebut telah memberikan informasi lengkap berkaitan dengan syarat kontrak, ganti rugi berupa pengembalian dana/barang, dan penyelesaian sengketa. Adapun penjual di *marketlace* masih ada yang belum memenuhi hak konsumen seperti, hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian dan melanggar pasal 16 UUPK serta tidak sesuai pasal 28 ayat 1 UU ITE dalam hal penipuan. Berdasar tinjauan Hukum Islam, belum sesuai dengan asas-asas etika bisnis Islam karena masih terdapat penjual yang belum memenuhi hak-hak konsumen dalam hukum Islam dengan memberikan ganti rugi (*dhaman*) sehingga dapat merusak prinsip *at-tarāḍī* konsumen. Kemudian ada beberapa penjual yang masih melakukan penipuan sehingga jual beli tersebut dilarang dalam hukum Islam karena merupakan jual beli yang mengandung unsur *garar*. Adapun Tokopedia, Shopee dan Lazada telah menerapkan *khiyār asy-syarṭ*, *khiyār al-'aib*, dan *khiyār ar-ru'yah*.

Kata kunci: **Pelaksanaan Perlindungan Konsumen, Tokopedia, Shopee, Lazada, , *Khiyār*, *At-Tarāḍī***



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Sri Lestari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Sri Lestari
NIM : 16380065
Judul : **“Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online di *Marketplace* Tokopedia, Shopee dan Lazada (Tinjauan Hukum Positif dan Hukum Islam)”**

Sudah dapat di ajukan kepada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah) Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 07 Ramadhan 1441 H.

30 April 2020 M.

Pembimbing,

Dr. Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag.

NIP. 19760920 200501 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Mursda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-487/Un.02/DS/PP.00.9/05/2020

Tugas Akhir dengan judul : PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE DI MARKETPLACE TOKOPEDIA, SHOPEE, DAN LAZADA (TINJAUAN HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SRI LESTARI
Nomor Induk Mahasiswa : 16380065
Telah diujikan pada : Selasa, 19 Mei 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Abdul Mughlis, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: Scd09758d6c1



Penguji II

Dr. H. Hamim Ilyas, M.Ag.

SIGNED

Valid ID: Scd04587a0e96



Penguji III

A Hashfi Luthfi, M.H.

SIGNED

Valid ID: Scd062704118



Yogyakarta, 19 Mei 2020

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.

SIGNED

Valid ID: Scd0f504ac55d



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Lestari
NIM : 16380065
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **"Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online di Marketplace Tokopedia, Shopee dan Lazada (Tinjauan Hukum Positif dan Hukum Islam)"** adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 07 Ramadhan 1441 H.
30 April 2020 M.

Yang menyatakan,



Sri Lestari
NIM. 16380065

STATE ISLAM
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya serta kelancaran dalam menyelesaikan karya ini.

Ibuku tercinta, Paman, Budhe, Nenek, Sepupu serta Keluarga Besar Saya.

Sahabat, Teman-teman, Rekan dan Orang-orang disekitar Saya.

Terimakasih atas kasih sayang, doa, nasihat, motivasi dan dukungan yang telah diberikan selama ini. Semoga Allah memberikan kemudahan kita semua dalam meraih kesuksesan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/u/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

| <i>Huruf Arab</i> | <i>Nama</i> | <i>Huruf Latin</i> | <i>Keterangan</i> |
|-------------------|-------------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alīf | Tidak dilambangkan | |
| ب | Ba' | B | Be |
| ت | Ta' | T | Te |
| ث | ṡa' | ṡ | s (dengan titik di atas) |
| ج | Jīm | J | Je |
| ح | Hâ' | ḥ | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha' | Kh | K dan h |
| د | Dāl | D | De |
| ذ | Ẓāl | Ẓ | Z (dengan titik di atas) |
| ر | Ra' | R | Er |
| ز | Za' | Z | Zet |
| س | Sīn | S | Es |
| ش | Syīn | Sy | Es dan ye |
| ص | Sâd | ṣ | Es (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|----|--------|---|-----------------------------|
| ض | Dâd | ḍ | De (dengan titik di bawah) |
| ط | Tâ' | ṭ | Te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Zâ' | ẓ | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'Aīn | ‘ | Koma terbalik ke atas |
| غ | Gāīn | G | Ge |
| ف | Fa' | F | Ef |
| ق | Qāf | Q | Qi |
| ك | Kāf | K | Ka |
| ل | Lām | L | 'el |
| م | Mīm | M | 'em |
| ن | Nūn | N | 'en |
| و | Wāwu | W | W |
| هـ | Ha' | H | Ha |
| ء | Hamzah | ‘ | Apostrof |
| ي | Ya' | Y | Ye |

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis rangkap

| | | |
|------------|---------|---------------------|
| مُنْعِدَّة | Ditulis | <i>Muta'addidah</i> |
| عِدَّة | Ditulis | <i>'iddah</i> |

C. Ta' Marbūtah di akhir kata

1. Bila *ta' Marbūtah* di baca mati ditulis dengan *h*, kecuali kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya.

| | | |
|----------|---------|---------------|
| حِكْمَةٌ | Ditulis | <i>ḥikmah</i> |
| جِزْيَةٌ | Ditulis | <i>Jizyah</i> |

2. Bila *ta' Marbūtah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|--------------------------|---------|---------------------------|
| كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ | Ditulis | <i>Karāmah al-auliya'</i> |
|--------------------------|---------|---------------------------|

3. Bila *ta' Marbūtah* hidup dengan *hâra*kat *fathâḥ*, *kasrah* dan *dâmmah* ditulis *t*

| | | |
|-------------------|---------|----------------------|
| زَكَاةُ الْفِطْرِ | Ditulis | <i>Zakāt al-fiṭr</i> |
|-------------------|---------|----------------------|

D. Vokal Pendek

| | | | |
|---|---------------|---------|---|
| َ | <i>fathah</i> | Ditulis | A |
| ِ | <i>Kasrah</i> | Ditulis | I |
| ُ | <i>ḍammah</i> | Ditulis | U |

E. Vokal Panjang

| | | | |
|---|-------------------------|---------|-------------------|
| 1 | <i>fathah+alif</i> | Ditulis | <i>Ā</i> |
| | جَاهِلِيَّة | Ditulis | <i>Jāhiliyyah</i> |
| 2 | <i>fathah+ya' mati</i> | Ditulis | <i>Ā</i> |
| | تَنْسَى | Ditulis | <i>Tansā</i> |
| 3 | <i>Kasrah+ya' Mati</i> | Ditulis | <i>Ī</i> |
| | كَرِيم | Ditulis | <i>Karīm</i> |
| 4 | <i>ḍammah+wawu mati</i> | Ditulis | <i>Ū</i> |
| | فُرُوض | Ditulis | <i>furūd</i> |

F. Vokal Rangkap

| | | | |
|---|-------------------------|---------|-----------------|
| 1 | <i>fathah+ya' mati</i> | Ditulis | <i>Ai</i> |
| | بَيْنَكُمْ | Ditulis | <i>bainakum</i> |
| 2 | <i>fathah+wawu mati</i> | Ditulis | <i>Au</i> |
| | قَوْل | Ditulis | <i>Qaul</i> |

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata

Penulisan vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan tanda apostrof (‘)

| | | | |
|---|-------------------|---------|------------------------|
| 1 | أَنْتُمْ | Ditulis | <i>a'antum</i> |
| 2 | لَيْنِ شَكَرْتُمْ | Ditulis | <i>La'in syakartum</i> |

H. Kata Sandang Alif+Lām

1. Bila kata sandang *Alif+Lām* diikuti huruf *qamariyyah* ditulis dengan *al*.

| | | |
|------------|---------|------------------|
| الْقُرْآن | Ditulis | <i>Al-Qur'ān</i> |
| الْقِيَّاس | Ditulis | <i>Al-Qiyās</i> |

2. Bila kata sandang *Alif+Lām* diikuti *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta dihilangkan huruf *l* (el)-nya.

| | | |
|-----------|---------|-----------------|
| السَّمَاء | Ditulis | <i>as-Samā</i> |
| الشَّمْس | Ditulis | <i>as-Syams</i> |

I. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD).

J. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

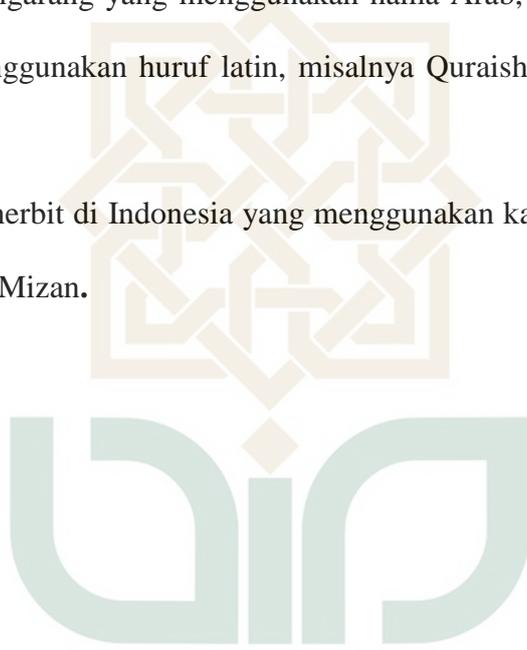
Kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

| | | |
|-------------------|---------|----------------------|
| أَهْلِ السُّنَّةِ | Ditulis | <i>Ẓawī al-furūd</i> |
| | Ditulis | <i>ahl as-Sunnah</i> |

K. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- a. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
- b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
- c. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
- d. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، وبه نستعين على أمور الدنيا والدين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah Swt. atas segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad saw. yang telah membawa dunia ke dalam cahaya Islam.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online di Marketplace Tokopedia, Shopee dan Lazada (Tinjauan Hukum Positif dan Hukum Islam)”** ini, tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Phil. Sahiron, M.A. selaku Plt Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus M. Najib, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Sri Wahyuni, S.Ag., M.Hum. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.
4. Bapak Saifuddin, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Bapak Dr. Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta sabar selama bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. Syafaul Mudawam, M.A., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
7. Ibu penulis tercinta yang selalu memberikan doa tiada henti, semangat, motivasi dan dukungan. Paman, bude, sepupu, nenek, kakek (alm) serta keluarga besar Joyo semito, Sono Semito dan Simbah Sarka yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi.
8. Keluarga besar Eyang Oemar Sanusi, Bapak Winantyo, dan Ibu Ratna Murhanjanti telah mengizinkan dan memberikan dukungan serta motivasi penulis, menjadi bagian keluarga selama penulis menjalankan studi di Yogyakarta. Terimakasih atas kasih sayangnya.
9. Segenap Dosen Prodi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan luasnya ilmu pengetahuan yang tak ternilai dan telah membimbing ke arah yang lebih baik.
10. Seluruh Staff Tata Usaha (TU) Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Bapak Agung Wibowo, S.H., M.Kn. dan Ibu Lusia Nia Kurnianti, S.H., M.H. yang telah memberikan dukungan dan motivasi. Terimakasih atas segala yang bapak dan ibu berikan.

12. Sahabat-sahabat penulis, Dwi Najah Tsirwiyati, Syiva Aviyanti, Linta Maulidatul H, Alsyari Gheananda yang telah memberikan dukungan, motivasi dan pertolongan disaat penulis mengalami kesulitan.
13. Sahabat berjuang skripsi, Hawa Larasati yang telah memberikan masukan, dukungan dan motivasi.
14. Kakak-kakak senior Hukum Ekonomi Syariah 2014 dan 2015, ‘Ulyatul Mukarromah, Vivi Fitriana, Salasti Faridatun Hasanah, Ahmad Fadhil, Nurul Ikhwan dan Indah Dwi Astuti yang telah memberikan dukungan, motivasi dan banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Segenap Keluarga Himpunan Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah periode 2018-2019 dan jajaran pengurus hariannya, yang telah memberikan pengalaman dan terimakasih telah mengajarkan arti sebuah perjuangan.
16. Segenap Keluarga Besar Business Law Centre (BLC), seluruh jajaran PH dan Kadiv serta anggota BLC yang telah memberikan pengalaman berproses dan terimakasih telah mengajarkan perjuangan, keikhlasan serta kesabaran selama berorganisasi. Teman seperjuangan, Muhammat Aliy Abidin, Nazilaturrohman F.F., Wahyu Dinavita, Ibad Badruzzaman, Rangga Pradana dan Keluarga Divisi Pengkaderan yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta pengalaman yang luar biasa. Senang bisa berjuang bersama kalian.
17. Segenap keluarga Hukum Ekonomi Syariah 2016, yang telah memberikan dukungan, do’a dan motivasi serta menciptakan kebahagiaan dan

kesolidaritasan selama menempuh studi dan penelitian. Suatu kebanggaan bisa berproses bersama kalian.

18. Segenap Keluarga KKN Tematik kelompok 3 yang telah memberikan pengalaman, dukungan serta doa kepada penulis. Seluruh kelompok KKN Tematik Tasikmalaya angkatan 99 yang telah memberikan pengalaman dan dukungan. Senang bisa mengenal kalian semua, pengalaman berharga dan tak tergantikan, semoga silaturahmi tetap terjaga.
19. Segenap teman-teman Kost Putri Muslimah 393 yang telah memberikan dukungan dan motivasi. Terimakasih atas kehangatan dan kebersamaannya.
20. Teman-teman SMK BOSA, Agnes Dewi Larasti, Benedicta Dinda, Dian Puji, dan Yohana Dian yang telah membantu dalam proses penelitian. Semoga silaturahmi akan selalu terjaga.
21. Teman satu DPS, Assyifa Umaiya Umar, Rachman Iqbal dan Faruk Baeni Pradana yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
22. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis dan banyak memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk membantu terselesainya Skripsi ini.

Semoga amal dan jasa mereka semua mendapat balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh

dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penyusun harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 08 Sya'ban 1441 H.
03 Maret 2020 M.

Sri Lestari
16380065



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| COVER | i |
| ABSTRACT | ii |
| ABSTRAK | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | iv |
| PENGESAHAN TUGAS AKHIR..... | v |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | vi |
| MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | viii |
| KATA PENGANTAR..... | xiv |
| DAFTAR ISI..... | xix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xxiv |
| DAFTAR TABEL | xxv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 26 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Kegunaan Penelitian | 10 |
| E. Telaah Pustaka | 11 |
| F. Kerangka Teoritik..... | 18 |
| G. Metode Penelitian..... | 31 |

| | |
|---|-----------|
| H. Sistematika Pembahasan | 34 |
| BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM | |
| HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM | 36 |
| A. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif | 36 |
| 1. Hukum Perlindungan Konsumen | 36 |
| a. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen | 36 |
| b. Pengertian Konsumen..... | 37 |
| c. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen | 39 |
| d. Hak dan Kewajiban Konsumen | 42 |
| e. Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaku Usaha | 47 |
| 2. Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik | 53 |
| 3. KUHPerdota | 57 |
| B. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam..... | 61 |
| 1. Perlindungan konsumen menurut Hukum Islam..... | 61 |
| 2. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Hukum Islam | 63 |
| 3. Jual Beli dalam Hukum Islam | 65 |
| a. Jual Beli | 65 |
| b. Rukun Jual Beli | 68 |
| c. Syarat Jual Beli..... | 72 |
| 4. Jual Beli yang dilarang dalam Islam | 77 |
| 5. Prinsip <i>At-Tarāḍī</i> | 80 |
| 6. <i>Khiyār</i> | 87 |

BAB III GAMBARAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

| | |
|--|------------|
| TOKOPEDIA, SHOPEE DAN LAZADA | 96 |
| A. Gambaran Umum <i>E-commerce</i> | 96 |
| 1. Pengertian <i>E-commerce</i> | 96 |
| 2. Klasifikasi Kegiatan Bisnis <i>E-commerce</i> | 97 |
| B. Profil Marketplace | 99 |
| 1. Tokopedia..... | 99 |
| 2. Shopee | 100 |
| 3. Lazada | 101 |
| C. Sistem <i>Marketplace</i>..... | 102 |
| 1. Tokopedia..... | 102 |
| a. Pengguna Tokopedia | 103 |
| b. Prosedur Belanja Online di Tokopedia..... | 103 |
| c. Sistem pembayaran..... | 107 |
| d. Transaksi Pembelian..... | 108 |
| e. Transaksi Penjualan..... | 113 |
| f. Pengiriman..... | 116 |
| g. Kewajiban Penjual di Tokopedia | 118 |
| 2. Shopee..... | 119 |
| a. Prosedur Belanja Online di Shopee..... | 120 |
| b. Sistem Pembayaran | 122 |
| c. Pengembalian Barang/Dana | 122 |
| d. Pengiriman..... | 124 |

| | | |
|---------------|---|------------|
| e. | Garansi..... | 125 |
| f. | Tanggung Jawab Penjual..... | 126 |
| 3. | Lazada | 127 |
| a. | Prosedur Belanja Online di Lazada | 128 |
| b. | Syarat dan Ketentuan Penjualan..... | 131 |
| c. | Sistem Pembayaran | 135 |
| d. | Metode Pengembalian Dana Pembayaran..... | 136 |
| e. | Pengiriman..... | 139 |
| f. | Pembatalan | 141 |
| D. | Permasalahan dalam Jual Beli Online di <i>Marketplace</i> | 142 |
| 1. | Produk yang diterima tidak sesuai harapan/pesanan..... | 144 |
| 2. | Pembatalan sepihak oleh pihak penjual atau <i>marketplace</i> | 147 |
| 3. | Barang tidak terkirim dan/atau mengalami keterlambatan | 149 |
| 4. | Barang atau kemasan rusak/cacat..... | 150 |
| 4. | Penipuan..... | 151 |
| E. | Penerapan Perlindungan Konsumen dan Proses Penyelesaian | |
| | Sengketa dalam Transaksi Elektronik | 153 |
| 1. | Tokopedia..... | 154 |
| 2. | Shopee | 154 |
| 3. | Lazada | 154 |
| BAB IV | ANALISIS HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM | 156 |
| A. | Tinjauan Hukum Positif Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli | |
| | Secara Online di <i>Marketplace</i> Tokopedia, Shopee dan Lazada | 156 |

| | |
|---|------------|
| 1. Produk yang diterima tidak sesuai harapan/pesanan..... | 157 |
| 2. Pembatalan sepihak oleh pihak penjual atau <i>marketplace</i> | 168 |
| 3. Barang mengalami keterlambatan dan/atau tidak terkirim | 172 |
| 4. Barang atau kemasan rusak/cacat..... | 180 |
| 5. Penipuan..... | 183 |
| B. Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Secara Online di <i>Marketplace</i> Tokopedia, Shopee dan Lazada..... | 188 |
| 1. Syarat terjadinya jual beli..... | 188 |
| 2. Syarat sahnya transaksi jual beli | 189 |
| 3. Produk yang diterima tidak sesuai harapan/pesanan..... | 190 |
| 4. Pembatalan sepihak oleh pihak penjual atau <i>marketplace</i> | 194 |
| 5. Barang mengalami keterlambatan dan/atau tidak terkirim | 196 |
| 6. Barang atau kemasan rusak/cacat..... | 199 |
| 7. Penipuan..... | 210 |
| BAB V..... | 210 |
| A. Kesimpulan | 210 |
| B. Saran..... | 214 |
| DAFTAR PUSTAKA | 217 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 224 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Jenis Bisnis Tokopedia..... | 100 |
| Gambar 1.2 Jenis produk Shopee..... | 101 |
| Gambar 1.3 Jenis produk dan tampilan depan Lazada..... | 102 |
| Gambar 1.4 Ikon pencarian produk yang tersedia di Tokopedia. | 104 |
| Gambar 1.5 Informasi lengkap tentang produk dan toko..... | 105 |
| Gambar 1.6 Ikon beli produk..... | 106 |
| Gambar 1.7 Form <i>checkout</i> produk..... | 106 |
| Gambar 1.8 Konfirmasi pesanan pembeli..... | 107 |
| Gambar 1.9 Ikon pencarian produk di Shopee..... | 120 |
| Gambar 1.10 detail produk yang akan dibeli | 121 |
| Gambar 1.11 form jumlah pembelian produk | 121 |
| Gambar 1.12 Form <i>checkout</i> di Shopee | 122 |
| Gambar 1.13 ikon pencarian produk Lazada | 128 |
| Gambar 1.14 Deskripsi produk | 129 |
| Gambar 1.15 Pengisian jumlah produk dan pemesanan | 130 |
| Gambar 1.16 Ikon membuat pesanan..... | 130 |
| Gambar 1.17 Pilihan pembayaran di Lazada | 130 |
| Gambar 1.18 Metode pembayaran di Lazada | 136 |
| Gambar 1.19 Metode cicilan pembayaran di Lazada..... | 136 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.1 Tabel Perbandingan analisis pelaksanaan perlindungan konsumen..... | 209 |
|---|-----|



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jual beli merupakan suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan *syara'* dan disepakati.¹ Dalam Islam telah banyak diatur tentang ketentuan dalam melakukan jual beli. Baik dari rukun jual beli, syarat sah jual beli, macam-macam jual beli hingga hal-hal yang dilarang dalam melakukan transaksi jual beli. Sistem teknologi informasi yang terintegrasi dengan internet turut mempengaruhi aktifitas perekonomian. Kemudahan akses dalam memenuhi berbagai kebutuhan dengan memanfaatkan internet mendorong manusia khususnya pelaku bisnis melakukan berbagai inovasi baru. Dengan internet pelaku bisnis semakin mudah dalam mendapatkan informasi dan melakukan berbagai aktifitas bisnis seperti jual beli, pemasaran dan pelayanan pelanggan.

Jual beli yang pada awalnya hanya dilakukan dengan bertemunya antara penjual dan pembeli secara langsung, kini jual beli dapat dilakukan dari jarak jauh. Penjual dan pembeli tanpa perlu bertatap muka dapat melakukan suatu kesepakatan untuk mengadakan sebuah transaksi jual beli secara online. Pada proses transaksi jual beli secara online calon pembeli hanya perlu melihat gambar barang yang akan dibeli. Kesepakatan terjadi pada saat pembeli setuju dan bersedia untuk melakukan

¹Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 68.

pembayaran terhadap barang yang akan dibeli. Barang yang telah disepakati akan dikirimkan oleh penjual setelah pembeli melakukan pembayaran. Proses transaksi jual beli akan selesai pada saat barang telah sampai dan diterima oleh pihak pembeli. Transaksi jual beli secara online merupakan sebuah proses pembelian dan penjualan secara elektronik atas barang atau jasa dan informasi.

Proses transaksi jual beli secara online disebut juga sebagai *e-commerce*. *E-commerce* menjadi salah satu media yang efektif bagi pelaku usaha untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa ke calon konsumen dari seluruh dunia.²*E-commerce* merupakan *website* yang menyediakan transaksi jual beli secara online atau *direct selling* yang memanfaatkan fasilitas internet dimana terdapat *website* yang dapat menyediakan layanan *get and deliver*.³*E-commerce* mengubah cara konsumen bertransaksi. Dengan bantuan internet, bisnis *e-commerce* menembus batas-batas dan memberi konsumen akses yang lebih besar pada barang dan jasa dengan harga yang lebih murah. Persaingan perdagangan yang ketat telah memberi konsumen keuntungan dalam transaksi online, terutama dalam mendapatkan produk barang dan jasa.⁴ Terdapat 5 (lima) model bisnis yang diusung oleh pelaku bisnis *e-commerce* di Indonesia, yaitu *classifieds/listing*/iklan baris, *marketplace*, *shopping mall*, toko online *business to consumer*, toko online di media

² Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), hlm. 33.

³ Adi Sulisty Nugroho, *E-commerce; Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), hlm. 06.

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm. 85.

sosial.⁵ Kelima *e-commerce* ini masing-masing memiliki perbedaan yang nyata dari hubungan antara produsen dengan konsumen, cara kerja atau pelaksanaannya dan metode transaksi.

Marketplace merupakan model bisnis dimana *website* dan aplikasi yang bersangkutan tidak hanya membantu mempromosikan barang dagangan saja, tetapi juga memfasilitasi transaksi uang secara online. Kegiatan jual beli di *marketplace* menggunakan fasilitas transaksi online seperti layanan *escrow* atau rekening pihak ketiga untuk menjamin keamanan transaksi. Penjual hanya akan menerima uang pembayaran setelah barang diterima oleh pembeli. Selama barang belum sampai, uang akan disimpan di rekening pihak ketiga. Apabila transaksi gagal maka uang akan dikembalikan ke tangan pembeli.⁶ Data *marketplace* di Indonesia terdapat beberapa yang memiliki ranking teratas berdasarkan rata-rata pengunjung *website* di setiap kuartal, ranking aplikasi, pengikut media sosial dan jumlah karyawan. Tokopedia, Shopee, dan Lazada berada ranking teratas.⁷ Selain *marketplace* tersebut, di Indonesia juga hadir *marketplace* Bukalapak, Blibi, Elevenia, Zalora, JD.ID, Bhineka, dan Matahari Mall.

Tokopedia merupakan perusahaan teknologi Indonesia yang didirikan pada tahun 2009. Tokopedia memiliki misi untuk melakukan pemerataan ekonomi di Indonesia dengan teknologi digital. Misi tersebut dilakukan Tokopedia dengan

⁵*Ibid.*, hlm. 21.

⁶*Ibid.*, hlm. 23.

⁷<https://www.google.com/amp/s/iprice.co.id/insights/mapofecommerce>, diakses tanggal September 2019.

mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan individu supaya mengembangkan usaha dengan membuka toko online.⁸ Sebagai *marketplace* yang menerapkan sistem *escrow* atau rekening bersama, Tokopedia merupakan *e-commerce* dengan model *consumer to consumer*.

Shopee merupakan perusahaan *e-commerce* yang berada dibawah naungan SEA Group, perusahaan internet di Asia Tenggara. Shopee pertama kali masuk ke Indonesia pada bulan Desember 2015. Shopee pertama kali dimulai sebagai pasar *consumer to consumer*, namun setelah meluncurkan Shopee Mall yang merupakan *platform* toko *daring* untuk distribusi *brand* ternama, Shopee beralih menjadi *consumer to consumer* dan *business to consumer*.⁹ Shopee sebagai sarana jual beli online menyediakan berbagai produk yang mencakup *fashion*, *gadget*, alat kosmetik, alat elektronik, perlengkapan olahraga, otomotif, perlengkapan rumah, makanan dan minuman, *souvenir* dan pesta hingga *voucher* belanja. Sebagai wadah belanja online Shopee lebih fokus pada *platform mobile* yang memudahkan orang-orang dalam mencari, berbelanja dan berjualan. Shopee menyediakan fitur *live chat* yang memudahkan penjual dan calon pembeli berkomunikasi secara langsung sebelum melakukan pembelian, calon konsumen dapat memastikan ketersediaan barang secara langsung, melakukan penawaran harga, dan hal ini untuk menjaga keamanan dalam melakukan transaksi.

⁸Tim Wikipedia, “*Tentang Tokopedia*” dikutip dari id.wikipedia.com, diakses pada 14 November 2019.

⁹Tim Wikipedia, “*Shopee Indonesia*” dikutip dari id.wikipedia.com, diakses pada 13 November 2019.

Lazada merupakan *marketplace* yang didirikan pada tahun 2012 dan mulai mengoperasikan situsnya di beberapa negara Asia Tenggara pada tahun 2014. Selain bisa diakses melalui aplikasi *mobile*, Lazada Indonesia juga menyediakan *website* belanja online yaitu www.lazada.co.id. Lazada menyediakan berbagai pilihan pembayaran yang mudah dan aman yaitu, pembayaran melalui kartu kredit, transfer antar bank dan bayar ditempat (*Cash on Delivery*). Lazada menyediakan dan menawarkan berbagai produk seperti, perlengkapan bayi, perlengkapan rumah tangga, perlengkapan travelling, olahraga, alat kosmetik, dan elektronik.

Pemanfaatan media transaksi elektronik dalam dunia perdagangan sangat membawa dampak pada masyarakat internasional pada umumnya dan masyarakat Indonesia pada khususnya.¹⁰ Kemudahan transaksi jual beli dan banyaknya diskon serta adanya sistem gratis ongkos kirim di *marketplace* membuat lalu lintas belanja berlangsung dalam waktu yang sangat cepat. Akibatnya, mungkin saja secara fisik konsumen tidak dapat mengenal produsen atau penjual, karena mereka bermukim ditempat yang berbeda.¹¹ Pentingnya permasalahan hukum di bidang transaksi elektronik adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet.¹² Meningkatnya konsumen dan meningkatnya jumlah transaksi belanja maka masalah-masalah antar konsumen

¹⁰Ahmad M.Ramli, *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi E-Commerce* (Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis, 2000), hlm. 14.

¹¹ Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik* (Bandung: P.T. Alumni, 2010), hlm. 7.

¹²*Ibid.*

dengan *marketplace* sebagai pihak penyedia lapak maupun penjual yang ada dalam *marketplace* akan semakin tinggi juga.

Perlindungan hukum pada transaksi jual beli secara elektronik menjadi perhatian penting khususnya perlindungan terhadap konsumen karena banyak kasus kerugian yang dialami oleh konsumen.¹³Menyangkut barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha, misalnya barang tersebut terjadi keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan, terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan atau barang yang dikirimkan cacat, barang yang tidak dikirim, dan lain-lain.¹⁴ Menyangkut pembeliandan pembayaran oleh konsumen disangkal kebenarannya oleh pelaku usaha, misalnya, pelaku usaha hanya mengakui bahwa jumlah barang yang dipesan kurang dari yang tercantum di dalam pembelinyang dikirimkan secara elektronik atau harga per unit dari barang yang di pesan oleh konsumen dikatakan lebih tinggi dari pada harga yang dicantumkan di dalam pembelian.¹⁵Menyangkut informasi, tidak adanya keterjaminan informasi pada barang sehingga barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan, respon yang kurang ditanggapi oleh pihak *marketplace* dan adanya penipuan dari penjual. Permasalahan-permasalahan diatas

¹³Desy Ary Setyawati dkk, “Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, *Law Journal Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*, No. 3, Vol. 1 (Desember 2017), hlm. 37.

¹⁴Abdul Halim Barkatullah, “Tinjauan Bisnis E-Commerce www.sanur.co.id”(Yogyakarta: *Tesis* Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada,2003), hlm. 150.

¹⁵Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 347.

juga ditemukan di *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada. Dengan karakteristik *e-commerce* seperti itu hak-hak konsumen perlu dilindungi.

Di Indonesia regulasi yang mengatur tentang aktifitas transaksi *e-commerce* antara lain termuat dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Selain itu terkait perjanjian antara pihak telah diatur dalam KUHPerdata. Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga sebagai konstitusi ekonomi.¹⁶ Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 4 (empat) telah ditetapkan 9 (sembilan) tentang hak-hak konsumen. Di samping Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 disebutkan :

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”¹⁷

Pelaku usaha maupun pihak ketiga yaitu *marketplace* tentunya perlu mengindahkan peraturan yang telah berlaku terkait hak dan kewajiban pelaku

¹⁶Jilmy Asshiddiqie, *Undang-Undang Dasar 1945: Konstitusi Negara Kesejahteraan dan Realitas Masa Depan* (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 1998), hlm. 1-2.

¹⁷Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 9.

usaha. Begitu juga konsumen, harus lebih cerdas dalam melakukan belanja secara online, karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur tentang kewajiban konsumen. Data bidang Pengaduan dan Hukum YLKI, pengaduan yang terkait ekonomi digital menduduki ranking pertama selama 3 (tiga) tahun terakhir, berkisar 16-20 persen dari total komoditas pengaduan yang diterima YLKI, pengaduan itu berupa transaksi produk *e-commerce*.¹⁸ Adapun permasalahan yang sering diadukan kepada YLKI adalah pesanan barang yang belum sampai, cacat produk, sulitnya proses pengembalian barang, hingga proses *refund* atau pengembalian uang.¹⁹ Meskipun telah ada perlindungan hukum mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli baik secara online maupun offline, akan tetapi perlu adanya edukasi untuk konsumen terkait toko-toko online yang telah memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam Islam pada dasarnya jual beli harus dilandasi prinsip suka sama suka tanpa adanya unsur penipuan. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّكُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ لِلَّهِ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا²⁰

¹⁸ www.ylki.or.id (diakses pada 09 November 2019 pukul 15.27 WIB).

¹⁹ Pramdia Arhando Julianto, *YLKI: Meski Dirugikan, Konsumen Indonesia Takut Melapor*, <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/19/153100426/ylki--meski-dirugikan-konsumen-indonesia-takut-melapor> (diakses pada 01 April 2018).

²⁰ An-Nisa (4) : 29.

Dalam surah An-Nisa:29 telah menjadi landasan tentang transaksi dan kompensasi. Jual beli harus adanya prinsip suka sama suka. Dalam hal ini aspek-aspek yang melengkapi prinsip suka sama suka harus terpenuhi. *At-tarāḍī*(rela sama rela) merupakan salah satu prinsip akad jual beli. Al Quran telah menerangkan secara jelas di dalam ayatnya tentang persyaratan kontrak atau akad antara penjual dan pembeli. Akad akan rusak apabila salah satu dari keduanya ada yang tidak rela. Salah satu cara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam jual beli di pasar virtual yaitu dengan memberikan konsumen hak untuk memilih. Dalam Al Quran hak untuk memilih disebut *khiyār*. *Khiyār* merupakan hak bagi salah satu pihak yang bertransaksi untuk meneruskan atau membatalkan sebuah akad.²¹

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas terkait dengan permasalahan-permasalahan hak konsumen dalam transaksi jual beli di *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada, maka penyusun tertarik untuk mengkaji dari aspek hukum positif dan hukum Islam.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana gambaran praktik perlindungan konsumen di *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen di 3 (tiga) *marketplace* tersebut dalam tinjauan Hukum Positif dan Hukum Islam?

C. Tujuan Penelitian

²¹Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 93.

Berdasarkan pokok masalah tersebut yang menjadi tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui gambaran praktik perlindungan konsumen di *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada.
- b. Menjelaskan padangan Hukum Positif dan Hukum Islam perlindungan konsumen terhadap *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Memberikan kontribusi khazanah keilmuan dan membangkitkan ketertarikan pemahaman pembaca tentang perlindungan konsumen transaksi jual beli secara online di *marketplace* dari pandangan hukum positif dan hukum Islam.

2. Secara praktis

a. Bagi pelaku usaha

Menjadi dasar sebagai pelaku usaha, sebaiknya memperhatikan produk yang akan diperjual belikan di *marketpalce*. Dengan memberikan informasi produk secara jelas, menjamin kepastian produk yang akan dikirim kepada konsumen serta melakukan kewajibannya dengan memenuhi hak-hak konsumen.

b. Bagi pihak *Marketplace*

Sebagai penyedia pasar *virtual*, diharapkan dapat bersinergi dengan pelaku usaha dan kosumen dengan memperhatikan hak dan kewajian pelaku usaha dan konsumen. Memberikan implementasi sesuai syarat dan ketentuan agar hak konsumen dapat terpenuhi dan sesuai hukum yang berlaku. *Marketplace*

agar selalu melakukan manajemen pengawasan terhadap seluruh aktifitas jual beli online.

c. Bagi Konsumen

Dengan penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih *marketplace* yang telah memenuhi hak-hak konsumen baik secara hukum positif maupun hukum Islam serta menjadi konsumen yang cerdas sebelum melakukan transaksi jual beli online di *marketplace*.

d. Bagi penyusun

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian dan penunjang dalam mengembangkan pengetahuan penelitian yang berkaitan dengan topik tersebut.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka berisi tentang penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dari berbagai literatur yang memiliki keterkaitan dengan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dimana Pembahasan mengenai *e-commerce* tentunya sudah banyak dibahas dalam buku dan penelitian baik skripsi maupun jurnal. Namun pembahasan tentang perbandingan penerapan perlindungan hak-hak konsumen secara hukum positif dan hukum Islam di beberapa *marketplace* yang banyak diminati oleh para konsumen masih terbatas. Pada umumnya *marketplace* di kaji berdasarkan analisis hukum perlindungan konsumen secara positif dan hanya satu *marketlace*. Dari beberapa literatur yang ditemukan oleh penyusun, terdapat

beberapa karya ilmiah terdahulu terkait penelitian yang akan penyusun lakukan, antara lain sebagai berikut :

Jurnal karya Ahmad Syaichoni yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay’ al Salam* dan *E-Commerce* (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)”. Dalam jurnal ini menjelaskan tentang komparasi bentuk jaminan dari pelaku usaha kepada konsumen yang dilihat berdasarkan perspektif hukum Islam dan hukum positif serta perlindungan hukum bagi konsumen untuk menghindari kerugian di salah satu pihak ketika mengadakan transaksi jual beli secara online. Jurnal ini fokus pada pembahasan bentuk jaminan dan garansi dari pelaku usaha, kualitas dan kuantitas barang yang harus sesuai dengan yang diperjanjikan dan sesuai dengan standar mutu yang diakui, serta perlindungan informasi dan perlindungan penyelesaian sengketa dari kacamata Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.²²

Jurnal karya Emmy Febriani Thalib yang berjudul “Tinjauan Yuridis Mengenai *Marketplace* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia”. Dalam jurnal ini menjelaskan bahwa perlu adanya Undang-Undang khusus yang mengatur tentang perlindungan data pribadi dan privasi konsumen online. Karena di Indonesia belum adanya peraturan spesifik yang mengatur *marketplace* itu sendiri. Padahal data-data pribadi seperti nomor *handphone*, *email*,

²²Ahmad Syaichoni, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay’ al Salam* dan *E-Commerce* (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)”, *Jurnal Ahkam IAIN Tulungagung*, No. 2, Vol. 3 (November 2015).

hingga yang paling sensitif seperti jejak data kartu kredit masih menjadi risiko bagi pegiat belanja online.²³

Skripsi karya Didin Sumasyhari yang berjudul “Perlindungan Konsumen *E-Commerce* pada Lazada.co.id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif”. Dalam skripsi ini menjelaskan upaya perlindungan konsumen oleh Lazada terdapat dalam peraturan kontrak baku beserta syarat dan ketentuan (*Term of Use*) penggunaan maupun penjualan Lazada. Disini dijelaskan bahwa upaya perlindungan konsumen tersebut berfokus pada dua hal yaitu pengembalian dana (*refund*) dan pengembalian produk (*Return*). Jika melihat dari kacamata Hukum Islam hal tersebut sudah sesuai, dimana telah terdapat konsep *khiyār* yaitu *khiyārsyarat*, *khiyār ru'yah* dan *khiyār 'aib* (cacat).²⁴

Skripsi karya Ruth Serenia yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada situs belanja online Shopee”. Dalam skripsi ini menjelaskan terkait pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. Dimana peraturan tersebut telah diakomodasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Skripsi ini fokus pembahasan pada upaya perlindungan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli secara

²³Emmy Febriani Thalib, “Tinjauan Yuridis Mengenai *Marketplace* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia”, *Jurnal IUS STMIK STIKOM Indonesia*, No. 2, Vol. 7 (Agustus 2019).

²⁴Didin Sumasyhari, “Perlindungan Konsumen *E-Commerce* pada *Lazada.co.id* Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif”, *Skripsi* sarjana Fakultas Syari'ah Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta (2016).

online di Shopee. Bentuk pertanggung jawaban Shopee terhadap konsumen yang dirugikan telah diatur melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses di situs Shopee, yaitu dengan penyediaan sarana pelaporan konsumen, pemblokiran konten-konten negatif, pemberian garansi Shopee, perlindungan terhadap data-data pribadi dan kartu kredit konsumen.²⁵

Skripsi karya Habibullah Sukma yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Pakaian Online (Studi Pengguna Shopee di Yogyakarta)”. Dalam skripsi ini menjelaskan terkait perlindungan konsumen dari pandangan hukum Perlindungan Konsumen adanya pembelian pakaian di Shopee yang tidak sesuai dengan pesanan dan terjadi kesalahan pengiriman. Dari tinjauan hukum Islam yaitu *maqashid ‘ammah* dan *maqashid khassah* yang diterapkan konsumen dalam berbelanja di Shopee.²⁶

Skripsi karya Solikhin yang berjudul “Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia”. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa konsep perlindungan hak-hak konsumen transaksi *e-commerce* dalam hukum Islam berdasarkan asa keseimbangan dan keadilan dan juga prinsip-prinsip muamalah, yaitu hak tanpa paksaan, kehalalan produk, kejelasan informasi dan harga, menghindari kemudharatan dan hak *khiyār*. Perlindungan konsumen dalam hukum positif

²⁵Ruth Serenia “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee”, *Skripsi* sarjana Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan (2019).

²⁶Habibullah Sukma “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Pakaian Online (Studi Pengguna Shopee di Yogyakarta)”, *Skripsi* sarjana Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2019).

mempunyai tujuan yang sama dengan yang ditawarkan hukum Islam yaitu menciptakan keseimbangan diantara pelaku usaha dan konsumen dan untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Perbedaan dalam aturan hukum terletak pada pengertian konsumen dan pelaku usaha, dalam Islam tidak dikenal konsumen akhir dan perantara, Islam juga tidak membedakan konsumen perorangan atau berbadan hukum seperti halnya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Informasi mengenai objek dalam Islam merupakan syarat, sedangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan ketentuan dalam bab perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.²⁷

Jurnal karya Muhammad Majdy Amiruddin yang berjudul “*Khīyār* (hak untuk memilih) dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi antara Lazada, Zalora dan Blibli”. Dalam jurnal ini menjelaskan perihal menganalisis jenis *khīyār* dan aplikasinya terhadap jual beli online yang sedang menjamur di Indonesia serta membandingkannya terhadap lazada, zalora dan blibli. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *khīyār ‘aib* diaplikasikan oleh ketiga situs tersebut, sedangkan *khīyār ru’yah* hanya diaplikasikan oleh lazada.²⁸

Jurnal karya Dianne Eka Rusmawati yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi *E-commerce*”. Jurnal ini menjelaskan pihak-pihak

²⁷ Solikhin, “Perlindungan Hak-hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia,” *Skripsi Sarjana Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga* (2014).

²⁸Muhammad Majdy Amiruddin, *Khīyār* (hak untuk memilih) dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi antara Lazada, Zalora dan Blibli”, *Jurnal Ekonomis Syariah Falah*, Universiti Sains Islam Malaysia, Vol. 1, No.1 (Februari 2016).

yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*. Kemudian dijelaskan pula bentuk perlindungan hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen diantaranya konsumen berhak untuk memperoleh barang dan/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta penjual berkewajiban memenuhi hak tersebut. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik bentuk perlindungan hukum yang diberikan yaitu pelaku usaha yang menawarkan produk melalui system elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.²⁹

Jurnal karya Amila Desiani, **Muhamad Amirulloh, Agus Suwandono** yang berjudul **“Implementasi Asas I’tikad Baik dalam Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Transaksi yang Dilakukan oleh Situs Belanja Elektronik”**. Dalam jurnal ini dijelaskan bahwasanya implementasi hak konsumen terkait pencatuman informasi sesuai dengan deskripsi produk yang ditawarkan sesuai dengan 4 angka (3) jo. Pasal 7 huruf (b) UUPK dan Pasal 9 UU ITE masih belum diterapkan oleh beberapa marketplace di Indonesia. Namun, pedoman dalam syarat dan ketentuan dalam kontrak elektronik sudah diterapkan berdasarkan Pasal 1320 KUHPdata jo. Pasal 18 ayat (1) UU ITE, sehingga *marketplace* berhak untuk melakukan pembatalan transaksi akibat dari kelalaian informasi. Tanggung jawab pengelola situs

²⁹Dianne Eka Rusmawati, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi *E-commerce*”, *Jurnal Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7, No. 2, (Mei-Agustus 2013).

adalah wajib memberikan ganti kerugian yang didasarkan pada negosiasi terlebih dahulu sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK dan Pasal 39 ayat (2) UU ITE untuk mencapai kesepakatan mengenai besarnya ganti rugi yang akan diberikan.³⁰

Jurnal Muhammad Khisom yang berjudul “Akad Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif”. Dalam jurnal ini dijelaskan bahwa Jual beli *online* termasuk aspek muamalah yang pada dasarnya *mubah* (boleh), kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Selain itu, rukun dan syarat jual beli *online* juga tidak bertentangan dengan rukun dan syarat dalam sistem hukum perikatan Islam. Selain itu, transaksi jual beli *online* juga mengandung aspek kemaslahatan berupa kemudahan dan efisiensi waktu. Didalam fikih, ditemukan adanya kesepakatan ulama terhadap transaksi jual beli melalui surat dan perantara, sehingga jual beli *online* dapat dianalogikan sebagai jual beli melalui surat atau perantara selama dilakukan atas dasar prinsip kejujuran dan prinsip suka sama suka (kerelaan). Dalam hukum positif dapat mengacu pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.³¹

Beberapa sumber penelitian yang disebutkan di atas adalah penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan disusun oleh peneliti, yaitu perlindungan

³⁰Amila Desiani dkk., “Implementasi Asas I’tikad Baik dalam Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Transaksi yang Dilakukan oleh Situs Belanja Elektronik”, *Jurna ACTA DIURNAL* Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, Vol. 2, No. 1 (Universitas Padjajaran: Desember 2018).

³¹ Muhammad Khisom, “Akad Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif”, *Jurnal Pascasarjana Universitas Islam Malang*, Vol. 21, No. 1 (Januari 2019).

konsumen jual beli secara online berdasarkan perspektif hukum positif dan hukum Islam. Namun, berbeda dengan penelitian-penelitian di atas, penyusun dalam hal ini lebih memfokuskan pada perlindungan konsumen jual beli secara online di *marketplace* dan membandingkan beberapa *marketplace* yang sering digunakan masyarakat, dimana dalam perbandingan ini penyusun menekankan pada sistem dan implementasi perlindungan konsumen di *marketplace* Tokopedia, Shopee dan Lazada.

F. Kerangka Teoritik

Kerangka teori merupakan kerangka pemikiran, referensi atas suatu masalah, dan teori untuk membedah kasus yang diteliti. Untuk menganalisis perlindungan konsumen di *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada, penyusun menggunakan beberapa teori sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif

Berdasarkan hukum positif Indonesia penyusun menemukan beberapa peraturan dan undang-undang yang mengatur perihal perlindungan konsumen dan transaksi elektronik serta terkait dengan perjanjian akad para pihak dalam jual beli. Peraturan tersebut diantaranya sebagai berikut:

a) Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup

lain, dan untuk tidak diperdagangkan.³² Dalam penelitian ini hanya difokuskan kepada konsumen akhir sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Terhadap lalu lintas transaksi di *marketplace* perlu adanya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah disebutkan hak-hak konsumen diantaranya :³³

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas , dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, 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;

³²Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

³³Pasal 4.

- 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.

Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan antinomi hukum, agar terjadi keseimbangan dengan hak konsumen seperti yang telah disebutkan pada uraian sebelumnya, maka kepada pelaku usaha dibebankan kewajiban sebagai mana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban pelaku usaha antara lain:³⁴

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Mamperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

³⁴ Pasal 7.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

b) Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik meskipun telah ada regulasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi diperlukan peraturan lagi terkait dengan sistem jual beli elektronik itu sendiri. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik cukup mengakomodir hal ini, dalam beberapa pasal terdapat pasal yang menjadi landasan perlindungan konsumen yaitu terkait dengan kewajiban pelaku usaha dalam bertransaksi secara elektronik. Beberapa pasal tersebut yaitu Pasal 8, 9, 17 dan 28 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adapun dipertegas lagi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 yang sedikit banyaknya lebih diperjelas dalam pengaturan transaksi elektronik. Adapun dalam Pasal 48 dijelaskan yaitu.³⁵

³⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019.

1. Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.
2. Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
3. Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen dan/atau penerima kontrak untuk mengembalikan barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.
4. Pelaku Usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim dan/atau jasa yang disediakan.

Pelaku Usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan tanpa dasar kontrak.

c) KUHPerdata

Permasalahan-permasalahan dalam jual beli di *marketplace* bisa dikategorikan ke dalam bentuk-bentuk wanprestasi dalam KUHPerdata yang mana menurut Subekti sebagai berikut:³⁶

- 1) Tidak melakukan sesuai perjanjian.

³⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Internusa, 1987), hlm. 45.

- 2) Melaksanakan apa yang diperjanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
- 3) Terlambat untuk memenuhi perjanjian.
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

2. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Hukum Islam juga telah menerapkan asas-asas untuk melindungi konsumen dalam transaksi bisnis, diantaranya *at-tauhid, istiklaf, al-ihsan, al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyār, at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-tarāḍhīn*.³⁷

a. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Hukum Islam

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:³⁸

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
2. Hak atas keamanan mengonsumsi barang/jasa
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
4. Hak atas kesesuaian nilai tukar
5. Hak atas ganti rugi atas kerugian yang dideritanya
6. Hak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi (*khiyār*)

³⁷ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999" *Jurnal IUS IAIH NW Lombok Timur*, No. 9, Vol. III (Desember, 2015), hlm. 529.

³⁸ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPF, 2004), hlm. 195-234.

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:³⁹

1. Ganti Rugi Karena Perusakan (*Dhaman Itlaf*)
2. Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)
3. Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)
4. Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
5. Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

Dalam hukum Islam kewajiban-kewajiban konsumen tidak dijelaskan secara spesifik, tetapi untuk memberikan keseimbangan dan keadilan dijelaskan sebagai berikut:⁴⁰

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;
2. Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
3. Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela merelakan (*tarādhīn*), yang terealisasi dengan adanya *ijab* dan *qabul* (*sighah*);

³⁹ *Ibid*, hlm. 235-239.

⁴⁰ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999" *Jurnal IUS IAIH NW Lombok Timur*, No. 9, Vol. III (Desember, 2015), hlm. 532.

4. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

b. Syarat sah objek jual beli

Syarat objek yang diperjualbelikan berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yaitu:⁴¹

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

c. Jual Beli yang dilarang dalam Islam

- 1) Jual Beli yang dilarang karena *Ahliyah* Pelaku Akad.

Para fuqaha sepakat bahwa jual beli dianggap sah jika dilakukan oleh setiap orang yang telah baligh, berakal, dapat memilih, mutlak *taşarruf* (dapat

⁴¹ Buku II, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Pasal 76.

melakukan tindakan bebas). Adapun orang-orang yang tidak sah jual beli belinya adalah sebagai berikut:⁴²

- a. Orang gila.
- b. Anak kecil.
- c. Orang buta (tunanetra).
- d. Orang yang dipaksa.
- e. Jual beli barang milik orang lain tanpa izin,
- f. Orang yang dilarang membelanjakan harta (*mahjūr 'alaih*) karena kebodohnya.
- g. *Mujfā* yaitu orang yang terpaksa menjual hartanya guna menyelamatkan hartanya dari orang yang dzalim.⁴³

2) Jual beli yang dilarang karena *ṣīgah*

Menurut kesepakatan ulama, jual beli dianggap sah jika terdapat kerelaan kedua pelaku akad serta adanya kesesuaian antara ijab dan qabul dalam hal yang wajib terdapat kerelaan atasnya. Jual beli tidak sah dalam beberapa hal, diantaranya adalah sebagai berikut.⁴⁴

- a. Jual beli *mu'āṭāh* yaitu kesepakatan dua orang pelaku akad atas harga dan barang yang ditetapkan harganya, kemudian keduanya

⁴²Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, (Jakarta: Gema Insani, 2010), V: 162.

⁴³*Ibid.*, hlm. 163.

⁴⁴*Ibid.*

memberikan satu sama lain tanpa ada ijab dan qabul, atau terkadang terdapat lafal dari salah satu dari keduanya.

- b. Jual beli dengan tulisan (surat-menyurat).
 - c. Jual beli orang bisu dengan isyarat yang bisa dipahami.
 - d. Jual beli dengan orang yang tidak hadir ditempat akad.
 - e. Jual beli dengan tidak adanya kesesuaian antara ijab dan qabul.
 - f. Jual beli yang dikaitkan pada syarat atau disandarkan pada waktu yang akan datang.⁴⁵
- 3) Jual beli yang dilarang karena karena *ma'qūd 'alaih* (objek jual beli).

Para fuqaha sepakat bahwa jual beli sah jika *ma'qūd 'alaih*-nya berbentuk harta yang bernilai, tertentu ada, dapat diserahkan, bisa diketahui oleh kedua pelaku akad, tidak berkaitan dengan hak orang lain, dan tidak dilarang oleh *syara'*.⁴⁶

- a. Jual beli barang yang tidak ada atau berisiko hilang.
- b. Jual beli barang yang tidak dapat diserahkan.
- c. Jual beli utang dengan *nasīh* (tidak tunai).
- d. Jual beli mengandung unsur penipuan (*garar*).

Ibnu Juzai berkata bahwa *garar* (unsur penipuan) ada sepuluh macam yaitu, sulit menyerahkannya, ketidaktahuan terhadap jenis harga dan barang, ketidaktahuan terhadap sifat harga dan barang, ketidaktahuan terhadap ukuran barang dan harga, ketidakjelasan

⁴⁵*Ibid.*, hlm. 164-165.

⁴⁶*Ibid.*, hlm. 168.

waktu, dua jual beli dalam satu jual beli, jual beli sesuatu yang tidak bisa diharapkan keselamatannya, jual beli *ḥaṣāh*(batu kerikil), jual beli *munābāzah*, jual beli *mulāmasah*.

- e. Jual beli najis atau yang terkena najis.
 - f. Jual beli air.
 - g. Jual beli sesuatu yang tidak diketahui.
 - h. Jual beli sesuatu yang tidak ada dalam tempat transaksi atau tidak terlihat.
- Menurut ulama Hanafiyah, jual beli sah tanpa melihat dan tanpa menyebutkan sifat, tetapi pembeli diberi hak *khiyār* ketika melihatnya.
- i. Jual beli sesuatu sebelum ada serah terima.
 - j. Jual beli buah-buahan atau tanaman.

d. Prinsip *At Tarāḍī*

Pada dasarnya dalam bermuamalah harus ada keridhaan dari para pihak. Dasar asas ini terdapat dalam kalimat *an tarāḍīn minkum* (saling rela di antara kalian, QS. An-Nisa: 29). Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak. Transaksi yang dilakukan tidak dapat dikatakan telah mencapai sebuah bentuk kegiatan yang saling rela di antara yang melakukan transaksi jika di dalamnya ada tekanan, paksaan, tipuan, dan *miss statemen*. Jika asas ini mengharuskan tidak adanya paksaan dalam proses transaksi dari pihak manapun, kondisi ini di

implementasikan diantaranya dengan kesepakatan dalam bentuk *ṣīgah ijāb* dan *qabūl* serta adanya hak *khiyār*.⁴⁷

Selain *khiyār* terdapat beberapa unsur pendukung *at-tarādī* yang lain, yaitu syarat-syarat obyek jual beli (*al-mabī*) yang kesemuanya secara praktis mendorong lahirnya kerelaan bagi calon pembeli. Syarat-syarat itu adalah:⁴⁸

1. Barang milik penjual;
2. Barang berada di bawah kekuasaannya;
3. Halal dijual;
4. Tidak terdapat unsur riba;
5. Kausa yang halal;
6. Alat tukarnya halal;
7. Barang dapat disaksikan.

Adanya sarana pendukung *at-tarādī*, diikuti pula oleh sarana perusak *at-tarādī*. Perusak *at-tarādī* perlu diidentifikasi untuk memastikan bahwa suatu akad itu benar-benar telah memenuhi prinsip (syarat) *at-tarādī*, sehingga sah hukumnya. Unsur perusak kerelaan itu diantaranya adalah pemaksaan (*ikrāh*). Unsur perusak lainnya adalah khilaf (*al-gilt*), yaitu menyebutkan suatu barang dengan spesifikasi tertentu yang dikehendaki dalam akad, tetapi berbeda dalam kenyataannya. Jelas, keadaan tersebut akan berdampak kepada hilangnya kerelaan pembeli karena barang tidak sesuai dengan yang dikehendakinya.

⁴⁷ Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori, dan Konsep* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm. 157.

⁴⁸ Abdul Mughits, "Penerapan Prinsip *at-Tarādī* dalam Akad-akad Muamalat", *Jurnal Aplikasi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, No. 17, Vol.1 (2017), hlm. 55.

Kaitannya dengan akad, khilaf dibedakan menjadi dua macam, *pertama*, khilaf yang membatalkan akad, yakni jika sifat atau jenis yang disebutkan itu berbeda dengan kenyataannya. *Kedua*, khilaf yang tidak membatalkan akad, yaitu jika sifat dan jenis barang itu tidak berbeda menurut isyarat dan penilaian indera, namun kenyataannya berbeda. Dan unsur perusak yang terakhir yaitu penipuan.⁴⁹

e. *Khiyār*

Khiyār adalah pilihan untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya, karena terdapat cacat terhadap barang yang dijual, atau ada perjanjian pada waktu akad, atau karena sebab yang lain. Tujuan diadakannya *khiyār* adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua belah pihak sehingga tidak ada rasa menyesal setelah akad selesai, karena mereka sama-sama rela atau setuju.⁵⁰ Adapun hak *khiyār* yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. *Khiyār asy-syarat*

Hak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli dengan adanya syarat tertentu. *Khiyār asy-syarat* diperbolehkan dengan menentukan jangka waktu secara pasti dan tidak boleh lebih dari 3 (tiga) hari.⁵¹

⁴⁹Abdul Mughits, “Penerapan Prinsip *at-Tarāḍī* dalam Akad-akad Muamalat”, *Jurnal Aplikasi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga*, No. 17, Vol.1 (2017), hlm. 55-57.

⁵⁰ Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 408.

⁵¹Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 97.

b. *Khiyār al-‘aib*

Merupakan hak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli karena adanya unsur ‘*aib*.⁵²

c. *Khiyār ar-ru’yah*

Yakni hak pilihan untuk meneruskan akad atau membatalkannya, setelah barang yang menjadi objek akad dilihat oleh pembeli. Hal ini terjadi dalam kondisi dimana barang yang menjadi objek akad tidak ada di majelis akad, walaupun ada hanya contohnya saja, sehingga pembeli tidak tahu apakah barang yang dibelinya itu baik atau tidak. Setelah pembeli melihat langsung kondisi barang yang dibelinya, apabila setuju, ia meneruskan jual belinya dan apabila tidak setuju, ia boleh mengembalikannya kepada penjual, dan jual beli dibatalkan, sedangkan harga dikembalikan seluruhnya kepada pembeli.⁵³

G. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Peneliti mencari makna, pemahaman, pengertian, memahami tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan/tidak langsung dalam *setting* yang diteliti, konstektual, dan menyeluruh.⁵⁴

Adapun pendekatan dan langkah-langkah penelitian sebagai berikut :

⁵²*Ibid.*, 99.

⁵³Ahmad Wardi Musclih, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), hlm. 236.

⁵⁴Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan*(Jakarta: Prenadamedia, 2014), hlm. 328.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (*field Research*). Metode *field research* merupakan penelitian ke lapangan untuk mengadakan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.⁵⁵ Menurut Hadari, penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang lembaga dan lainnya) pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak dan sebagainya.⁵⁶

2. Sifat penelitian

Sifat penelitian yang digunakan oleh penyusun adalah deskriptif analisis, yaitu penyusun akan menjabarkan gambaran perlindungan konsumen di *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada. Kemudian penyusun akan menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen di 3 (tiga) *marketplace* tersebut dari tinjauan hukum positif dan hukum Islam.

3. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan oleh penyusun adalah pendekatan yuridis dan normatif. Pendekatan yuridis adalah pendekatan dengan mendasarkan pada peraturan perundang-undangan di Indonesia tentang perlindungan konsumen dan transaksi jual beli online. Pendekatan normatif adalah

⁵⁵Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. ke-35(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 26.

⁵⁶Hadari Nawawi, *Metode Penelitian di Bidang Sosial*, cet. ke-8 (Yogyakarta, Gajah Mada Universitas Press, 1998), hlm. 63.

pendekatan melalui hukum Islam yaitu Al-Quran, Hadits, Fiqh dan pendapat ulama terkait dengan jual beli dan perlindungan hak-hak konsumen menurut hukum Islam.

4. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*in depth interview*).⁵⁷ Selama ini metode wawancara dianggap sebagai metode yang paling efektif. Dianggap efektif karena *interviewer* dapat bertatap muka langsung dengan responden untuk menanyakan perihal pribadi, fakta-fakta yang ada dan pendapat, maupun persepsi diri dan bahkan saran-saran responden.⁵⁸ Wawancara yang akan dilakukan yaitu wawancara dengan konsumen Tokopedia, Shopee dan Lazada yang pernah mengalami permasalahan sesuai indikator yang diambil penyusun.

b. Pengamatan

Metode dilakukan melalui suatu observasi secara langsung dengan melakukan praktek jual beli di *marketplace* Tokopedi, Shopee dan Lazada untuk mengetahui secara nyata sistem perlindungan konsumen di ketiga *marketplace* tersebut. Kemudian penyusun akan menuangkan dalam bentuk tulisan implimentasi dari sistem di *marketplace* tersebut.

c. Dokumentasi

⁵⁷Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm.61.

⁵⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Ed. 1, cet. ke-2(Jakarta: Sinar Grafika, 1996), hlm. 57.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dalam jenis, gambar, foto, dan video tentang objek penelitian. Dokumentasi bisa berupa bahan-bahan tertulis yang diterbitkan lembaga objek penelitian terkait seperti, peraturan, gambar, dan prosedur.

5. Analisis data

Penyusun menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan metode deduktif. Metode ini digunakan dengan menganalisis data secara umum kemudian di analisis dari hukum positif dan hukum Islam, sehingga akan diperoleh jawaban dari permasalahan yang diteliti secara khusus berupa kesimpulan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat memberikan pemahaman dan gambaran secara terstruktur, terarah, dan sistematis dalam penyusunan skripsi ini. Adapun sistematikanya sebagai berikut :

Bab Pertama merupakan gambaran alasan penelitian dan prosedur ilmiah dalam melakukan suatu penelitian. Berisi pendahuluan, yang kemudian dijabarkan dalam latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori, telaah pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua merupakan landasan teori yang akan digunakan sebagai pisau bedah untuk menganalisis perlindungan konsumen transaksi jual beli online di *marketplace*. Dalam bab ini akan menguraikan teori Perlindungan

Konsumen dalam Hukum Positif yaitu peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dan Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam yaitu hukum Islam tentang perlindungan konsumen menurut hukum Islam diantaranya, jual beli, rukun dan syarat jual beli, jual beli yang di larang dalam Islam. prinsip *at-tarāḍī*, dan *khiyār*.

Bab ketiga menjelaskan tentang gambaran praktek jual beli di 3 (tiga) *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada. Penyusun akan menjabarkan dan menjelaskan gambaran praktek jual beli dan praktek perlindungan konsumen di 3 (tiga) *marketplace* tersebut.

Bab keempat merupakan bab yang menjelaskan inti dari penelitian ini. Pada bab ini berisi pemaparan analisa penyusun terhadap perbandingan perlindungan konsumen di *marketplace* Tokopedia, Shopee, dan Lazada dari kacamata Hukum Positif dan Hukum Islam sesuai dengan teori yang dijadikan sebagai pisau bedah analisis.

Bab kelima merupakan bab terakhir dari semua rangkaian bab dalam penelitian ini. Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran, kesimpulan merupakan jawaban dari pokok permasalahan dalam penelitian yang telah diuraikan berdasarkan analisis secara Hukum positif dan Hukum Islam. Saran merupakan rujukan dari hasil pemikiran penyusun terkait dengan perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online di *marketplace*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran perlindungan konsumen di *marketplace* Tokopedia yaitu dengan adanya Pusat Resolusi, yang mana dengan Pusat Resolusi Tokopedia akan memfasilitasi penyelesaian sengketa yang terjadi antara penjual dan konsumen. Selain itu Tokopedia akan menahan dana konsumen sampai dengan barang yang dikirim penjual sesuai dan konsumen menyatakan bahwa pesanan telah diterima. Pengembalian dana akan dilakukan ketika terjadi kelebihan pembayaran dari pembeli, pesanan tidak sampai, penjual tidak menyanggupi order atau pembatalan sepihak oleh penjual, penjual tidak mengirimkan barang pesanan.

Perlindungan konsumen di *marketplace* Shopee yaitu dengan diberikan garansi Shopee untuk melindungi konsumen dari risiko tanggung jawab serta penahanan dana oleh garansi Shopee sampai ada konfirmasi bahwa barang telah diterima dengan baik oleh konsumen. Pengembalian barang/dana dilakukan Shopee apabila barang belum diterima oleh pembeli, barang cacat atau rusak, barang yang dikirim tidak sesuai pesanan.

Perlindungan konsumen di *marketplace* Lazada yaitu dengan mengisi formulir pengembalian barang. Penggantian produk barang hanya

jika Lazada setuju, jika Lazada setuju maka dana konsumen akan dikembalikan dan seluruh komponen barang wajib diserahkan kepada penjual. Selain itu pengembalian barang di Lazada dilakukan apabila barang tidak sesuai dengan pesanan, menerima produk rusak atau salah dan jika terjadi pembatalan sepihak maka Lazada akan mengembalikan dana konsumen.

2. Pelaksanaan perlindungan konsumen di Tokopedia berdasarkan hukum positif adalah telah memberikan informasi lengkap berkaitan dengan syarat kontrak, perlindungan hak konsumen berupa ganti rugi pengembalian dana/barang, dan penyelesaian sengketa melalui pusat resolusi. Namun, penjual di Tokopedia masih ada yang belum memenuhi hak-hak konsumen seperti hak mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang serta melanggar pasal 16 UUPK yang mana tidak menepati pesanan dan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai yang dijanjikan dan tidak menepati janji atau suatu prestasi. Kemudian tidak sesuai pasal 28 ayat 1 UU ITE dalam hal penipuan yang dilakukan oleh penjual di Tokopedia.

Perlindungan konsumen di Shopee berdasarkan hukum positif adalah memberikan informasi terkait syarat kontrak tetapi belum sepenuhnya lengkap karena belum ada syarat dan ketentuan terkait pembatalan sepihak dan memberikan garansi yang merupakan penahanan dana konsumen untuk nantinya dikembalikan jika terjadi permasalahan

yang menjadi sebab pengembalian dana. Namun, masih banyak penjual di Shopee yang belum memenuhi hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai perjanjian serta melanggar pasal 16 UUPK yang mana tidak menepati pesanan dan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai yang dijanjikan dan tidak menepati janji atau suatu prestasi. Kemudian tidak sesuai pasal 28 ayat 1 UU ITE dalam hal penipuan yang dilakukan oleh penjual di Shopee.

Perlindungan konsumen di Lazada berdasarkan hukum positif adalah memberikan informasi lengkap terkait syarat kontrak dan adanya pengembalian dana atau barang oleh Lazada maupun penjual di Lazada. Namun dalam penerapannya, ada hak-hak konsumen yang masih banyak belum dipenuhi oleh penjual di Lazada seperti, hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai perjanjian serta melanggar pasal 16 UUPK yang mana tidak menepati pesanan dan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai yang dijanjikan dan tidak menepati janji atau suatu prestasi. Penjual di Lazada

juga masih ada yang belum memenuhi pasal 9 UUPK yang mana penjual dilarang menawarkan, mengiklankan dan mempromosikan suatu barang dan atau jasa secara tidak benar dan seolah-olah baran dan/atau jasa tersedia.

Pelaksanaan perlindungan konsumen di *marketplace* berdasarkan Hukum Islam belum sesuai dengan asas-asas dalam etika bisnis Islam karena masih terdapat penjual yang belum memenuhi hak-hak konsumen berdasarkan hukum Islam dengan memberikan ganti rugi (*dhaman*) yang seharusnya dipenuhi oleh penjual di *marketplace* sehingga dapat merusak prinsip *at-tarāḍī* kedua pihak. Kemudian ada beberapa penjual yang masih melakukan penipuan dalam melakukan penjualan di *marketplace* sehingga jual beli tersebut dilarang dalam hukum Islam karena merupakan jual beli yang mengandung unsur *garar*. Dari masing-masing *marketplace* telah menerapkan hak *khiyār* sebagai berikut:

- a) Tokopedia berdasarkan hukum Islam telah menerapkan *khiyār asy-syart* dalam hal terjadi barang yang dipesan tidak sesuai, pembatalan sepihak oleh penjual, pesanan mengalami keterlambatan/tidak terkirim dan pesanan mengalami keterlambatan/tidak terkirim, *Khiyār al-‘aib* pada permasalahan barang rusak/cacat dan *khiyār ar-ru’yah* dalam hal barang tidak sesuai pesanan dan barang rusak/cacat untuk melindungi hak konsumen sehingga terciptanya *at-tarāḍī* antara penjual dan konsumen.
- b) Pelaksanaan perlindungan konsumen di Shopee berdasarkan hukum Islam telah menerapkan *khiyār ar-ru’yah* pada permasalahan barang

yang diterima tidak sesuai dengan pesanan pesanan mengalami keterlambatan/tidak terkirim dan barang rusak/cacat, *khiyār al-‘aib* apabila barang yang diterima rusak/cacat, dan *khiyār asy-syarat* pada permasalahan barang yang diterima tidak sesuai pesanan dan barang rusak/cacat saat diterima dalam menjamin *at-tarāḍī* antara penjual dan konsumen. Terkait dengan pembatalan sepihak, Shopee tidak menerapkan *khiyār asy-syarat* di awal atau dalam sistem ketentuan.

- c) Pelaksanaan perlindungan konsumen di Lazada berdasarkan hukum Islam telah menerapkan *khiyār ar-ru’yah* pada permasalahan barang yang diterima tidak sesuai pesanan dan barang rusak/cacat, *khiyār al-‘aib* pada permasalahan barang yang diterima rusak/cacat, dan *khiyār asy-syarat* apabila terjadi permasalahan barang yang diterima tidak sesuai pesanan, pembatalah sepihak oleh penjual, pesanan mengalami keterlambatan/tidak terkirim dan barang rusak/cacat dalam rangka untuk menjamin adanya *at-tarāḍī* antara penjual dan konsumen.

B. Saran

1. Bagi *marketplace*, supaya lebih melakukan pengawasan dan manajemen serta lebih mengedukasi konsumen dalam sistem syarat dan ketentuan dengan implementasi yang terjadi dilapangan agar dapat meminimalisir kerugian yang terjadi dan konsumen bisa memperoleh haknya sesuai dengan ketentuan yang ada. Memberikan peraturan yang mengatur antara penjual, konsumen dan pihak jasa pengiriman serta memberikan fasilitas atau jalur

pengaduan konsumen kepada pihak jasa pengiriman untuk menjamin kepastian pengiriman barang.

2. Bagi penjual, supaya memperhatikan syarat dan ketentuan di *marketplace* sebelum melakukan penjualan. Hal ini untuk mencegah adanya inkonsistensi sistem di *marketplace* dengan yang terjadi dilapangan. Memberikan kejelasan informasi dan dapat bersinergi dengan peraturan di *marketplace* untuk menjamin hak-hak konsumen.
3. Bagi konsumen, hendaknya menjadi konsumen yang cerdas dalam melakukan belanja melalui *e-commerce*, memperhatikan syarat dan ketentuan atau kontrak yang diberlakukan *marketplace* agar konsumen dapat mengetahui hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Dengan menjadi konsumen yang cerdas dan berhati-hati dalam belanja di *marketplace* maka konsumen bisa meminimalisir kerugian yang akan terjadi, seperti dalam hal jika barang pesanan diterima jangan langsung megklik “pesana diterima” tetapi diharuskan untuk mengecek barang dulu agar jika barang tidak sesuaai bisa melakukan komplain kepada pihak penjual atau *marketplace*.
4. Bagi pemerintah, pemerintah perlu menyusun peraturan perundangan baru yang lebih mendetail dan secara khusus yang mana peraturan tersebut dapat mengakomodir seluruh elemen dalam transaksi jual beli online. Karena peraturan perlindungan kosumen dan peraturan informasi dan transaksi elektronik belum sepenuhnya dapat megakomodir transaksi jual beli online. Sehingga selain rekontruksi peraturan perundangan jual beli elektronik,

diperlukan juga rekontruksi peraturan perundangan terkait perlindungan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

A. AL-QUR'AN DAN TAFSIR

Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Sygma, 2014.

B. FIKIH DAN USHUL FIKIH

Ahmad Wardi Musclih, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah, 2010.

Amiruddin, Muhammad Majdy, “*Khiyār* (hak untuk memilih) dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi antara Lazada, Zalara dan Bibli”, *Jurnal Ekonomis Syariah Falah*, Universiti Sains Islam Malaysia, Vol. 1, No.1, Februari 2016.

Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah, Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*, Jakarta: Rajawali Pers, 2007.

Asnawi, Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Yogyakarta: MSI UII, 2004.

Aziz, Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami Dunia Usaha*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Badroen, Faisal, Suhendra, Muhammad Arief Mufraeni dan Ahmad D. Bashori, *Etika Bisnis dalam Islam*, cet. ke-5, Jakarta: Kencana, 2018.

Basjir, Ahmad Azhar, *Asas-asas Hukum Muamalat*, Yogyakarta: UII Press, 2000.

Buku II Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Djamil, Fathurrahman, *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori, dan Konsep*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013.

Djuwaini, Dimyauddin, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Enang Hidayat, *Fiqh Jual Beli*, cet. ke-1, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.

Faradis, Arina Widda, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Strategi Penawaran Harga Jebakan di Beberapa Tempat Penjualan di Kota Yogyakarta dan Sekitarnya”, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2018.

Ghazali, Abdul Rahmat dkk., *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Kencana, 2010.

Khisom, Muhammad, “Akad Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif”, *Jurnal Pascasarjana Universitas Islam Malang*, Vol. 21, No. 1, Januari 2019.

Mas’adi, Gufron A, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, cet. ke-1, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.

Mughits, Abdul, “Penerapan Prinsip *at-Tarāḍī* dalam Akad-akad Muamalat”, *Jurnal Aplikasia* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, No. 17, Vol.1, 2017.

‘Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2004.

Mūsa, MuḥammadYūsuf, *Fiqh al-Kitāb wa as-Sunnah: al Buyū·wa al-Mu·āmalāt al-Mu·āṣirah*, cet. ke-1, Mesir: Dar al-Kitab al-Arabi, 1954.

Nurhalis, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999” *Jurnal IUS IAIH NW Lombok Timur*, No. 9, Vol. III, Desember, 2015.

Rusfi, Mohammad, *Antarādhin dalam Perspektif Perdagangan Kontemporer dan Implikasinya Terhadap Pemindahan Hak Kepemilikan*, Yogyakarta: Deepublish, 2012.

Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992.

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

Sukma, Habibullah, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Pakaian Online (Studi Pengguna Shopee di Yogyakarta)”, *Skripsi* sarjana Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Sumasyhari, Didin, “Perlindungan Konsumen *E-Commerce* pada *Lazada.co.id* Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum

Positif”, *Skripsi sarjana Fakultas Syari’ah Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta*, 2016.

Syaichoni, Ahmad, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay’ al Salam* dan *E-Commerce* (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)”, *Jurnal Ahkam IAIN Tulungagung*, No. 2, Vol. 3, November 2015.

Zuhaili, Wahbah Az-, *Fiqih Islam wa Adillatuhu*, Jilid 5, Jakarta: Gema Insani, 2010.

C. HUKUM POSITIF

Asshiddiqie, Jilmy *Undang-Undang Dasar 1945: Konstitusi Negara Kesejahteraan dan Realitas Masa Depan*, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 1998.

Badruzaman, Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-hak Konsumen*, cet. ke-1, Bandung: Nusa Media, 2010.

_____, *Hukum Transaksi Elektronik*, Bandung: Nusa Media, 2017.

_____, Abdul Halim, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia* Yogyakarta: FH UII Press, 2009.

Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN Maliki Press, 2011).

Garner, Bryan, *Black’s Law Dictionary*, cet ke-8, St. Paul, Minnesota: West Publishing, 2004.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Latianingsih, Nining, “Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, No. 2 Vol. 11, Desember 2012.

Miru, Ahmad, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. ke-10, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.

- Muthiah, Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Ramli, Ahmad M., *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi E-Commerce*, Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis, 2000.
- Rusmawati, Dianne Eka, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce", *Jurnal Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7, No. 2, Mei-Agustus 2013.
- Saliman, Abdul R., *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Ed.4 Jakarta: Kencana, 2005.
- Serenia, Ruth, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee", *Skripsi sarjana Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan*, 2019.
- Setyawati, Desy Ary dkk, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Law Journal Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*, No. 3, Vol. 1, Desember 2017.
- Shellyn, Jennita Tesa Christ, "Hak Konsumen Atas Ganti Rugi Pelaku Usaha yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia", *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta*, 2016.
- Sjahputra, Imam, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: P.T. Alumni, 2010.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Internusa, 1987.
- Tarigan, Juwita Antasari "Tinjauan Yuridis Mengenai Pertanggungjawaban Terhadap Elektronik yang Cacat pada Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada UD TRG Computer Bandung)", *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara*, 2018.

Thalib, Emmy Febriani, “Tinjauan Yuridis Mengenai *Marketplace* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia”, *Jurnal IUS STMIK STIKOM Indonesia*, No. 2, Vol. 7, Agustus 2019.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

D. METODOLOGI PENELITIAN

Fuad, Anis; Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.

Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. ke-35(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016.

Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian di Bidang Sosial*, cet. ke-8, Yogyakarta, Gajah Mada Universitas Press, 1998.

Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Ed. 1, cet. ke-2 Jakarta: Sinar Grafika, 1996.

Yusuf, Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan*, Jakarta: Prenadamedia, 2014.

E. LAINNYA

Barkatullah, Abdul Halim, “*Tinjauan Bisnis E-Commerce www.sanur.co.id*”, Yogyakarta: Tesis Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada, 2003.

Desiani, Amila dkk., “**Implementasi Asas I’tikad Baik dalam Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Transaksi yang Dilakukan oleh Situs Belanja Elektronik**”, *Jurna ACTA DJURNAL Fakultas Hukum Universitas Padjajaran*, Vol. 2, No. 1, Universitas Padjajaran: Desember 2018.

- <https://www.google.com/amp/s/iprice.co.id/insights/mapofecommerce>, akses September 2019.
- <https://sellercenter.lazada.co.id>, akses tanggal 10 Februari 2020.
- <https://technologue.id/lagi-konsumen-lazada-kecewa-karena-pembatalan-order-sepihak/>, akses tanggal 08 Januari 2020, pukul 17.28 WIB.
- <https://www.viva.co.id/arsip/714827-transaksi-lunas-dibatalkan-sepihak-oleh-lazada>, akses tanggal 08 Januari 2020, pukul 17.45 WIB.
- Julianto, Pramdia Arhando, “YLKI: Meski Dirugikan, Konsumen Indonesia Takut Melapor”, <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/19/153100426/ylki-meski-dirugikan-konsumen-indonesia-takut-melapor>, diakses pada 01 April 2018.
- Nugroho, Adi Sulistyono, *E-commerce; Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekuilibria, 2016.
- Purba, Joshua, dkk., “Penyelesaian Sengketa Online Marketplace antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution”, *Jurnal Pactum Law*, No. 01, Vol. 2, Oktober 2018.
- Roihanah, Rif'ah, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)”, *Jurnal Jurusan Syariah STAIN Ponorogo*, No. 2, Vol. 8, 2011.
- Tim Lazada, “Terms of Use” dikutip dari www.lazada.co.id, akses 30 Desember 2019.
- Tim Shopee “Peraturan Komunitas” dikutip dari <http://shopee.co.id/docs/3740>, akses 10 Februari 2020.
- Tim Wikipedia, “Shopee Indonesia” dikutip dari id.wikipedia.com, diakses pada 13 November 2019.
- Tim Wikipedia, “Tentang Tokopedia” dikutip dari id.wikipedia.com, diakses pada 14 November 2019.
- www.lazada.co.id, “Syarat dan Ketentuan”, akses 30 Desember 2019, pukul 22.59 WIB.
- www.shopee.id, “Kebijakan Pengembalian Dana dan Uang”, akses 31 Desember 2019 pukul 02.31 WIB.

www.shopee.id, “Syarat Layanan”, akses 01 Januari 2020 pukul 19.43 WIB.

www.tokopedia.com, akses 27 Desember 2019 pukul 00.21 WIB.

www.tokopedia.com, “Syarat dan Ketentuan”, akses 31 Desember 2019 pukul 20.12 WIB.

www.ylki.or.id diambil pada 09 November 2019.

F. WAWANCARA

Wawancara dengan Andy Risdiyanto pengguna Tokopedia, tanggal 13 Januari 2020.

Wawancara dengan Dwi Najah Tsirwiyati pengguna Shopee, tanggal 10 Januari 2020.

Wawancara dengan Fahri Tri Setio pengguna Tokopedia, tanggal 20 Desember 2019.

Wawancara dengan Ikhwan pengguna Shopee, tanggal 18 Desember 2019.

Wawancara dengan Ingga Arifah pengguna Shopee, tanggal 23 Desember 2019.

Wawancara dengan Ingried H. pengguna Lazada, tanggal 31 Desember 2019.

Wawancara dengan Sri Setyawati pengguna Lazada, tanggal 26 Desember 2019.