

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN KETIKA
BERTRANSAKSI DI APLIKASI SHOPEE PERSPEKTIF
HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh :

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
YUSNIZAR FAHRUL ROZI
NIM : S20182162
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
DESEMBER 2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN KETIKA
BERTRANSAKSI DI APLIKASI SHOPEE PERSPEKTIF
HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

YUSNIZAR FAHRUL ROZI

NIM : S20182162

Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dr. Hj. Mahmudah, S.Ag., M.E.I
NIP. 197507021998032002

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN KETIKA
BERTRANSAKSI DI APLIKASI SHOPEE PERSPEKTIF
HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi
salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Desember 2022

Tim penguji

Ketua

Sekretaris

(Dr. Abdul Wahab, M.H.I)
NIP. 19840112 2015031 003

(Moh. Syifaul Hisan, M.Si)
NUP.201603100

Anggota :

1. Dr. H. Pujiono, M. Ag

2. Dr. Hj. Mahmudah, S. Ag., M.E.I

Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah

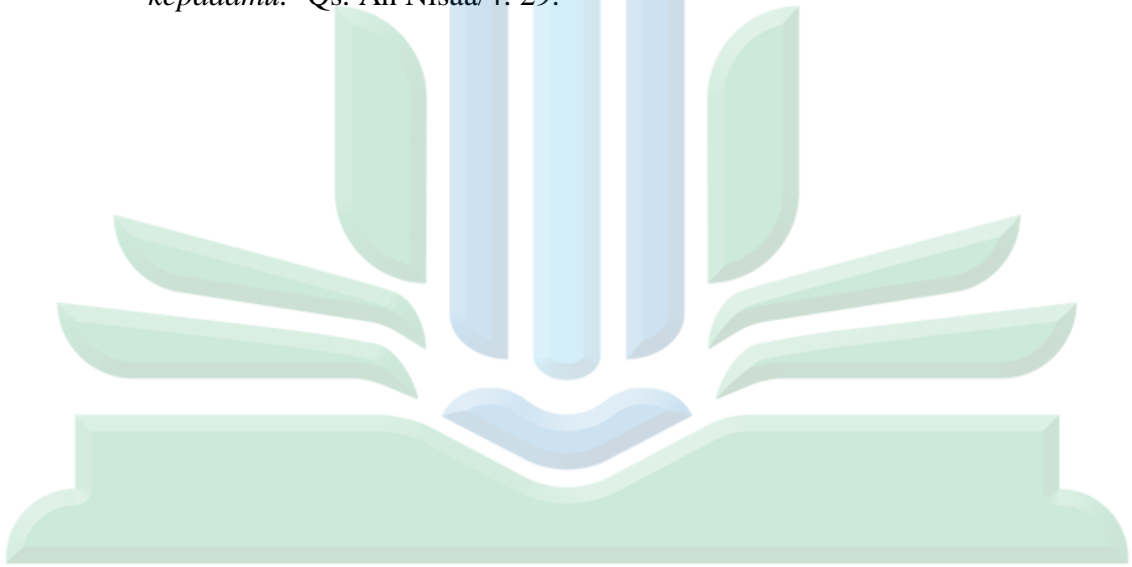


Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I
NIP. 197809252005011002

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.¹ Qs. An Nisaa/4: 29.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Hariman Surya Siregar, *Fikih Muamalah*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2019), 101.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya bagi kita semua. Tak lupa pula shalawat serta salam tetap kita haturkan kepada Baginda kita sang Revolusioner Dunia Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita kepada jalan kebenaran.

Dengan segala upaya kerja keras, pengorbanan, serta Do'a yang kalian limpahkan untuk memenuhi proses penyusunan skripsi ini. Maka ku persembahkan skripsi ini kepada mereka yang senantiasa selalu ada dalam kehidupanku, khususnya untuk :

Orang tua saya Ayah Rasimin dan Ibu Siti Muawanah, yang senantiasa memberikan dukungan Motivasi, Semangat, Finansial serta tiada henti-hentinya mendoakan saya setiap waktu. Terima kasih atas semua cinta dan kasih sayang yang luar biasa, serta segenap guru-guru yang selalu bekenan menjadi pahlawan pendidikan saya, dan teman-teman seperjuangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang maha kuasa yang telah mensyariatkan hukum islam kepada umat manusia, serta telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat akhir kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Hukum dapat diselesaikan. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa syariat Islam untuk diimani, dipelajari, dihayati serta diamalkan oleh manusia dalam kehidupannya sehari-hari, kemudian tak lupa para keluarga, para sahabat serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH). Penulis menyadari dalam penyusunan ini banyak sekali kekurangan, oleh karena itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, Penulis ingin mengucapkan

terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. M. Noor Harisudin, M.Fil.I., selaku Dekan Fakultas Syariah.
3. Bapak Dr. H. Junaidi, M. Ag. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Mahmudah, S.Ag., M.E.I selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu terus menerus membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh Dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Dosen Fakultas Syariah UIN Kiai Achmad Siddiq Jember.

6. Serta kepada pihak-pihak yang terlibat semoga Allah membalas kebaikannya.

Semoga segala amal yang telah bapak/ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT Tidak lupa pula saya ucapkan terimakasih yang tiada batas.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, serta tidak lepas dari segala kekhilafan, baik dari aspek penulisan dan aspek materi. Oleh karenanya, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun atas segala kekurangan demi kesempurnaan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan para penggiat keilmuan lainnya”.

Wassalamualaikum Wr Wb

Jember, 22 November 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Penulis
J E M B E R

ABSTRAK

YUSNIZAR FAHRUL ROZI, 2022: Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ketika Bertransaksi Di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam

Perlindungan konsumen dalam penelitian ini ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil dan formil, makin terasa sangat penting mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.

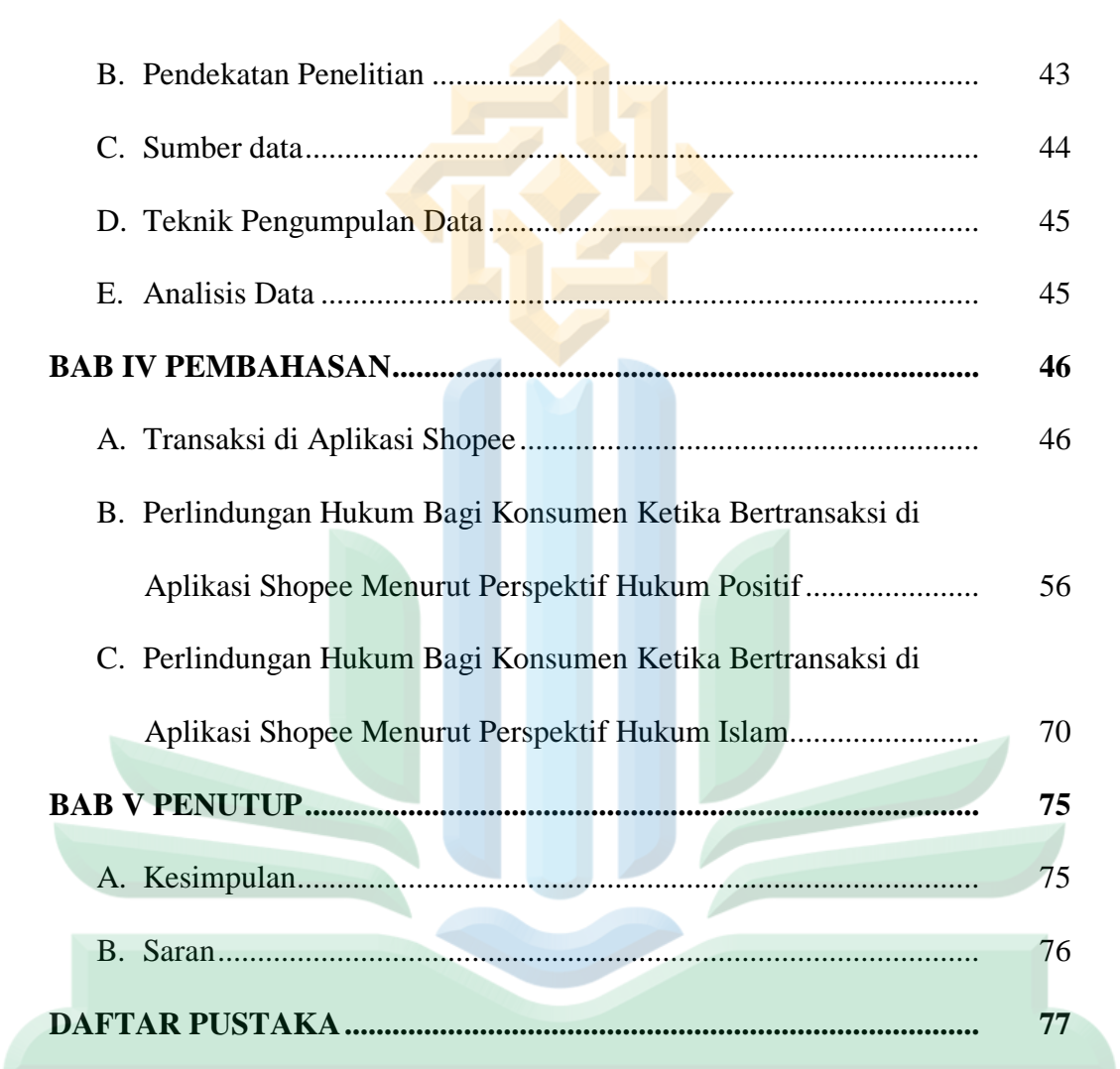
Fokus kajian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1. bagaimana transaksi di aplikasi Shopee ? 2. bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen ketika bertransaksi di aplikasi Shopee perspektif Hukum Positif ? 3. bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen ketika bertransaksi di aplikasi Shopee perspektif Hukum Islam ?. Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1. Untuk mendeskripsikan cara bertransaksi di aplikasi Shopee, 2. Untuk mendeskripsikan Hukum Positif melindungi Konsumen ketika melakukan transaksi di aplikasi Shopee, 3. Untuk mendeskripsikan Hukum Islam melindungi Konsumen ketika melakukan transaksi di aplikasi Shopee.

Penelitian ini berjenis *library research* (studi kepustakaan) yang menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan konsep serta menganalisis data dengan metode normatif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu studi dokumen dengan mengkaji data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. cara bertransaksi di aplikasi Shopee diantaranya, konsumen melakukan pemilihan barang dengan mencari di *search engine*, selanjutnya konsumen melakukan negosiasi dengan penjual, kemudian konsumen dan penjual melakukan kesepakatan yang merujuk pada transaksi jual beli, terakhir pihak penjual mengirim barang sesuai kesepakatan yang telah disepakati. 2. Perlindungan Konsumen dalam transaksi di aplikasi Shopee menurut Hukum Positif ialah terdapat pada Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang diatur dalam pasal 4 mengenai Hak Konsumen untuk mengoptimalkan pelayanan dan pasal 19 mengenai Hak Konsumen untuk menuntut Ganti Rugi. Dan juga terdapat pada Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Yang diatur pasal 18 mengenai ketentuan-ketentuan dalam transaksi elektronik. Yaitu : “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”. 3. Perlindungan Konsumen dalam transaksi di aplikasi Shopee menurut Hukum Islam dapat Terlaksana apabila dalam transaksi tersebut tidak mengandung unsur-unsur MAGHRIB (*Maisir, Gharar, Haram, Riba*).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Kajian	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Kajian Teori.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	43



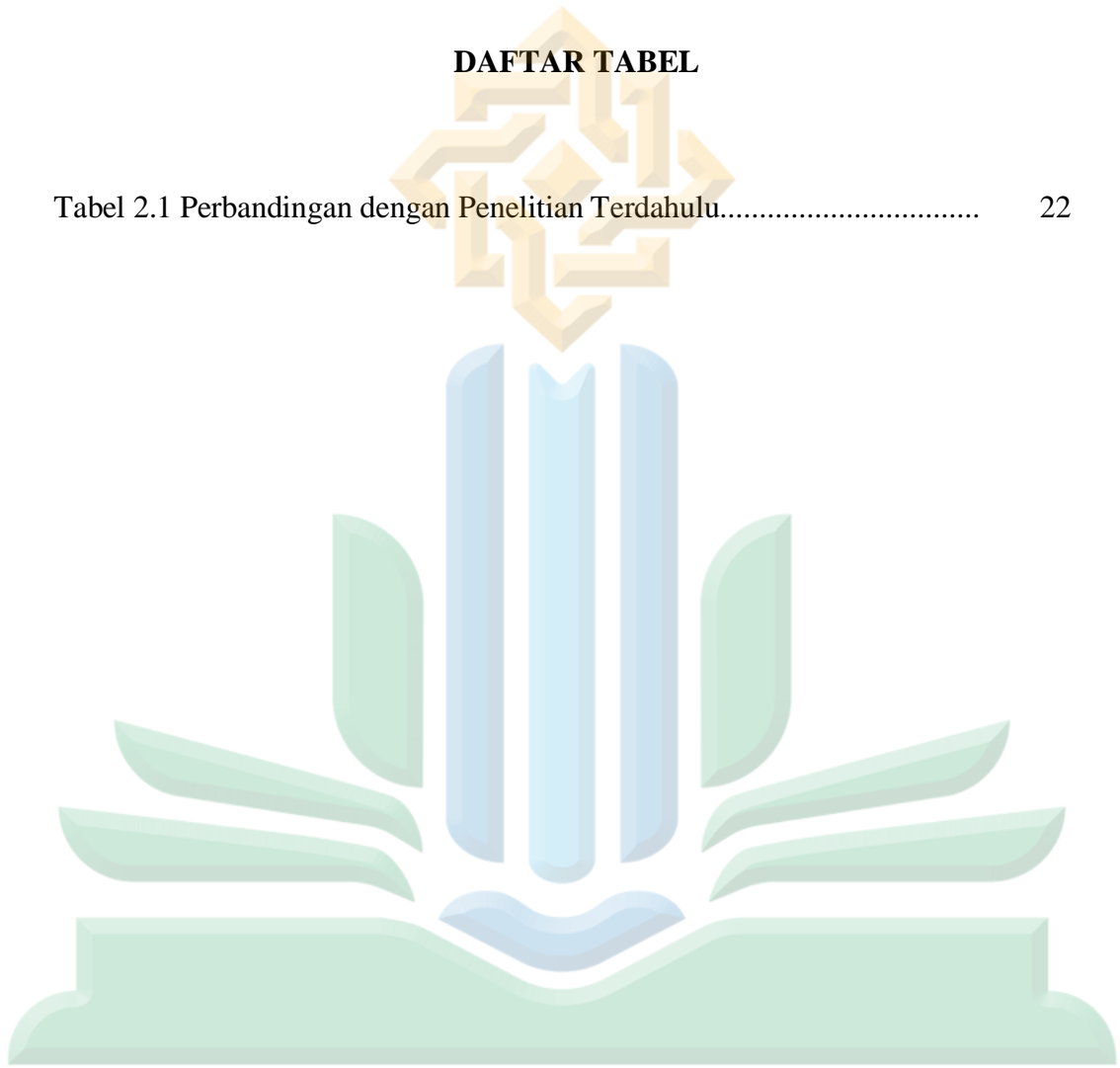
B. Pendekatan Penelitian	43
C. Sumber data.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Analisis Data	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
A. Transaksi di Aplikasi Shopee	46
B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ketika Bertransaksi di Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Hukum Positif	56
C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ketika Bertransaksi di Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Hukum Islam.....	70
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu..... 22



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat kunjungan <i>e-commerce</i> di Indonesia.....	5
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	46
Gambar 4.2 Aplikasi Shopee pada Play Store	47



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis merupakan semua kegiatan yang dilakukan seseorang atau lebih yang terorganisasi dalam mencari laba melalui penyediaan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kegiatan bisnis meliputi semua aspek kegiatan untuk menyalurkan barang dan jasa melalui saluran produktif, dari membeli bahan mentah sampai dengan menjual barang jadi.²

Sebagian ahli ekonomi berpendapat bahwa bisnis adalah aktivitas ekonomi manusia yang bertujuan mencari keuntungan semata-mata. Karena itu cara apapun boleh dilakukan demi meraih tujuan tersebut. Konsekuensinya bagi pihak ini, aspek moralitas tidak bisa dipakai untuk menilai bisnis dan bahkan dianggap membatasi aktivitas bisnis. Berlawanan dengan kelompok pertama, kelompok lain berpendapat bahwa bisnis bisa disatukan dengan etika. Kalangan ini beralasan bahwa etika merupakan alasan-alasan rasional

tentang semua tindakan manusia dalam semua aspek kehidupannya, tidak terkecuali aktivitas bisnis.³

Di Indonesia sendiri telah dibentuk Undang-Undang tentang perlindungan terhadap konsumen (UUPK) yang menggariskan tentang asas-asas dalam bisnis. Pada dasarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen

² Francis Tantri, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 6.

³ M. Yusri, "Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam", *Ulumuddin.*, Vol. 5 (2011): 7.

dalam islam, yaitu menciptakan keseimbangan diantara pelaku usaha dan konsumen dan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.⁴

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, harus diusahakan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. UUPK yang berasaskan keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, harus pula dapat mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga dapat tercipta perekonomian yang sehat.⁵

Berdasarkan hasil Indeks Keberdayaan Konsumen, masih terdapat banyak masyarakat yang tidak mengetahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan tidak mengajukan komplain ketika dirugikan. Hasil survey mengungkapkan bahwa hanya 42% konsumen yang mengalami masalah, selebihnya memilih tidak melakukan pengaduan dengan alasan yang

disampaikan bervariasi, ada konsumen yang beralasan risiko kerugian yang diterima dinilai tidak besar sebanyak 37%, tidak mengetahui tempat pengaduan 24%, menganggap proses pengaduan lama dan rumit 20%, ada pula yang beralasan telah mengenal baik penjual sebesar 60%.⁶

⁴ Nuhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal Ius*, Vol 3. No. 9 (2015): 527.

⁵ Moh Issamsudin, “Efektifitas Perlindungan Konsumen Di Era Otonomi Daerah”, *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, Vol. 13. No. 1 (2018): 289.

⁶ <http://beritakotamakassar.fajar.co.id/berita/2018/04/23/undang-undang-perlindungan-konsumen-belum-maksimal/> diakses pada tanggal 06 September 2022.

Kerugian konsumen tidaklah selalu merupakan akibat dari tindakan melawan hukum pihak pelaku usaha. Bukan pula selalu karena kesengajaan maupun kelalaian pelaku usaha. Di sinilah peran konsumen terkait hak-haknya, harus mendapat perhatian serius bersama. Untuk itu konsumen harus selalu berusaha dengan cara yang benar untuk mendapatkan informasi tentang hak-haknya, mendapatkan hak-haknya dan tidak tinggal diam saat ada pelanggaran terhadap hak-haknya. Di sisi lain sebagai seorang pengusaha haruslah berusaha untuk memenuhi hak konsumen dengan tidak melakukan praktik bisnis yang dapat merugikan konsumen.

Fenomena yang sedang trend di Indonesia pada saat ini yaitu, yaitu aktivitas perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*). *E-commerce* tersebut terbagi atas dua segmen yaitu *business to business e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha) dan *business to customer e-commerce* (perdagangan pelaku usaha dengan konsumen). Dengan adanya perdagangan elektronik tersebut mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi perdagangan.⁷

Kehadiran *e-commerce* memberikan kemudahan kepada konsumen, karena untuk berbelanja tidak perlu keluar rumah, disamping itu pilihan barang/jasapun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Hal ini menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang/jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya.

⁷ Aztar Muttaqin, "Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam", *Ulumuddin*, Volume 6 No. 4 (2010), 460.

Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah dari pada posisi pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian.⁸

Sistem *e-commerce* memiliki kelemahan yaitu, ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, rentan aksi penipuan dimana banyak kasus ketika pembeli telah mengirim sejumlah uang yang disepakati tetapi barang yang dibeli tidak dikirim, mudahnya melakukan pembatalan pada barang yang di pesan karena menemukan produk yang lebih baik, ketidaktepatan waktu pengiriman barang, ketidakamanan transaksi mulai dari, pembayaran menggunakan kartu kredit milik orang lain (pembajakan), akses ilegal ke sistem informasi (*hacking*), perusakan website sampai dengan pencurian data.⁹

Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Dengan peraturan tersebut memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang

⁸ Setia Putra, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui e-Commerce, *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 4 No. 2 (Februari 2014): 290.

⁹ Tim BPKN, “Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia”, dikutip dari www.bpkn.go.id diakses 9 mei 2022.

termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya.¹⁰

Salah satu *e-commerce* terbaik di Indonesia adalah Shopee. Shopee Indonesia adalah salah satu pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Sea Group, dan di Indonesia dikelola oleh PT. Shopee Indonesia. Bisnis *Customer to Costumer (C2C) mobile marketplace* yang diusung Shopee memungkinkan kehadirannya dapat mudah diterima oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk di Indonesia. Sejak peluncurannya, Shopee Indonesia Menawarkan *one stop mobile experience*, Shopee menyediakan fitur *live chat* yang memudahkan para penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi dengan mudah dan cepat.¹¹

	Situs Web (Juta Visitor per Bulan di Indonesia)	Aplikasi (Juta Visitor per Bulan di Indonesia)	Total (Juta Visitor per Bulan di Indonesia)
Shopee	126.99	834.52	961.51
Tokopedia	147.79	244.34	392.13
Lazada	27.67	349.37	377.04
Bukalapak	29.46	49.72	79.18
Blibli	18.44	10.33	28.77

Sumber:
Perhitungan Kunjungan Melalui Situs Web: iPrice
Perhitungan Kunjungan Melalui Aplikasi: SimilarWeb

Gambar 1.1
Tingkat kunjungan e-commerce di Indonesia

Tingginya angka kunjungan aplikasi di dhopee berada diposisi pertama dalam hal jumlah unduhan App dan total pengguna aktif bulanan, dimana *e-commerce* lain mencetak angka dibawahnya. Tokopedia ada diposisi kedua

¹⁰ Ratu Humaemah, "Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce", *Jurnal Islamiconomic*, Vol.6 No.1 (Januari 2015): 48.

¹¹ Tim Wikipedia, "*Shopee Indonesia*" dikutip dari id.wikipedia.com , diakses pada: 9 mei 2022.

dengan total 392.13 juta kunjungan dari Web dan App per bulan, disusul Lazada dengan 377,04 juta, Bukalapak 79.18 juta dan Blibli dengan 28,77 juta kunjungan.

Tingginya angka kunjungan aplikasi Shopee dapat terlihat dari hasil beragam kampanye hingga diskon untuk meningkatkan penjualan. Di Indonesia sendiri, jumlah pesanan produk UMKM selama Shopee Super Shopping Day 9.9 meningkat hingga 6 kali lipat dibandingkan hari biasa. Secara global, kegiatan ini mampu mencatatkan rekor pembelian 1.8 juta dalam 1 menit. Selain itu, Shopee juga menghadirkan ragam promosi melalui berbagai permainan hingga *live streaming* yang dapat dilakukan di aplikasinya.¹²

Akan tetapi pada kenyataannya, dalam transaksi jual beli online Shopee, terjadi pula praktik-praktik yang merugikan pembeli atau konsumen. Kasus pada Shopee yang didapatkan melalui penelusuran adalah sebagai berikut:

1. Wanprestasi, terdapat ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen.¹³
2. Pengaduan cukup sulit, konsumen yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang (*return*) dan/atau dana, sering mendapat ketidakjelasan dari pihak Shopee jika melakukan komplain. Mulai dari proses yang lama, hingga komplain tidak diperhatikan.¹⁴

¹² Nanien Yuniar, “*e-commerce peringkat teratas di Indonesia*”, dikutip dari www.antaranews.com, diakses pada jumat 30 desember 2022.

¹³ Tim Qonsumen, “*Berbelanja di Shopee*” dikutip dari www.qonsumen.com, diakses pada: 11 juli 2022.

¹⁴ Konsumen Shopee, “*Kebijakan Toko Online Shopee.co.id yang merugikan konsumen*” dikutip dari www.kompasiana.com, diakses pada: 11 juli 2022.

3. Pembobolan akun Shopee, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun Shopee untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli akun Shopee.¹⁵

Mengutip dari laman Kemenkeu, definisi resmi Wanprestasi ialah tindakan yang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian awal yang dibuat oleh penjual dengan pembeli. Ragam bentuk wanprestasi ada 4 yaitu : *Pertama*, tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukan, sesuai dalam perjanjian. *Kedua*, melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan dalam perjanjian. *Ketiga*, melakukan apa yang sudah diperjanjikan tapi terlambat, atau tidak sesuai tenggat waktu yang ditentukan dalam perjanjian. *Keempat*, melakukan sesuatu yang oleh perjanjian tidak boleh dilakukan. Dari ragam bentuk Wanprestasi diatas yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana

yang diperjanjikan dalam perjanjian. Maksudnya apabila kita memesan suatu barang dengan spesifikasi tertentu dan penjual mengetahui dengan spesifikasi tersebut tetapi barang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi pemesanan. Dari hal tersebut dapat dipastikan dapat merugikan salah satu pihak.¹⁶

Mengenai pengaduan cukup sulit ini yang dialami konsumen sering terjadi entah itu dalam masalah pengiriman, pengembalian barang dan dana.

¹⁵ Tim Journal, "Kapok Belanja di Aplikasi Shopee dan menggunakan kartu kredit citibank" dikutip dari journal.citandy.com , diakses pada: 11 juli 2022.

¹⁶ Endah Muniarsih, "Wanprestasi: Pengertian, Bentuk, Penyebab, dan Dampak Hukumnya", dikutip dari tirto.id, diakses pada: 27 juli 2022.

Dalam hal ini konsumen mendapat ketidakjelasan dari pihak shopee, pengembalian barang (*return*) yang sulit dan memakan waktu yang cukup lama dan juga mengenai pengembalian dana akibat pengembalian barang (*return*) yang telah di cancel ini sering kali dana yang dikembalikan dari pihak shopee ini memerlukan pengecekan yang terbilang lama dalam pengurusan pengembalian dana.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 1 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah kepastian hukum. Permasalahan dalam kepastian hukum *e-commerce*, misalnya mengenai keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata. Permasalahan lain yang timbul misalnya berkenaan dengan jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen, kewajiban sehubungan dengan pajak, hukum yang ditunjuk jika terjadi pelanggaran perjanjian atau kontrak, masalah yurisdiksi hukum dan juga masalah hukum mana yang harus diterapkan bila terjadi sengketa. Jaminan keamanan transaksi *e-commerce* sangat diperlukan

untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan kepercayaan konsumen, dan pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan volume transaksi melalui *e-commerce*.¹⁷

Peraturan mengenai *E-commerce* selanjutnya diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disingkat UU ITE).¹⁸

¹⁷ Tim BPKN, “Kajian Perlindungan E-Commerce di Indonesia” dikutip dari www.bkpn.go.id diakses pada 11 juli 2022,

¹⁸ Tim IESE, “Aturan Baru E-Commerce Indonesia – Indonesia E-Commerce Summit&Expo” dikutip dari www.iese.com diakses pada 11 juli 2022.

Ditetapkannya Undang-Undang yang berkaitan dengan *e-commerce*, menandakan perhatian dan keseriusan pemerintah dalam mengatur regulasi perlindungan konsumen di Indonesia. Akan tetapi, pelaksanaan penegakannya dalam dunia transaksi elektronik juga masih jauh dari harapan. Masih banyak kasus-kasus yang penyelesaiannya tidak maksimal dan cenderung mengabaikan hak-hak konsumen. Banyak sekali pula kasus-kasus yang sama sekali tidak ada penyelesaiannya, karena konsumen cenderung lebih memilih untuk tidak memperlmasalahkannya.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN KETIKA BERTRANSAKSI DI APLIKASI SHOPEE PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM.

B. Fokus Kajian

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengambil permasalahan yang dijadikan arah pembahasan dalam melaksanakan penelitian ini, Masalah utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara Transaksi di aplikasi Shopee ?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen ketika Bertransaksi di aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif ?
3. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen ketika Bertransaksi di aplikasi Shopee Perspektif Hukum Islam ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang dicantumkan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah :

1. Untuk mendeskripsikan cara bertransaksi di aplikasi Shopee.
2. Untuk mendeskripsikan Hukum Positif melindungi Konsumen ketika melakukan transaksi di aplikasi Shopee.
3. Untuk mendeskripsikan Hukum Islam melindungi Konsumen ketika melakukan transaksi di aplikasi Shopee.

D. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian atau pembahasan suatu masalah yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberi manfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang tertarik dan berkepentingan dengan masalah-masalah yang diteliti, manfaat penelitian dapat dibagi kepada dua hal yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan, pemahaman, dan pengetahuan tentang upaya-upaya dan perlindungan konsumen yang diberikan Shopee dan hukum positif di Indonesia. Melalui penelitian ini, diharapkan agar hasil penulisan dapat bermanfaat bagi konsumen Shopee, sehingga dapat lebih cermat lagi dalam menggunakan situs belanja online Shopee. Serta juga diharapkan sebagai sarana pengembang ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan. Penelitian ini diharapkan pula dapat memberi tambahan

referensi baru bagi para akademisi dan peneliti yang berminat mengidentifikasi persoalan yang sama dengan penulis.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran kepada masyarakat selaku konsumen Shopee dalam membela hak-haknya jika terjadi sebuah penipuan yang merugikan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman lebih kepada konsumen, guna menghindari terjadinya kerugian-kerugian pada masa yang akan datang dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi para pihak terkait dengan masalah yang diteliti.
- b. Memberikan pemahaman bagi produsen agar dapat menerima apa yang menjadi kehendak dari konsumen dalam melakukan transaksi.
- c. Dapat menjadi ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya untuk Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember, Khususnya para mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian di dalam judul penelitian. Tujuannya supaya tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah yang terkandung di dalam judul tersebut. Penulis terlebih dahulu akan menjelaskan arti dari pengertian atau istilah-istilah apa saja yang mendukung dalam penulisan judul ini, pengertian dari masing-masing istilah dalam judul penulisan sebagai berikut::

1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen merupakan pemberian pengayoman kepada hak-hak manusia yang merasa dirugikan oleh orang lain dan masyarakat diberikan perlindungan ini agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dapat dikatakan perlindungan hukum merupakan upaya hukum yang harus dipenuhi oleh penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara fisik maupun pikiran dari ancaman dan berbagai gangguan dari pihak manapun. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan hukum adalah perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi atau tempat berlindung.¹⁹

Permasalahan hukum yang sudah dijelaskan sebelumnya, tidak lain maksudnya adalah usaha untuk memberikan jaminan kepada konsumen ketika melakukan transaksi elektronik. Keamanan adalah hal pokok dalam memanfaatkan media elektronik terlebih internet. Dengan tidak adanya jaminan keamanan, jadi para pelaku bisnis dalam memanfaatkan media ini akan enggan. Mengenai jaminan keamanan, yang harus diperhatikan adalah masalah mengenai lokasi perusahaan, jika terjadi sengketa hukum, kita bisa mengetahui kedudukan hukum dari perusahaan yang barangnya telah ditawarkan via media online. Pada prinsip mengenai perizinan, mendirikan serta mendaftarkan perusahaan pada umumnya sama dengan perusahaan lainnya, taat kepada hukum dimana perusahaan tersebut didaftarkan.²⁰

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses pada 05 September 2021 <https://kbbi.web.id/perlindungan>.

²⁰ Suwari Akhmaddhian, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual beli Secara Elektronik", *Jurnal Unifikasi*, Vol3 No.2, (2016): 25.

2. Hukum Positif

Hukum Positif disebut juga *ius constitutum* yang berarti kumpulan asas dan kaidah hukum tertulis yang pada saat ini sedang berlaku dan mengikat secara umum atau khusus dan ditegakkan oleh atau melalui pemerintah atau pengadilan dalam Negara Indonesia.²¹ Selanjutnya secara terperinci dijelaskan oleh situs resmi Mahkamah Agung Republik Indonesia. Hukum Positif adalah kumpulan asas dan kaidah hukum tertulis yang ada pada saat ini sedang berlaku dan mengikat secara umum atau khusus dan ditegakkan oleh atau melalui pemerintah atau pengadilan dalam Negara Indonesia. Hukum positif dapat diklasifikasi kedalam berbagai macam pengelompokan, yaitu antara lain dilihat dari sumbernya, bentuknya, isi materinya dan lain sebagainya.²²

Adapun Hukum Positif yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 dan Undang-Undang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) No. 11 tahun 2008.

3. Hukum Islam

Pengertian hukum Islam atau syariat Islam adalah sistem kaidah-kaidah yang didasarkan pada wahyu Allah SWT dan Sunnah Rasul mengenai tingkah laku *mukallaf* (orang yang sudah dapat dibebani kewajiban) yang diakui dan diyakini, yang mengikat bagi semua pemeluknya. Dan hal ini mengacu pada apa yang telah dilakukan oleh Rasul untuk melaksanakannya secara total. Syariat menurut istilah berarti

²¹ I. Gede Pantja Astawa, *Dinamika Hukum dan ilmu Perundang-Undangan di Indonesia*.(Bandung: PT. Alumni, 2008), 56.

²² <http://perpustakaan.mahkamah.agung.go.id/>, diakses pada tanggal 28 juli 2022.

hukum-hukum yang diperintahkan Allah Swt untuk umat-Nya yang dibawa oleh seorang Nabi, baik yang berhubungan dengan kepercayaan (aqidah) maupun yang berhubungan dengan amaliyah.²³

Syariat Islam menurut bahasa berarti jalan yang dilalui umat manusia untuk menuju kepada Allah Ta'ala. Dan ternyata Islam bukanlah hanya sebuah agama yang mengajarkan tentang bagaimana menjalankan ibadah kepada Tuhannya saja. Keberadaan aturan atau sistem ketentuan Allah swt untuk mengatur hubungan manusia dengan Allah Ta'ala dan hubungan manusia dengan sesamanya. Aturan tersebut bersumber pada seluruh ajaran Islam, khususnya Al-Quran dan Hadits.²⁴

Definisi hukum Islam adalah syariat yang berarti aturan yang diadakan oleh Allah untuk umat-Nya yang dibawa oleh seorang Nabi SAW, baik hukum yang berhubungan dengan kepercayaan (aqidah) maupun hukum-hukum yang berhubungan dengan amaliyah (perbuatan) yang dilakukan oleh umat Muslim semuanya.²⁵ Adapun Hukum Islam

yang digunakan dalam penelitian ini adalah Larangan-larangan dalam bertransaksi menurut Fiqih Muamalah sehingga muncul istilah MAGHRIB

(*Maisir, Gharar, Haram, Riba*).

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk memberikan kemudahan bagi pembaca yang ingin mengetahui isi dari skripsi ini secara keseluruhan serta

²³ Eva Iryani, Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Vol.17 No.2 (2017): hlm. 24.

²⁴ Eva Iryani., 24.

²⁵ Eva Iryani., 25.

berurutan sesuai dengan pembahasannya. Maka dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun pedoman penulisannya adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel gambar, halaman daftar lampiran.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus kajian, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis dan praktis, definisi istilah, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas mengenai penelitian terdahulu yang relevan dan kajian teori yang mendasari tentang penelitian, tinjauan umum mengenai variable penelitian dan pengembangan kerangka pemikiran teoritis terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen ketika bertransaksi di aplikasi Shopee perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menguraikan pendekatan penelitian dan jenis penelitian serta definisi operasionalnya, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data seperti apa yang dilakukan.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan hasil penelitian meliputi gambaran obyek penelitian, serta temuan dari hasil pembahasan yang diperoleh peneliti sesuai penyajian data serta analisis data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan pembahasan dari temuan peneliti yang sudah diteliti, serta berisi saran-saran dari pokok pembahasan dalam penelitian ini. Bab ini memiliki fungsi untuk mendapatkan sesuatu pemahaman dari hasil penelitian berupa kesimpulan, penelitian ini akan dapat membantu memberikan saran dan masukan yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka, pernyataan keaslian tulisan, dan biodata penulis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang relevan dengan penelitian peneliti yang telah dilakukan sebelumnya, hal ini dilakukan untuk menghindari duplikasi atau plagiasi terhadap penelitian sebelumnya, peneliti menemukan beberapa karya yang berkaitan dengan penelitian peneliti, yaitu:

1. Skripsi dari Ruth Serenia program studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan 2019, dengan judul "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaturan mengenai perlindungan konsumen dan transaksi elektronik di Indonesia dan bagaimana pertanggung jawaban yang diberikan oleh pengelola situs belanja online Shopee terhadap konsumen yang dirugikan. Penelitian ini menggunakan

jenis penelitian Yuridis Normatif, yang mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat pada Peraturan Perundang-undangan, Kitab-Kitab Hukum, Putusan-putusan pengadilan, serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah dapat diakomodasi dengan baik oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU

ITE). Kedua undang-undang ini telah mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang bergerak melalui *E-commerce*. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK dan UU ITE sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan.²⁶

2. Skripsi dari Muhammad Khadafi program studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2016, dengan judul “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studikusus E-Commerce Melaluisosial Media Instagram)*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dapat melindungi Konsumen dalam *E-Commerce* atau tidak dan untuk mengetahui bagaimana permasalahan-permasalahan yang timbul dalam

perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Commerce* mengetahui penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi jual beli pada media internet (Instagram). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan kasus. Hasil dari penelitian dari judul di atas bahwa dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha

²⁶ Ruth Serenia, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee”, (Skripsi, Universitas Sumatera Utara).

dalam *E-Commerce* masih perlu dibenahi lagi. pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli online (melalui Instagram) atau wanprestasi dalam transaksi *E-Commerce*.²⁷

3. Skripsi dari Aqil Awla Mas'ud program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah IAIN Palopo 2021, dengan judul "*Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo)*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan konsumen pada transaksi online di Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo dan untuk mengetahui bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap perlindungan konsumen pada transaksi online di Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat *Case candy* (penelitian kasus dan lapangan) untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang

keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit social, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat. Hasil dari penelitian ini perlindungan konsumen khususnya di Kota Palopo hak-haknya belum mengerti apayang menjadi hak mereka, dan hanya tahu membeli tetapi tidak tahu bagaimana dia bisa terlindungi oleh hak sebagai konsumen.²⁸

²⁷ Muhammad Khadafi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studikasuk E-Commerce Melaluisosial Media Instagram)", (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

²⁸ Aqil Awla Mas'ud, "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo)", (Skripsi, IAIN Palopo).

4. Skripsi dari Rizki Amelia Kadir dari Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar 2020, dengan judul *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Online Ditinjau Dalam Hukum Islam”*. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui mekanisme praktik jual beli online serta tinjauan hukum Islam dalam jual-beli online dan Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual-beli online. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metodologi ilmiah. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Dalam transaksi jual-beli online terjadi atas kesepakatan antara dua belah pihak yaitu pembeli dan penjual serta Perlindungan konsumen yang belum diaplikasikan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta tinjauan dalam islam. Konsumen disini yang belum mengerti apa yang menjadi hak mereka, dan hanya tahu membeli tetapi tidak tahu bagaimana dia bisa terlindungi oleh hak dia sebagai konsumen.²⁹

5. Skripsi dari Ricardo Farera dari Progran Studi Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru 2020, dengan judul

²⁹ Rizki Amelia Kadir, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Online Ditinjau Dalam Hukum Islam”*, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) Di Pekanbaru”. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum atas konsumen Lazada (situs jual beli online) di Pekanbaru. Dan Untuk mengetahui faktor dan hambatan atas konsumen Lazada di Pekanbaru yang melakukan jual beli melalui situs belanja online. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observational research atau dikenal dengan penelitian survey. Penelitian ini dilakukan secara langsung ke tempat yang dijadikan objek permasalahan dalam penelitian dengan mempergunakan wawancara dan kuesioner sebagai alat dari pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini adalah penyelesaian sengketa konsumen, proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan apabila dalam transaksi online terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Proses penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan, ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen. Proses hukum yang cukup panjang dan menyita waktu, terkadang menjadi penghambat utama bagi konsumen untuk melakukan tuntutan atas kerugian yang mereka alami dengan berbelanja di situs belanja online. Sehingga sebagian besar konsumen lebih memilih mendiamkan permasalahan tersebut tanpa ada solusi dan tentu saja hal ini akhirnya akan merugikan konsumen itu sendiri.³⁰

³⁰ Ricardo Farera, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) Di Pekanbaru”, (Skripsi, Universitas Islam Riau).

Tabel 2.1
Perbandingan Skripsi ini Dengan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Ruth Serenia	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee	Sama-sama menggunakan dalil hukum yang sama yaitu menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)	Perbedaan yang terletak penelitian ini adalah tidak mencantumkan hukum islam dalam penelitian ini sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan hukum islam juga untuk rujukan masalahnya.
2.	Muhammad Khadafi	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studikamus E-Commerce Melaluisosial Media Instagram	Sama-sama untuk mengetahui tentang perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi E-commerce maksudnya tentang bagaimana hukum perlindungan konsumen ini melindungi hak konsumen dalam melakukan transaksi.	Perbedaan yang terletak pada penelitian ini menggunakan objek penelitian dengan studi kasus yang berada platform social media Instagram sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan objek kasus pada aplikasi jual beli online Shopee.
3.	Aqil Awla Mas'ud	Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo)	Sama-sama dengan tujuan bagaimana hukum perlindungan konsumen ini melindungi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online di kelurahan sabbamparu kota palopo.	Perbedaan terletak pada studi kasus, dalam penelitian ini menggunakan studi kasus yang berada di kelurahan sabbamparu kota palopo sedangkan dalam penelitian penulis tidak menggunakan studi kasus.
4.	Rizki Amelia	Perlindungan Hukum	Sama-sama menggunakan	Perbedaan terletak pada penelitian ini

	Kadir	Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Online Ditinjau Dalam Hukum Islam	rujukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam	menggunakan studi kasus yang berada di Kelurahan Bontolebang Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar, sedangkan penelitian penulis tidak menggunakan studi kasus
5.	Ricardo Farera	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) Di Pekanbaru	Sama-sama menggunakan rujukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	Perbedaan yang terletak pada penelitian ini yaitu menggunakan platform jual beli online Lazada sedangkan penulis menggunakan platform jual beli online Shopee.

B. Kajian Teori

Penelitian teoritis berisi pembahasan tentang teori yang digunakan sebagai sudut pandang untuk melakukan penelitian. Pembahasan teori yang lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti terhadap masalah yang akan dipecahkan berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian.³¹

1. Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perspektif Hukum Positif

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum yaitu usaha memenuhi hak dan memberikan bantuan guna pemberian rasa aman kepada korban korban ataupun saksi. perlindungan hukum kepada korban kejahatan menjadi

³¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2021), hlm 92.

bagian perlindungan banyak orang, bisa dilaksanakan dengan bermacam bentuk, misalnya memberikan restitusi, pelayanan medis, kompensasi dan bentuk upaya hukum. Perangkat bagus yang karakteristiknya mencegah ataupun karakteristiknya menekan entah lisan ataupun tulisan. Di penyebutan lainnya bisa digambarkan kalau perlindungan hukum menjadi sebuah deskripsi kegunaan hukum, memiliki rancangan hukum yang upaya memberi sebuah keadilan, kepastian, ketertiban serta kemanfaatan. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), oleh karena itu maka setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, antara lain:

1) Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya

upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam

rangka kepentingannya tersebut.³²

2) Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum. Bila melihat pengertian perlindungan hukum di atas, maka dapat diketahui unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu : subyek yang

³² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm 53.

melindungi , obyek yang akan dilindungi alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut.³³

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Menurut Pasal 1 angka 1 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”.³⁴

Oleh karenanya perlindungan hukum menjadi gambaran akan berfungsinya hukum dalam mewujudkan tujuan hukum, sehingga kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan dapat diberikan.

Mengingat hukum dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan panglima dan urat nadi pada setiap aspek kehidupan dalam berbangsa dan bernegara.³⁵

³³ Philipus M. Hadjon, “*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*”, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), hlm 10.

³⁴ Inosentius Samsul, “*Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*”, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), hlm 131.

³⁵ Budi Dermawan dan M. Noor Harisudin, “*Transformasi Pemikiran Hukum Pidana Islam Terhadap Hukum Pidana Nasional (Analisis Implementatif Jarimah Hudud, Qishash dan Ta'zir)*”,

b. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon bentuk perlindungan hukum terdapat dua bagian yaitu:³⁶

- 1) Perlindungan Hukum Preventif yaitu bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif.
- 2) Perlindungan Hukum Represif yaitu bentuk perlindungan hukum yang diberikan pemerintah ketika terjadi setelah permasalahan, dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa, sanksi, denda atau hukuman.

c. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 1 yang berbunyi *“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal tersebut, cukup memadai. Kalimat yang menyatakan *“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”*, diharapkan sebagai benteng untuk menjadikan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin hukum bagi konsumen. Perlindungan

³⁶ Philipus M.Hadjon, *“Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia”*, (Surabaya: PT.Bina Ilmu, 1987), hlm 1-2.

terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formil, makin terasa sangat penting mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.³⁷

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan dua acara penyelesaian yaitu diluar pengadilan dan melalui pengadilan. Konsumen langsung mengadu dan menggugat pelaku usaha, bentuk penyelesaian dan besarnya ganti rugi diserahkan kepada kesepakatan para pihak dengan syarat tercapainya penyelesaian sengketa, kedua belah pihak harus mempunyai kemauan dan etika. Pengaduan dan gugatan pengaduan atau gugatan diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani sengketa konsumen diluar pengadilan.

d. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Di dalam ketentuan Pasal 2 UUPK terdapat lima asas yakni Perlindungan Konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dimana di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat penjelasan kelima asas tersebut yakni sebagai berikut :³⁸

³⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, "Hukum Perlindungan Konsumen", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 1.

³⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, Pasal. 2.

1) Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2) Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3) Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5) Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:³⁹

- 1) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
- 2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
- 3) Asas kepastian hukum.

Tujuan Perlindungan Konsumen, sebagaimana termaksud dalam ketentuan Pasal 3 UUPK adalah:⁴⁰

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang barang dan/atau jasa;

³⁹ Ahmad Miru & Sutarman Yodo , *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), 26.

⁴⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal. 3.

- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

e. Hak dan kewajiban Konsumen

Dalam sejarahnya, pada tahun 1962 hak-hak konsumen telah dicetuskan oleh Presiden Amerika Serikat yaitu John F.Kennedy, yang disampaikan dalam Kongres Gabungan Negara-negara Bagian di

Amerika Serikat, yaitu:⁴¹

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan;
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi;
- 3) Hak untuk memilih;
- 4) Hak untuk di dengar.

⁴¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT.Grasindo, 2000), hal.16.

Kemudian pada tahun 1975, hak-hak konsumen yang dicetuskan oleh John F. Kennedy, dimasukkan dalam program konsumen *European Economic Community* (EEC) yang meliputi:⁴²

- a) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
- b) Hak perlindungan kepentingan ekonomi;
- c) Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- d) Hak atas penerangan;
- e) Hak untuk didengar.

Sebagaimana pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Berdasarkan ketentuan pasal 4 UUPK, ada 9 (sembilan) hak dari konsumen, yaitu 8 (delapan) diantaranya merupakan hak yang secara eksplisit diatur dalam UUPK dan 1 (satu) hak lainnya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut antara lain, sebagai berikut:⁴³

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai 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;

⁴² Shidarta, 16.

⁴³ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, Pasal. 4.

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika 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.

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia, yang merupakan

kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang.⁴⁴

Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhinya sebelum mendapatkan haknya tersebut, sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 5 UUPK, antara lain, sebagai berikut.⁴⁵

⁴⁴ Ahmad Miru & Sutarman Yodo , *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), 180.

⁴⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, Pasal. 5.

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

2. Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perspektif Hukum Islam

Ketika berbicara tentang Perlindungan hukum bagi Konsumen menurut perspektif Hukum Islam maka hal ini bisa dikaitkan dengan larangan-larangan bertransaksi dalam Fiqih Muamalah, sebagaimana diketahui adanya larangan-larangan bertransaksi dalam Fiqih Muamalah itu sebenarnya bertujuan untuk melindungi konsumen supaya tidak melakukan perbuatan yang dilarang tersebut sehingga disitulah muncul

yang namanya Perlindungan Hukum bagi Konsumen. Adapun larangan dalam bertransaksi menurut Fiqih Muamalah adalah MAGHRIB (*Maisir, Gharar, Haram, Riba*).

Larangan-larangan dalam fiqih muamalah dikenal dengan istilah Maghrib yaitu *Maisir, Gharar, Haram, Riba*.

a. Maisir

Maisir (judi) adalah bentuk objek yang berarti tempat untuk memudahkan sesuatu. Dikatakan memudahkan sesuatu karena

seseorang yang seharusnya menempuh jalan yang sudah payah akan tetapi mencari jalan pintas dengan harapan dapat mencapai apa yang dikendehaki, walaupun jalan pintas tersebut bertentangan dengan syariah. Dalam kehidupan sehari-hari maisir disebut dengan kegiatan berjudi.⁴⁶

Maisir merupakan suatu kegiatan yang sangat jelas keharamannya sebagaimana Allah firmankan dalam Q.S Al-maidah ayat 90-91 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْاَنْصَابُ وَالْاَزْلَمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطٰنِ فَاَجْتَنِبُوْهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿٩٠﴾ اِنَّمَا يُرِيْدُ الشَّيْطٰنُ اَنْ يُوَقِعَ بَيْنَكُمْ الْعَدٰوَةَ وَالْبَغْضَاۗءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللّٰهِ وَعَنِ الصَّلٰوةِ ۗ فَهَلْ اَنْتُمْ مُّنتَهَوْنَ ﴿٩١﴾

Artinya; “ hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, Maisir, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah perbuatan keji termasuk syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan, Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu)”⁴⁷.

Ayat di atas sangat jelas menyebutkan alasan maisir dan segala sesuatu yang mengandung prinsip-prinsipnya di haramkan oleh Allah.

Maisir merupakan perbuatan keji yang termasuk perbuatan setan.

⁴⁶ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer*, (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 51.

⁴⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, 92.

Disamping itu, *Maisir* juga menimbulkan mudharat di dalam aspek-aspek kehidupan manusia, salah satunya akan menimbulkan kebencian dan permusuhan di antara buma manusia. Hal ini akan membawa manusia ke arah keterpurukan.

Dari segi ekonomi ada beberapa alasan pelarangan maisir yaitu :

1) Ketidakadilan distribusi pendapatan, dalam judi keuntungan baru bisa didapat setelah salah satu pihak menang atau dapat dikatakan menggunakan prinsip seperti riba, penggeseran resiko (*risk shifting*) dari pihak yang kuat kepada pihak yang lemah. Jelas sekali prinsip ini tidak adil dan mematikan motivasi pengusaha. Distribusi pendapatan seharusnya didasarkan pada besar kecilnya kontribusi yang di sumbangkan ataupun berbagi resiko (*risk sharing*).

2) Alokasi sumber daya ekonomi menjadi tidak efisien. Dengan di alokasikannya sumber daya dalam perjudian maka nilai tambah

perekonomian akan terhenti dan berpotensi tersumbatnya perekonomian yang mengarah pada perpindahan kekayaan dari pihak-pihak yang produktif kepada pihak nonproduktif.

Ditinjau dari segi sosial dan psikologis alasan pelarangan judi adalah :

1) Adanya kecenderungan bahkan keinginan untuk menguasai harta orang lain dengan cara menyerempet batil. Motivasi ini di dorong oleh gambaran keuntungan lebih yang di berikan dalam berjudi walaupun terkadang menderita kerugian

2) Selain harta orang yang berjudi, tidak jarang orang yang berjudi menjadikan keluarganya sebagai objek judi.⁴⁸

b. *Gharar*

Gharar secara Bahasa berarti bahaya, cenderung pada kerusakan, penipuan, ketidakjelasan atau sesuatu yang lahirnya disukai tetapi batinnya dibenci. Secara istilah *Gharar* adalah semua jenis jual beli yang mengandung ketidakjelasan, spekulais, dan atau mengandung taruhan. Menurut al zarqa', *Gharar* adalah menjual sesuatu yang di ragukan keberadaan dan spesifikasinya. Jual beli tersebut dilarang karena terdapat unsur-unsur penipuan dan spekulasi seperti dalam judi. *Gharar* dapat terjadi karena ada keraguan mengenai bendanya atau ketidakjelasan karakteristiknya dari benda tersebut. Dengan demikian *Gharar* bisa terjadi pada kuantitas, kualitas, harga dan waktu penyerahan.⁴⁹

Berdasarkan definisi tersebut, *Gharar* adalah benda yang menjadi objek aqad, yang tidak ada ditangan atau dimiliki, tidak di ketahui keberadaannya, tidak dapat diserahkan pada waktunya sehingga menyebabkan pembeli mengalami kerugian, penyesalan dan bahaya atau sebaliknya bagi pelaku yang melakukan *Gharar*, dianggap memakan harta batil. Oleh karena itu, gharar ini bisa dalam bentuk barang atau objek aqad dan bisa pula dalam bentuk sighat aqad.

Gharar dapat dibedakan pada 3 bentuk yaitu :

⁴⁸ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer*., 52.

⁴⁹ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer*., 53.

- 1) *Gharar* besar. Apabila barang yang diperjual belikan belum ada atau tidak dimiliki seperti jual beli burung yang masih di udara, ikan yang masih ada di laut
- 2) *Gharar* sedang, di ikutkan pada mana yang paling condong apakah yang sedikit ghararnya atau yang banyak
- 3) *Gharar* kecil, apabila benda yang diperjual belikan belum jelas kecuali setelah dilihat barangnya.

Terhadap *Gharar* kecil, Sebagian ulama hanafiyah memperbolehkan sedangkan ulama malikiyah dan hambali melarang. Untuk *Gharar* besar, semua ulama sepakat tentang keharamannya.⁵⁰

c. Haram

Bisnis yang dilakukan seseorang harus terhindar dari unsur haram karena hal itu dilarang oleh Allah SWT. Haram berarti terlarang atau dilarang untuk dilakukan. Secara istilah ushul fiqih, haram adalah sesuatu yang disediakan hukuman (*iqah*) bagi yang melakukan dan disediakan pahala bagi yang meninggalkan karena diniatkan ibadah untuk menjalankan syariat-Nya.⁵¹

Haram dapat dikategorikan pada tiga hal, yaitu :

- 1) Haram secara dzatnya. Khamr, daging babi, bangkai judi dan segala sesuatu yang di persembahkan untuk selain Allah adalah contoh dari sesuatu yang haram karena dzatnya. Keharaman dari

⁵⁰ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer*.,, 54.

⁵¹ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer*.,, 55.

benda tersebut karena penetapan syariah, hal itu sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah ayat 3 :

حُرِّمَتْ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةُ وَالْدَّمُ وَلَحْمُ الْخِنْزِيرِ وَمَا أُهْلِيَ لِغَيْرِ اللَّهِ بِهِ
وَالْمُنْخَنِقَةُ وَالْمَوْقُوذَةُ وَالْمُتَرَدِّيَةُ وَالنَّطِيحَةُ وَمَا أَكَلَ السَّبُعُ إِلَّا مَا
ذَكَيْتُمْ وَمَا ذُبِحَ عَلَى النُّصُبِ وَأَنْ تَسْتَقْسِمُوا بِالْأَزْلَمِ ذَٰلِكُمْ فِسْقٌ
الْيَوْمَ يَبْسُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ دِينِكُمْ فَلَا تَخْشَوْهُمْ وَاخْشَوْنَ الْيَوْمَ
أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ
دِينًا فَمَنْ أَضْطُرَّ فِي مَخْصَصَةٍ غَيْرِ مُتَجَانِفٍ لِإِثْمٍ فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ
رَّحِيمٌ

Artinya; “Diharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi (daging hewan) yang disembelih atas nama selain Allah, yang tercekik, yang terpukul, yang jatuh, yang ditanduk dan diterkam binatang buas, kecuali yang sempat kamu menyembelinya dan (diharamkan bagimu) yang disembelih untuk berhala. Dan (diharamkan juga) mengundi nasib dengan anak panah, (mengundi nasib dengan anak panah itu) adalah kefasikan. Pada hari ini orang-orang kafir telah putus asa untuk (mengalahkan) agamamu, sebab itu janganlah kamu takut kepada mereka dan takutlah kepada-Ku. Pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Ku-cukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku-ridhai Islam itu jadi agama bagimu. Maka barang siapa terpaksa karena kelaparan tanpa sengaja berbuat dosa, sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”.⁵²

2) Haram karena proses yang ditempuh dalam memperoleh sesuatu.

Makanan halal yang diperoleh dengan cara bathil (mencuri,

⁵² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Semarang: CV. Al-Wa'ah, 1997), 166.

merampok, korupsi, *tadlis*, *taghrir*, *ikhtikar*, *ba'i*, *najassy*, *riba*, *maisir* dan lainnya) menjadi haram hukumnya makanan yang diolah mengandung najis menjadi haram hukumnya.

- 3) Haram karena tidak sah aqadnya yaitu tidak memenuhi rukun dan syarat dari aqad , missal jual beli ta'alluq (*muallaq*).⁵³

d. Riba

Dalam perjanjian bisnis seseorang dilarang menggunakan cara riba karena hukumnya haram.⁵⁴ Keharaman riba dapat di jumpai dalam Al Quran dalam Surat Ar Rum ayat 39 :

وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رِّبَا لِّيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ
مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضَعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya; “Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”⁵⁵

Dan juga disebutkan dalam Surat An Nisa ayat 161 :

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ هُمُوا عَنْهُ وَأَكَلِهِمُ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا
لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ﴿١٦١﴾

Artinya:“Dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil.

⁵³ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer* ., 56.

⁵⁴ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer* ., 57.

⁵⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, 182.

Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”.⁵⁶

Secara Bahasa, riba berarti tambahan atau kelebihan. Sedangkan secara istilah adalah kelebihan harta dalam suatu transaksi dengan tidak ada imbalan/gantinya. Misalnya adalah tambahan terhadap pinjaman uang yang harus diberikan oleh terutang kepada pemilik uang pada saat jatuh tempo. Riba seperti itu berlaku luas di kalangan masyarakat yahudi sebelum datangnya islam, sehingga masyarakat Arab pun sebelum dan pada masa awal islam melakukan aqad dengan cara ini sehingga disebut Riba Jahiliyyah. Riba dibedakan menjadi dua macam yaitu Riba Fadl dan Riba Nasiyah.⁵⁷

1) Riba Fadl

Adalah Riba yang berlaku pada aqad jual beli, yaitu kelebihan pada salah satu harta sejenis (ribawi) yang dipertukarkan/diperjualbelikan. Misal 1 kg gula dijual dengan 1,25

kg gula lainnya, kelebihan 0,25 kg dalam jual beli ini disebut Riba Fadl. Jual Beli seperti ini hanya berlaku dalam jual beli

Muqayyadah (barter) antara barang yang ditukar dengan barang bukan dengan nilai uang.

2) Riba Nasi'ah

Adalah kelebihan atas piutang yang diberikan orang yang berhutang kepada pemilik uang/modal ketika waktu yang

⁵⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, 198.

⁵⁷ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer* ., 58.

disepakati telah jatuh tempo. Missal karim meminjam uang Farhan sebesar Rp. 100.000,- untuk satu bulan. Ketika telah jatuh tempo karim belum mampu membayar hutangnya. Karena itu Farhan meminta tambahan Rp 10.000,- kepada karim sebagai tambahan atas waktu jatuh tempo yang diberikan. Kelebihan Rp 10.000,- dengan tambahan tenggang waktu ini disebut nasi'ah.⁵⁸

Dalam jual beli barter, baik sejenis atau tidak, dapat pula terjadi riba nasi'ah. Contoh jual beli barter barang sejenis dengan kelebihan salah satunya yang pembayarannya ditunda adalah membeli satu kilo gram beras dengan dua kilo gram beras yang akan dibayarkan satu bulan kemudian. Sedangkan contoh barter dalam barang tidak sejenis, seperti membeli satu kilo gram terigu dengan dua kilo gram beras yang akan dibayarkan dua bulan kemudian. Kelebihan salah satu barang, sejenis atau tidak, yang dibarengi dengan penundaan pembayaran pada waktu tertentu termasuk Riba Nasi'ah.

Ulama berbeda pendapat tentang illat keharaman Riba.

Ulama Syafi'iyah dan Malikiyah berpendapat bahwa illat keharaman Riba Fadl pada emas dan perak adalah disebabkan keduanya merupakan harga dari sesuatu, abik emas dan perak itu telah dibentuk atau belum. Jika dilebihkan harga salah satu diantaranya maka kelebihan itu termasuk Riba Fadl dan apabila

⁵⁸ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer* .., 59.

kelebihan itu dikaitkan dengan pembayaran tunda (tenggang waktu) maka menjadi Riba Nasi'ah.

Dalam menetapkan illat keharaman Riba nasi'ah dan Riba Fadl pada benda jenis makanan, menurut Ulama Malikiyah dan Syafi'iyah berbeda pendapat. Menurut Ulama Malikiyah, Illat jenis makanan yang terdapat pada Riba Nasi'ah berbeda dengan illat yang terdapat pada Riba Fadl. Dalam Riba nasi'ah, illat pada benda jenis makanan adalah karena sifatnya boleh dikonsumsi. Apabila satu jenis makanan dijual dengan jenis makanan yang sama, maka harus satu takaran, seimbang dan adil. Dengan prinsip ini, maka Riba Nasi'ah boleh berlaku pada seluruh jenis makanan seperti beras, gandum, apel, pir dan lain-lain. Sedangkan illat pada Riba Fadl adalah makanan pokok dan tahan lama sekalipun tidak dibatasi oleh Ulama Malikiyah batas waktunya.

Menurut Syafi'iyah, illat Riba pada jenis makanan adalah semata-mata karena benda itu bersifat makanan, baik makanan pokok, makanan ringan (buah-buahan dan lain sebagainya) maupun makanan untuk obat. Apabila kelebihan pembayaran pada jenis makanan ini dibarengi tenggang waktu maka menjadi Riba Nasi'ah, sedangkan apabila tidak dikaitkan dengan tenggang waktu, kelebihan harga dari salah satu benda sejenis yang diperjualbelikan menjadi Riba Fadl.⁵⁹

⁵⁹ Mahmudah, *Islam dan Bisnis Kontemporer* .., 60.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis *library research* (studi kepustakaan) yang yuridis normatif dengan menggunakan deskriptif analitis yang memiliki tujuan agar memperoleh sebuah uraian atau gambaran umum yang sistematis dan menyeluruh, serta menguraikan fakta ataupun keadaan yang ada. Berdasarkan dari sudut bentuknya, maka penelitian skripsi ini adalah penelitian preskriptif yaitu penelitian ini ditujukan agar memperoleh saran- saran terhadap apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah tertentu khususnya yang telah diteliti oleh penulis.⁶⁰

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dapat diartikan sebagai cara berpikir peneliti tentang bagaimana cara penelitian itu berlangsung. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan *statute approach* atau pendekatan undang-undang dan

conceptual approach atau pendekatan konsep. Pendekatan undang- undang (*statute approach*) digunakan untuk meneliti regulasi yang berhubungan terhadap Perlindungan Hukum bagi Konsumen ketika bertransaksi di aplikasi Shopee, sedangkan pendekatan konsep (*conceptual approach*) dilakukan untuk mengetahui akan beberapa konsep tentang definisi Perlindungan Hukum bagi Konsumen, pengertian Hukum Islam dan Pengertian Hukum Positif.

⁶⁰ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum (Jakarta: UI Press, 1986), 10.

Dengan didapatkan konsep yang jelas maka diharapkan tidak terjadi keaburan dan keambiguan pemahaman dalam aturan hukum kedepannya.

C. Sumber data

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan sumber data berupa beberapa bahan hukum sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan-bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari peraturan perundang-undangan yaitu:

- a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- b. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

2. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bentuk penjabaran terhadap bahan hukum primer seperti contoh hasil-hasil penelitian, rancangan undang-undang, hasil karya dari kalangan hukum. Bahan hukum sekunder lainnya yang dipakai

dalam penelitian ini adalah jurnal ilmiah, buku- buku, artikel-artikel, koran, tesis, dan makalah yang memiliki keterkaitan dengan objek permasalahan dalam penelitian peneliti.

3. Bahan Hukum Tersier

Merupakan penjelasan lebih lanjut dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang terdiri dari ensiklopedia, kamus, dan situs internet.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumen atau bahan pustaka yang menggunakan data sekunder. Data sekunder ini meliputi buku-buku, dokumen-dokumen resmi, hasil-hasil penelitian yang berwujud, penelitian sumber data sekunder utama yaitu didasarkan pada hukum positif. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan mencakup bahan hukum sekunder, bahan hukum primer, dan bahan hukum tersier, sebagaimana telah disebutkan pada bagian sumber data di atas.

E. Analisis Data

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan metode normatif kualitatif dalam analisis data. Normatif yaitu didasarkan terhadap beberapa peraturan hukum yang ada sebagai norma hukum positif, sedangkan data kualitatif dalam analisis data ini yaitu bertitik tolak pada usaha penemuan informasi dan asas. Data yang sudah dikumpulkan akan dihimpun diolah dan dianalisis kemudian dikonstruksikan.

BAB IV PEMBAHASAN

A. Transaksi di Aplikasi Shopee

1. Aplikasi Shopee

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



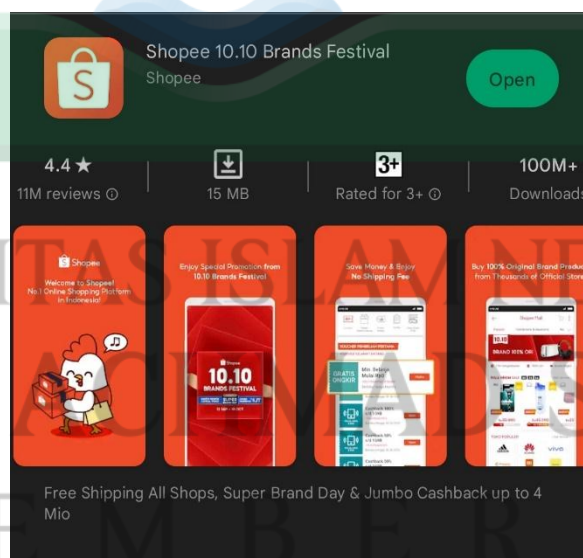
Gambar 4.1
Logo Shopee

Shopee Indonesia memiliki visi “*Menjadikan Mobile Marketplace Nomor 1 Di Indonesia*” serta memiliki misi “*Mengembangkan Jiwa Kewirausahaan Bagi Para Penjual Indonesia*”.⁶¹ Para pemuda dan

⁶¹ Shopee, dikutip dari <https://portal-uang.com/shopee/>., diakses pada 30 Desember 2022.

pemudi pada era ini yang terbiasa beraktivitas dengan menggunakan gadget termasuk dalam melakukan kegiatan berbelanja menjadi sasaran sebagai pengguna Shopee.

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



Gambar 4.2
Aplikasi Shopee Pada PlayStore

Pada halaman awal pengguna akan menikmati sebanyak 26 kategori yang terdapat di Shopee, yaitu “Elektronik, Komputer dan

Aksesoris, Handphone dan Aksesoris, Makanan dan Minuman, Perawatan dan Kecantikan, Perlengkapan Rumah, Pakaian Pria, Pakaian Wanita, Sepatu Pria, Fashion Muslim, Tas Pria, Fashion Bayi dan Anak, Ibu dan Bayi, Aksesoris Fashion, Jam Tangan, Sepatu Wanita, Kesehatan, Tas Wanita, Hobi dan Koleksi, Otomotif, Olahraga dan Outdoor, Souvenir dan Pesta, Fotografi, Buku dan Alat Tulis, Voucher, dan ShopeePay Sekitarmu”.

2. Produk dan Layanan

a. Produk

Produk tersebut adalah berbagai macam produk digital yakni barang tanpa bentuk fisik antara lain pulsa, paket data, kupon game, tagihan listrik (prabayar dan pascabayar, tagihan (cicilan pulsa, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, PDAM, TV Kabel) yang dapat ditambah atau dihapus sewaktu waktu atas kebijakan Shopee.⁶²

Marketplace Shopee menyediakan berbagai macam kebutuhan,

antara lain kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder. Tidak jauh berbeda dengan *Marketplace* lain, Shopee juga menawarkan berbagai produk yang sedang *trend* dan menyesuaikan gaya hidup di Indonesia. Produk-produk Shopee dapat mengikuti perkembangan gaya hidup yang modern dan sekarang Shopee menjual produk kebutuhan sehari-hari. Produk yang ditawarkan oleh Shopee berbagai macam, mulai dari kebutuhan pria, wanita hingga anak-anak. Shopee punya dua macam

⁶² Kategori, dikutip dari <https://shopee.co.id/>, diakses pada 30 Desember 2022.

platform penjualan produk yaitu kategori yang diisi para penjual dari kalangan UMKM dan Mall dengan brand-brand resmi di dalamnya. Namun semua produk dapat di akses dan di cari melalui *Search Engine* yang disediakan oleh Shopee.

b. Layanan

Marketplace Shopee mencoba memberikan layanan yang lengkap kepada penjual dan pembeli. Untuk penjual Shopee memberikan kemudahan registrasi bagi siapa saja yang ingin berjualan, bahkan Shopee menyediakan *Seller Center* untuk para penjual yang mengalami kesulitan ketika menggunakan Shopee. Adapun layanan yang diberikan oleh Shopee diantaranya aplikasi, perangkat lunak klien Shopee dan semua informasi, halaman tertaut, fungsi, data, teks, gambar, foto, grafik, pesan, label, konten, pemrograman, perangkat lunak, layanan aplikasi, atau lainnya yang disediakan melalui aplikasi.⁶³

3. Fitur Shopee

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

⁶³ Kategori, dikutip dari <https://shopee.co.id/> diakses pada 30 Desember 2022.

a. Gratis Ongkir

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

Dalam sistem pemilihan jasa kirim Shopee akan memperbaharui secara otomatis dapat memilih layanan jasa terbaik. Pemilihan akan disesuaikan dengan estimasi waktu dan kapasitas pengiriman, agar pengguna dapat menerima pesanan lebih cepat dan mendapatkan ongkir yang lebih murah. Pengguna Shopee masih tetap

dapat memilih jasa kirim yang diinginkan dalam waktu satu jam setelah pesanan “Sedang dikemas” dan sebelum penjual memproses pesanan.⁶⁴

b. Metode Pembayaran

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

⁶⁴ “Apa ketentuan program gratis ongkir”, dikutip dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-ketentuan-Program-GGratis-Ongkir> diakses pada 30 Desember 2022.

1) ShopeePay

ShopeePay adalah uang elektronik yang dimiliki Shopee khusus untuk pengguna yang melakukan berbagai transaksi. Untuk dapat menggunakan ShopeePay, pengguna harus mengaktivasi ShopeePay terlebih dahulu. Saldo ShopeePay dapat ditarik dan diisi dengan menghubungkan nomor rekening pengguna.

2) ShopeePayLater

Layanan SPayLater dicicil satu 1x/beli sekarang bayar nanti oleh PT Lentera Dana Nusantara (sebagai operator platform layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi/P2P lending), PT Commerce Finance (sebagai perusahaan pembiayaan), serta pihak lain yang bekerja sama dengan PT Lentera Dana Nusantara atau PT Commerce Finance untuk memberikan pinjaman bagi Pengguna.⁶⁵

SPayLater dapat digunakan untuk membeli beberapa produk digital seperti pulsa, listrik PLN, paket data, BPJS, tiket kereta api, telkom, PDAM, pasca bayar, tiket pesawat, TV kabel & internet, tiket bus & travel, roaming. Sedangkan SPayLater tidak dapat digunakan dalam membeli produk kategori voucher, emas, uang elektronik dan zakat.

⁶⁵ “Apa syarat ketentuan berbelanja dengan SPayLater”, dikutip dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-syarat-ketentuan-berbelanja-dengan-ShopeePayLater>. diakses pada 30 Desember 2022.

3) Cash On Delivery (COD)

COD adalah metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli. Jasa kirim yang mendukung metode pembayaran COD antara lain adalah J&T Express, Shopee Express, ID Express dan pengiriman luar negeri. Pengiriman dengan jasa kirim J&T Express, Shopee Express dan ID Express dengan metode pembayaran COD (bayar di tempat) dilindungi asuransi.⁶⁶

c. Cashback dan Voucher

Fitur *Cashback* dan *Voucher* adalah fitur yang memberikan potongan saat pembelian barang. *Cashback* di Shopee ada dua jenis yaitu dalam bentuk Shopee Pay atau dalam bentuk Shopee Koin. Keduanya dapat digunakan untuk pemotongan belanja selanjutnya.

Untuk mendapatkan fitur ini cukup dilakukan klaim pada saat penawaran dan saat *check out* pengguna memasukan *voucher* tersebut sebelum menyetujui pembayaran.

d. Shopee Koin

Shopee koin merupakan *reward* yang diberikan Shopee saat mendapatkan *voucher cashback*, *me-review* barang yang sudah dibeli atau saat bermain Shopee *game*. Saldo Shopee koin juga dapat memotong biaya pembayaran ketika akan membeli suatu barang.

⁶⁶ “Apa itu opsi pembayaran COD (Bayar di Tempat)”, dikutip dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opsi-pembayaran-COD-Cash-on-Delivery>. diakses pada 30 Desember 2022.

Pengguna dapat mengirim Koin sebagai hadiah kepada teman yang ada di kontak Pengguna melalui chat. Koin yang ditransfer ke teman adalah Koin terbaru yang pengguna punya (tanggal kedaluwarsa paling lama). Apabila pengguna mengirim Koin kepada teman, tanggal kedaluwarsa Koin tidak akan diperbaharui.⁶⁷

e. Shopee Pinjam

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

4. Cara Bertransaksi di Aplikasi Shopee

a. Pembelian

Pembelian barang dan jasa diawali dengan proses pencarian melalui search engine pada personal komputer mengenai situs shopee

oleh pengguna jasa internet. Memasuki situs shopee, pengguna yang ingin mencari barang dan jasa dihadapkan dengan tampilan shopee yang menyediakan toolbar untuk memudahkan proses pencarian barang dan jasa. Pengguna memilih kategori iklan (gambar dan video) dari barang dan jasa yang akan dicari.

b. Negosiasi

⁶⁷ “Apa itu Transfer Koin di chat?”, dikutip dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-Transfer-Koin-di-chat>, diakses pada 30 Desember 2022.

Melakukan jual beli, tentunya berhadapan dengan proses yang biasa disebut dengan negosiasi, hal ini berlaku pula pada situs online shopee. Negosiasi dilakukan antara penjual dan pembeli untuk memperoleh kesepakatan dalam melakukan transaksi perdagangan.

c. Transaksi jual beli

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

Menggunakan kartu kredit, mini market dan lain-lain.

d. Pengiriman

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

elektronik biasanya menggunakan jasa asuransi untuk menjamin keamanan barang sampai ke tujuan pengiriman.⁶⁸

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

- 1) Download aplikasi Shopee. Setelah aplikasi terinstal, buka aplikasi Shopee. Dan pilih Saya untuk login ke akun Shopee anda.
- 2) Selanjutnya pilihlah tombol untuk Login. Untuk pengguna awal yang belum mempunyai akun, perlu membuat akun baru. Untuk login, peneliti menggunakan facebook, akan tetapi jika ingin mendaftar dengan menggunakan email, hanya dengan pilih halaman Register. Lanjutkan pilih tombol dengan Facebook.
- 3) Setelah di laman facebook, harus memasukan email atau nomor handphone beserta password facebook. Kemudian pilih Masuk.
- 4) Selanjutnya, pembeli memilih produk yang dibutuhkan. Dalam memilih produk pembeli harus benar-benar teliti. Apabila barang yang diinginkan sudah ditemukan, kemudian tekan pilih produknya.
- 5) Setelah menemukan barang yang dibutuhkan, tekan Check Out. Sebelum menuju ke halaman pembayaran, mengisi alamat yang akan menerima pesanan (pembeli). Dan tekan OK.

⁶⁸ Fauzan Ramadhan, "*Ingin Tahu cara Belanja di Shopee*", di kutip dari <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/ingin-tahu-cara-belanja-di-shopee-yuk-ikuti-langkahnya/>, di akses pada tanggal 30 Desember 2022.

- 6) Selanjutnya tekan metode pembayaran sesuai selera, disini peneliti menggunakan metode pembayaran Indomart.
- 7) Lakukan verifikasi dengan menggunakan nomor telepon, kemudian tekan OK. Masukkan kode verifikasi yang telah muncul kode verifikasi yang dikirim melalui sms telepon Anda. Kemudian masukkan kode verifikasi tersebut dan lanjutkan dengan menekan tombol verifikasi.
- 8) Cek ulang akumulasi pembayaran dan alamat yang akan dituju sudah sesuai., jika sudah sesuai, tekan Buat pesanan.
- 9) Selanjutnya kode pembayaran akan diterima dan tunjukkan pada pegawai Indomart.
- 10) Setelah pembeli menyelesaikan prosedur tersebut, penjual akan mengemas barang pesannya dan dikirim ke tempat tujuan. Setelah barang pesanan diterima pembeli, kemudian pembeli diminta untuk mengkonfirmasi kesesuaian barang tersebut. Bila telah sesuai maka berakhirlah transaksi jual beli.⁶⁹

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ketika Bertransaksi di Aplikasi

Shopee Menurut Perspektif Hukum Positif

Kehadiran Aplikasi Shopee memberikan kemudahan kepada konsumen, karena untuk melakukan transaksi jual beli tidak perlu keluar rumah, disamping itu pilihan barang dan jaspun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Dengan kemudahan yang di tawarkan oleh Shopee adalah

⁶⁹ Naufal Mamduh, “Panduan Lengkap cara Belanja Online di Shopee untuk Pemula”, di kutip dari <https://telset.id/how-to/cara-belanja-di-shopee/>, di akses pada 30 Desember 2022.

suatu hal yang wajar ketika transaksi jual beli konvensional mulai di tinggalkan. Transaksi perdagangan melalui Aplikasi Shopee menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi terhadap sejumlah kerugian dan juga memicu adanya permasalahan dalam praktik serta kasus-kasus dalam bertransaksi.⁷⁰

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

1. Wanprestasi

Mengutip dari laman Kemenkeu, definisi resmi Wanprestasi ialah tindakan yang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian awal yang dibuat oleh penjual dengan pembeli. Menurut pendapat peneliti Wanprestasi ialah melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan dalam perjanjian. Maksudnya apabila kita memesan suatu barang dengan spesifikasi tertentu dan penjual mengetahui dengan spesifikasi tersebut tetapi barang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi pemesanan. Di aplikasi Shopee Wanprestasi sendiri itu bisa terjadi ketika penjual tidak melaksanakan kesepakatan atau ingkar dari kesepakatan yang telah disetujui dengan pembeli disaat melakukan transaksi, seperti contoh apabila konsumen memesan barang dengan spesifikasi A tetapi kenyataannya barang yang datang atau barang yang telah dikirim oleh penjual diterima dengan spesifikasi B atau dengan spesifikasi yang

⁷⁰ Setia Putra, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui e-Commerce, *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 4 No. 2 (Februari 2014): 261.

berbeda dengan kesepakatan yang dilakukan saat hendak melakukan transaksi. Dari hal tersebut dapat dipastikan dapat merugikan disalah satu pihak.⁷¹

Seperti Contoh yang saya temui Berikut ini, dengan nama Elok yusfiatul ayda mengajukan complain atas pembelian di Shopee. Nomor pesanan: 220203H93R8BCX, nomor pengajuan: 220211180425304, kode laporan: 1490516717144752194, dengan alasan:

- 1) Barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang saya pesan. Pesanan saya:
 - a) Vooopoo Vinci mod pod kita 100% authentic sebanyak 3 pcs.
 - b) Mod Smok RPM40 Starterkit Authentic sebanyak 2 pcs.
- 2) Kualitas barang yang dikirim tidak authentic, tidak sesuai keterangan dalam etalase penjual. Sedangkan yang dikirim adalah Vooopoo Vinci Pod sebanyak 5 pcs Clone / Palsu/ tidak authentic.
- 3) Penjual sama sekali tidak ada respons terkait komplain saya. Chat tidak dibalas terkait komplain saya.⁷²

Dan juga contoh lain seperti, Pada 15 April 2020, dengan Nama Tedy melakukan transaksi pembelian casing tablet di Shopee. Sebelum transaksi saya sudah memastikan detail produk apakah sesuai seperti deskripsi di gambar ke penjual. Barang diterima 17 April 2020, ternyata

⁷¹ Endah Muniarsih, "Wanprestasi: Pengertian, Bentuk, Penyebab, dan Dampak Hukumnya", dikutip dari tirto.id, diakses pada: 27 juli 2022.

⁷² Elok Yusfiatul Ayda, "Klaim Pesanan di Shopee atas Barang Palsu dan Tidak Sesuai Pesanan", dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2022/02/13/surat-pembaca/klaim-pesanan-di-shopee-atas-barang-palsu-dan-tidak-sesuai-pesanan> , di akses pada 1 Januari 2023

produk tidak sesuai deskripsi gambar. *Customer service* Shopee menginformasikan bahwa untuk ongkos kirim pengembalian bisa didiskusikan dengan penjual.

Tanggal 22 April 2020, saya menghubungi Shopee untuk retur barang karena saya menerima email dari Shopee untuk alamat pengembalian. Namun yang mengherankan adalah lokasi daerah tujuan retur tidak sesuai dengan lokasi penjual tempat saya pesan barang. Alamatnya juga tidak lengkap, hanya ada kelurahan, kota, propinsi dan kode pos. Karena Shopee bersikeras agar saya mengirimkan ke alamat tersebut, maka saya kirimkan sesuai data yang saya terima. Akibat alamat tidak jelas tersebut, saya tracking JNE, statusnya missroute atau alamat tidak lengkap.⁷³

Dalam Contoh lain juga mengalami hal yang sama Seperti kasus berikut ini, Pada hari Jumat, 04 November 2022, dengan Nama Muhammad Rosidi melakukan pembelian HP Realme 9 Pro+ 8/128 [Sony

IMX766 OIS] melalui Shopee, di toko @realme.official. Pengiriman menggunakan kurir sameday, karena untuk keperluan adik yang masih sekolah. aPaket diterima pada pukul 17.54 oleh orang rumah saya. Kemudian saat malam hari setelah saya pulang kerja, barulah saya buka paket hp tersebut. Ternyata setelah saya buka, hp tidak menyala sama sekali layarnya. Bahkan setelah dilakukan pengisian daya pun tetap tidak menyala.

⁷³ Tedy, "*Pesanan Shopee yang Diterima Tak Sesuai, Proses Retur Mengecewakan*", dikutip dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4998707/pesanan-shopee-yang-diterima-tak-sesuai-proses-retur-mengecewakan> , diakses pada 1 Januari 2023.

Setelah itu saya coba chat pihak Realme di Shopee. Namun penjual hanya menjawab akan dicek dahulu, tapi sampai keesokan harinya tidak ada jawaban lebih lanjut. Akhirnya saya memutuskan untuk melakukan pengembalian produk melalui fitur pengembalian barang dan dana yang ada di Shopee pada hari Sabtu, 05 November 2022. Sesuai petunjuk Shopee, saya antarkan barang untuk dikirimkan ke alamat yang sudah dicantumkan oleh pihak Shopee.

Keesokan harinya setelah saya kirimkan barangnya ke *warehouse* Shopee, ternyata pengembalian barang saya ditolak oleh pihak Shopee, tanpa alasan dan pesanan sudah terselesaikan otomatis meski saya belum konfirmasi terima barang.⁷⁴

Dalam kasus Wanprestasi maka harus ada Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen ketika ada Wanprestasi menurut Hukum Positif terdapat dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :⁷⁵

a. Hak Konsumen untuk Mengoptimalkan Pelayanan.

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

⁷⁴ Muhammad Rosidi, "HP Realme Tidak Bisa Nyala Saat Diterima, Pihak Shopee Menolak Pengembalian Barang", dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2022/11/16/surat-pembaca/hp-realme-tidak-bisa-nyala-saat-diterima-pihak-shopee-menolak-pengembalian-barang> , diakses pada 1 Januari 2023.

⁷⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia, "Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".

mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak Konsumen untuk Menuntut Penggantian Kerugian

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

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Ketentuan ini berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁷⁶

Mengenai masalah ganti rugi ini sebenarnya sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam Pasal 19 UUPK,

dinyatakan bahwa "*pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan*". Ganti rugi tersebut dapat berupa Pengembalian uang atau penggantian barang dan jasa yang sejenis.⁷⁷

⁷⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia, "Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Pasal 19.

⁷⁷ Fially Claude Makasuci, "perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee", *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Vol. 2, No. 7 (Juli 2021). 1164.

2. Pengaduan Cukup Sulit

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

Seperti Contoh kasus yang Saya temui Terkait masalah pengiriman konsumen terkadang mendapat pemberitahuan *“paket akan dikembalikan ke pengirim karena percobaan pengiriman gagal”*. Padahal konsumen mengkonfirmasi tidak ada satupun kurir yang menghubungi dan datang untuk mengantarkan paket kerumahnya dengan resi yang sudah tertera dalam aplikasi, dalam hal ini konsumen sudah melakukan komplain dengan menghubungi *chat agent shopee* dan dikatakan akan diurus dalam waktu 3 hari, namun selang beberapa hari kemudian tidak ada *follow up* apa-apa dari pihak Shopee.⁷⁸

Contoh kasus lain yaitu, Pada tanggal 28 Oktober 2022, dengan nama Fatih Seida membeli monitor AOC 16T2 di Shopee, dengan nomor pesanan: 221027GXFVC0FJ di toko DBKlik Indonesia, karena saya lihat ratingnya baik. Akhirnya saya membeli dengan harga Rp3.500.000.

Akhirnya saya mencoba mencoba untuk menghubungkannya ke laptop saya untuk mulai bekerja. Ternyata monitor portable AOC 16T2 yang saya dapat ternyata memiliki kecacatan di bagian case-nya, yang notabene sebagai penyangga dari monitor, selain itu juga, pada kolom

⁷⁸Amelia Rizky Alamanda, “Pengiriman Shopee Express Bermasalah”, dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2022/09/23/surat-pembaca/pengiriman-shopee-express-bermasalah>, diakses pada 25 november 2022.

deskripsi disebutkan bahwa panel layar adalah IPS. Ternyata di buku manual AOC 16T2 ini disebutkan bahwa panelnya adalah TFT.

Sehingga karena hal tersebut, saya mengirim pesan kepada DBKlik Indonesia melalui aplikasi Shopee, untuk menyampaikan keluhan. Pada saat itu yang saya sangat harapkan adalah kecepatan dalam menindak keluhan saya. Saya seorang programmer mobile yang pada saat itu sedang dikejar deadline. Sehingga yang saya harapkan jawaban dari DBKlik Indonesia adalah penanganan yang cepat, apakah kira-kira segera dikirimkan unit baru atau retur barang yang dapat menyelesaikan permasalahan saya.

Tanggal 2 November 2022, akhirnya Shopee menyetujui untuk pengembalian barang dengan Nomor Kasus: 1590538500474187811. Saya pun akhirnya melakukan pengembalian barang mengirimkan AOC 16T2 ini ke alamat penjual.

Tanggal 19 November 2022 ini, saya sangat kecewa terhadap pihak

DBKlik Indonesia dan Shopee, karena barang yang dikembalikan kepada saya adalah barang yang sama dengan apa yang saya kirimkan, Secara tidak langsung pihak Shopee tidak memberikan solusi apa pun terhadap permasalahan saya.

Setelah saya cek, ternyata apa yang saya keluhkan tidak ada yang terjawab satu pun dan tidak ada yang diperbaiki satu pun. Ini adalah kekecewaan paling besar saya terhadap Shopee, karena saya cukup aktif berbelanja di *marketplace* ini. Ternyata dalam penanganan kasus seperti

ini sangat payah, sampai saya telepon *customer care* beberapa kali hanya disuruh untuk menunggu, tanpa memberikan pandangan terkait kasus saya.⁷⁹

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

Dan juga mengenai pengembalian barang (*return*) dan pengembalian dana, dalam hal ini pengembalian barang yang dikembalikan dari konsumen kepada penjual ini akibat dari ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang datang atau bisa juga barang yang datang telah cacat/rusak sehingga barang tersebut tidak dapat digunakan. Terkait masalah tersebut Shopee memberi

waktu 5 hari untuk mengajukan pengembalian barang kepada penjual, tetapi penjual terkadang tidak menerima pengajuan pengembalian barang dari konsumen, dalam situasi tersebut pihak Shopee memberi waktu penjual untuk merespon pengajuan dari konsumen dan apabila tidak merespon dari Shopee sendiri memberi waktu 3 hari sejak pengajuan pengembalian barang.⁸⁰ waktu 3 hari yang diberikan Shopee ini terbilang

⁷⁹ Fatih Seida, "Kekecewaan terhadap Penanganan Kasus Pengembalian Barang oleh Shopee", dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2022/11/23/surat-pembaca/kekecewaan-terhadap-penanganan-kasus-pengembalian-barang-oleh-shopee> , diakses pada 1 Januari 2023.

⁸⁰ <https://help.shopee.co.id/portal/article/73253> , diakses pada 25 november 2022.

cukup lama pasalnya kalau memang barang tersebut sudah jelas tidak berfungsi/Rusak mengapa tidak sesegera mungkin diambil langkah otomatis untuk menyetujui pengembalian barang.

Dalam pengembalian dana Shopee memerlukan waktu 3 hari untuk memberikan keputusan terkait pengembalian Dana yang meliputi beberapa proses yaitu Mengumpulkan data pendukung yang dibutuhkan untuk memperkuat pengajuan Pembeli.⁸¹ Melakukan pengecekan kepada tim terkait di Shopee dan menghubungi Penjual. waktu 3 hari yang diberikan Shopee ini terbilang cukup lama karena masalah sudah diketahui sebelumnya pada banding pengembalian barang mengapa dalam pengembalian dana ini masih membutuhkan waktu selama 3 hari padahal dalam proses sebelumnya sudah diketahui sebab-sebab dari mengapa dilakukan pengembalian dana dalam transaksi yang telah dilakukan.

Dari pengembalian barang (*return*) yang sulit dan memakan waktu yang cukup lama dan juga mengenai pengembalian dana akibat

pengembalian barang (*return*) karena barang tersebut dalam kondisi yang tidak bisa digunakan/rusak ini sering kali dana yang dikembalikan dari pihak shopee ini memerlukan pengecekan yang terbilang lama dalam pengurusan pengembalian dana.

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

⁸¹ <https://help.shopee.co.id/portal/article/72838>, diakses pada 25 november 2022.

Konsumen yaitu :⁸²

1) Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan

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

2) Menyelesaikan Sengketa Konsumen

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

3. Pembobolan Akun Konsumen Shopee

Pada kasus yang peneliti analisa, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun Shopee untuk disalah gunakan, seperti pemberian barang

dengan dana pemilik akun Shopee. Permasalahan lain yang timbul misalnya berkenaan dengan jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen.

Jaminan keamanan transaksi Shopee sangat diperlukan untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan kepercayaan konsumen, dan pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan volume transaksi melalui Shopee.⁸³

⁸² Sekretariat Negara Republik Indonesia, “Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Pasal 4.

⁸³ Tim BPKN, “Kajian Perlindungan E-Commerce di Indonesia” dikutip dari www.bkpn.go.id diakses pada 11 juli 2022.

Seperti contoh kasus yang saya temui sebagai berikut, dengan akun Shopee: farahluthfitah. Kronologinya, pada Sabtu 27 Maret 2021 saya mendapatkan *chat* WA dan telepon dari nomor tak dikenal. Dia menelepon saya berkali-kali, saya angkat, lalu dia bilang dari pihak Shopee. Awalnya saya tidak percaya, tapi saat saya akan menutup teleponnya dia menyebutkan semua data saya di Shopee, mulai dari *username*, *password*, email, hingga transaksi yang saya lakukan akhir-akhir ini. Bahkan nominal Shopee Pay, beserta Shopee Pinjam dan lain sebagainya, yang seharusnya orang lain tidak akan tahu, tetapi dia tahu dan semua benar. Dari situ saya langsung percaya bahwa benar adanya ini dari pihak Shopee. Lalu bilang bahwa saya mendapatkan hadiah sebesar Rp2.000.000, tapi dengan syarat harus mentransfer Shopee Pay saya dan otomatis akan bertambah saldo Shopee Pay sebesar Rp2.000.000. Akan tetapi saya tidak mau mentransfer. Tidak habis akal pelaku memberi pilihan untuk ditransfer ke rekening BCA saya dan saya pun mengiyakan.

Tidak lama saya mengecek saldo BCA saya ternyata benar bahwa saya mendapat transfer sebesar Rp4.500.000 dari Shopee dan saya sangat percaya bahwa saya mendapat hadiah. Dari situ saya juga disuruh untuk menekan angka yang sama dengan yang muncul di layar HP saya. Ternyata pelaku mencoba masuk Gmail dan nomor HP saya, dia mengaku bahwa sedang mencoba mengkonfirmasi hadiah tersebut oleh pihak BCA dan saya harus memberikan akun Gmail, nomor hp dan juga nomor

rekening yang terhubung dengan *m-banking* BCA saya untuk dikelola oleh pihak BCA.

Tidak lama kemudian pelaku meminta kode nomor kartu ATM saya ternyata untuk masuk ke akun *BCA mobile* saya. Saya turuti saja apa maunya pelaku karena sebelum ia membobol rekening saya, pelaku sudah mentransfer uang Rp4.500.000 dari Shopee ke rekening saya. Maka dari itu saya percaya saja semua yang pelaku katakan.

Setelah itu juga pelaku meminta merek dan kode hp saya. Di situ saya mulai curiga untuk apa pelaku meminta itu, lalu saya tutup teleponnya. Di saat itu juga saya mendapat pemberitahuan dari *m-banking* saya bahwa uang Rp4.500.000 sudah ditransfer ke nomor OVO. Beberapa menit kemudian saya tidak bisa mengakses *m-banking* BCA saya.

Saya langsung menghubungi pihak BCA dan menceritakan hal yang sebenarnya. Pihak BCA pun setelah itu langsung memblokir akun

saya dan pihak BCA memberi tahu transaksi OVO ke nomor mana. Pihak BCA memberikan solusi untuk menelpon pihak OVO dan *Customer Service* Shopee.

Pada hari Sabtu, 27 Maret tersebut saya juga mencoba masuk ke akun Shopee saya tidak bisa dan ternyata akun saya dibekukan oleh pihak Shopee. Akun Shopee saya tidak dibekukan lagi dan dapat masuk kembali pada hari Minggu, 28 Maret 2021. Saat saya login masuk, dan ternyata kemarin Sabtu, 27 Maret 2021 tiba tiba ada notifikasi saya melakukan pinjaman sebesar Rp 4.500.000 jatuh tempo bulan Mei. Dari situ baru saya

ingat kalau pelaku mentransfer ke rekening saya yang sumbernya dari akun Shopee saya sendiri. Tidak hanya berhenti disitu, saya melihat saldo Shopee Pay saya hilang sebesar Rp3.856.000 dengan keterangan pembayaran ke Toko Saliman dan Grosir online SH.⁸⁴

Dalam perspektif Hukum Positif pada kasus yang peneliti analisa terdapat dalam ketentuan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu: “*Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak*”.⁸⁵ Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli pada situs belanja shopee, yang diatur dalam Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah:

a. Perlindungan Terhadap Data Pribadi

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sudah cukup memadai dalam mengakomodasi perlindungan terhadap data pribadi konsumen.

b. Otentikasi Subjek Hukum

Yang menyangkut otentikasi adalah kecakapan para pihak sebagaimana tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan validitas subjek hukum.

c. Objek Transaksi E-commerce

Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan

⁸⁴ Farah, “Akun Shopee Kena Hack, Data Bisa Diambil dan Berujung pada Saldo Shopee Pay Hilang dan Shopee Pinjam yang Disalahgunakan”, dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2021/03/31/>, di akses pada 1 januari 2023.

⁸⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia, “Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”. Pasal 18.

informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan produk yang ditawarkan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 9.

C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ketika Bertransaksi di Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Hukum Islam

Transaksi pada dasarnya dititikberatkan pada kesepakatan antara kedua belah pihak yang ditandai dengan perbuatan atau pernyataan yang menunjukkan suatu keridhaan dalam bertransaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih sehingga terhindar atau keluar dari suatu ikatan yang tidak berdasarkan Syara'. Dalam Hukum Islam transaksi juga disebut dengan istilah Akad. Oleh karena itu, dalam Islam tidak semua bentuk kesepakatan atau perjanjian dapat di kategorikan sebagai Akad terutama kesepakatan yang tidak didasarkan pada keridhaan dan Syariat Islam.⁸⁶

Bentuk Perlindungan Hukum jual beli online menurut Hukum Islam adalah berupa Larangan dalam Al-Quran dan Hadist tentang jual beli yang mengandung Unsur MAGHRIB (*Maisir, Gharar, Haram dan Riba*).

Berdasarkan Analisa peneliti dalam temuan kasus atau praktik yang merugikan Konsumen, diantaranya :

1. Wanprestasi

Menurut pendapat peneliti Wanprestasi ialah melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan dalam perjanjian. Maksudnya apabila kita memesan suatu barang dengan spesifikasi tertentu dan penjual mengetahui dengan spesifikasi tersebut tetapi barang diterima

⁸⁶ Qamarul huda, *Fikih Muamalah*, (Yogyakarta: teras, 2011). 25-26.

tidak sesuai dengan spesifikasi pemesanan. Di aplikasi Shopee Wanprestasi sendiri itu bisa terjadi ketika penjual tidak melaksanakan kesepakatan atau ingkar dari kesepakatan yang telah disetujui dengan pembeli disaat melakukan transaksi, seperti contoh apabila konsumen memesan barang dengan spesifikasi A tetapi kenyataannya barang yang datang atau barang yang telah dikirim oleh penjual diterima dengan spesifikasi B atau dengan spesifikasi yang berbeda dengan kesepakatan yang dilakukan saat hendak melakukan transaksi. Dari hal tersebut dapat dipastikan dapat merugikan disalah satu pihak.⁸⁷

Dengan terjadinya pelanggaran kesepakatan yang dilakukan oleh penjual yang menyebabkan timbulnya wanprestasi maka pelanggaran kesepakatan ini bermakna mengurangi timbangan, melakukan perbuatan yang batil atau melakukan perbuatan kecurangan, dalam hal ini pelanggaran kesepakatan mengandung unsur Keharaman dalam bertransaksi.

Menurut Analisa Peneliti Wanprestasi yang mengandung unsur Haram terdapat dalam firman Allah Surah Al-an'am ayat 152 :

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۗ لَا تَكُلُوا نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya: *“Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekadar kesanggupannya”*.

Dalam sistem Haram ini terdapat unsur memakan harta orang lain dengan cara batil. Padahal Allah melarang memakan harta orang lain

⁸⁷ Endah Muniarsih, "Wanprestasi: Pengertian, Bentuk, Penyebab, dan Dampak Hukumnya", dikutip dari tirto.id, diakses pada: 27 juli 2022.

dengan cara batil sebagaimana tersebut dalam firman-Nya Surah Al-Baqarah ayat 188 :

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

Artinya: “Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui”.⁸⁸

Dengan melihat dalil diatas, maka cara-cara yang haram termasuk segala cara yang keliru yang tidak sesuai dengan hukum-hukum islam serta ajarannya dilakukan dengan salah dan tidak bermoral. Sama halnya dalam setiap transaksi yang tidak pasti dan tidak jelas dimana didalamnya ada kecurangan, maka orang tersebut berhak menolak dan membatalkan transaksi. Hal ini memberikan keyakinan bahwa sesuatu yang dikerjakan dengan maksud untuk merugikan pihak lain dalam transaksi adalah dilarang oleh Allah dan Rasulullah SAW.

2. Pengaduan Cukup Sulit

Dalam hal ini konsumen mendapat ketidakjelasan dari pihak Shopee jika melakukan komplain. Mulai dari proses yang lama hingga proses komplain tidak diperhatikan.

Menurut analisa peneliti bahwa ketidakjelasan komplain dalam melakukan transaksi di aplikasi Shopee juga mengandung unsur *Gharar*.

⁸⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, 182.

Pada sebuah hadis yang diriwayatkan dari Abu Hurairah, yang berbunyi:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْعَرَرِ

Artinya : “*Dari Abu Hurairah ra, ia berkata, “Rasulullah melarang jual-beli dengan cara melempar batu dan jual beli gharar (yang belum jelas harga, barang, waktu dan tempatnya)”*”.

Berdasarkan hadis diatas dapat dipahami bahwa jual beli yang mengandung unsur *Gharar* (tidak jelas) itu sangat dilarang oleh Rasulullah. Karena jual beli seperti ini merugikan salah satu pihak, baik dari segi penjual ataupun pembeli. Jual beli gharar ini tidak sejalan dengan prinsip-prinsip hukum Islam dan asas-asas hukum Islam. Oleh sebab itu pula pada jual beli online dilarang adanya unsur-unsur *Gharar* untuk melindungi hak-hak para pihak yang terkait jual beli.⁸⁹

3. Pembobolan Akun Shopee

Pada kasus kali ini pemilik akun Shopee disalahgunakan oleh pihak lain secara illegal untuk di ambil manfaat atau keuntungannya seperti membeli barang dengan dana pemilik akun Shopee.⁹⁰

Menurut analisa peneliti pada kasus ini terdapat pada kutipan Al-Quran Surah Al-Muthaffifin ayat 1-6 :

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ لَّا يُغْنِي عَنْهُمْ كِبَارُهُمْ وَلَٰكِنَّ اللَّيْلَ يُبْصِرُهُمْ ﴿٥﴾ وَبِئْسَ مَا يَكْتُمُونَ ﴿٦﴾

⁸⁹ Nurmasiyah Ziauddin, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online”, *Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah*, vol 2, No 1 (2017), 83.

⁹⁰ Tim Journal, “*Kapok Belanja di Aplikasi Shopee dan menggunakan kartu kredit citibank*” dikutip dari journal.citandy.com , diakses pada: 11 juli 2022.

عَظِيمٍ ۝ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ۝

Artinya: “Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) Orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar. (yaitu) Hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam”.⁹¹

Pada ayat tersebut menerangkan bahwa dalam perdagangan atau bisnis baik itu secara tradisional maupun modern tidak boleh adanya unsur kecurangan dan penipuan yang dapat merugikan salah satu pihak. Maksud dari orang-orang yang curang di sini ialah orang-orang yang curang dalam menakar dan menimbang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁹¹ Abu Malik Kamal Bin As-Sayyid Salim, *Shahih Fiqih Sunnah*, (Pustaka Azzam 2011), Jilid 4, 441.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Cara bertransaksi di aplikasi Shopee diantaranya, konsumen melakukan pemilihan barang dengan mencari di *search engine*, selanjutnya konsumen melakukan negosiasi dengan penjual, kemudian konsumen dan penjual melakukan kesepakatan yang merujuk pada transaksi jual beli, terakhir pihak penjual mengirim barang sesuai kesepakatan yang telah disepakati.
2. Perlindungan Konsumen ketika bertransaksi di aplikasi Shopee menurut Hukum Positif terdapat pada
 - a. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terutama dalam pasal 4 mengenai Hak Konsumen untuk mengoptimalkan pelayanan dan pasal 19 mengenai Hak Konsumen untuk menuntut Ganti Rugi.
 - b. Pada Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pasal 18 mengenai ketentuan-ketentuan dalam transaksi elektronik. Yaitu : *“Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”*.
3. Perlindungan Konsumen ketika bertransaksi di aplikasi Shopee menurut Hukum Islam dapat Terlaksana apabila dalam transaksi tersebut tidak mengandung unsur-unsur MAGHRIB (*Maisir, Gharar, Haram, Riba*).

B. Saran

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

Kedua bagi konsumen diharapkan harus lebih berhati-hati dan cerdas dengan membaca segala peraturan dan ketentuan layanan serta sesuai dengan syariat islam dalam fikih muamalah sebelum melakukan transaksi jual beli online dan juga ketika ingin membeli suatu barang agar memperhatikan dengan baik keterangan spesifikasi yang terdapat pada barang yang telah disediakan oleh penjual.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Semarang: CV. Al-Wa'ah. 1997.

BUKU

Surya Siregar, Hariman. *Fikih Muamalah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2019.

Fahmi, Irham. *Etika Bisnis Teori Kasus dan Solusi*, Bandung: Alfabeta. 2015.

Tantri, Francis, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2015.

Tim, Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq. 2021.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2000.

M. Hadjon, Philipus. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2011.

Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia. 2004.

M.Hadjon, Philipus. *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT.Bina Ilmu. 1987.

Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2004.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT.Grasindo. 2000.

Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafiaka. 2009.

Pramono, B. S. *Pokok-Pokok Pengantar Ilmu Hukum*. Surabaya: Usaha Nasional. 2006.

Mahmudah. *Islam dan Bisnis Kontemporer*. Jember: STAIN Jember Press. 2014.

Huda, Qamarul. *Fikih Muamalah*. Yogyakarta: teras. 2011.

JURNAL

Yusri, M. "Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam", *Ulumuddin.*, Vol. 5. (2011): 7-8.

- Nuhalis. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. *Jurnal Ius*. No. 9 (2015): 527.
- Issamsudin, Moh. “Efektifitas Perlindungan Konsumen Di Era Otonomi Daerah”. *Jurnal Hukum Khaira Ummah*. No. 1 (2018): 289.
- Muttaqin, Aztar. “Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam”. *Ulumuddin*. No. 4 (2010): 460.
- Putra, Setia. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui e-Commerce”. *Jurnal Ilmu Hukum*. No. 2 (2014): 290.
- Humaemah, Ratu. “Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce”. *Jurnal Islamiconomic*. No.1 (2015): 48.
- Akhmaddhian, Suwari.”Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual beli Secara Elektronik”. *Jurnal Unifikasi*. No.2 (2016): 25.
- Iryani, Eva. “Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia”. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. No.2 (2017): 24.
- Makasuci, Fially Claude. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee”. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*. No. 7 (2021): 1164.
- Ziauddin, Nurmasiyithah. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online”. *Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah*. No 1 (2017): 83.

UNDANG-UNDANG

- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang. Nomor 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008. Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

SKRIPSI

- Ruth Serenia, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee”, (Skripsi, Universitas Sumatera Utara).
- Muhammad Khadafi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studikusus E-Commerce Melaluisosial Media Instagram)”, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Aqil Awla Mas'ud, "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo)", (Skripsi, IAIN Palopo).

Rizki Amelia Kadir, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual-Beli Online Ditinjau Dalam Hukum Islam", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makasar).

Ricardo Farera, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) Di Pekanbaru", (Skripsi, Universitas Islam Riau).

WEBSITE

Endah Muniarsih. "Wanprestasi: Pengertian, Bentuk, Penyebab, dan Dampak Hukumnya". dikutip dari tirto.id. diakses pada: 27 juli 2022.

Tim BPKN. "Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia". dikutip dari www.bpkn.go.id . diakses 9 mei 2022.

Tim Wikipedia. "Shopee Indonesia". dikutip dari id.wikipedia.com. diakses pada: 9 mei 2022.

Tim Qonsumen. "Berbelanja di Shopee". dikutip dari www.qonsumen.com . diakses pada: 11 juli 2022.

Tim Journal. "Kapok Belanja di Aplikasi Shopee dan menggunakan kartu kredit citibank". dikutip dari journal.citandy.com . diakses pada: 11 juli 2022.

Tim IESE. "Aturan Baru E-Commerce Indonesia – Indonesia E-Commerce Summit&Expo". dikutip dari www.iese.com diakses pada 11 juli 2022.

Konsumen Shopee. "Kebijakan Toko Online Shopee.co.id yang merugikan konsumen". dikutip dari www.kompasiana.com . diakses pada: 11 juli 2022.

Yuniar Nanien. "e-commerce peringkat teratas di Indonesia". dikutip dari <https://www.antarane.com/berita/2444349/shopee-e-commerce-peringkat-teratas-di-indonesia>. diakses pada 30 Desember 2022.

Ramadhan Fauzan. "Ingin Tahu cara Belanja di Shopee". dikutip dari <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/ingin-tahu-cara-belanja-di-shopee-yuk-ikuti-langkahnya/>. di akses pada tanggal 30 Desember 2022.

Mamduh Naufal. "Panduan Lengkap cara Belanja Online di Shopee untuk Pemula". dikutip dari <https://telset.id/how-to/cara-belanja-di-shopee/>. di akses pada 30 Desember 2022.

Farah. “Akun Shopee Kena Hack, Data Bisa Diambil dan Berujung pada Saldo Shopee Pay Hilang dan Shopee Pinjam yang Disalahgunakan”. dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2021/03/31/surat-pembaca/akun-shopee-kena-hack-data-bisa-diambil-dan-berujung-pada-saldo-shopee-pay-hilang-dan-shopee-pinjam-yang-disalahgunakan>. diakses pada 1 Januari 2022.

Ayda Elok Yusfiatul. “Klaim Pesanan di Shopee atas Barang Palsu dan Tidak Sesuai Pesanan”. dikutip <https://mediakonsumen.com/2022/02/13/surat-pembaca/klaim-pesanan-di-shopee-atas-barang-palsu-dan-tidak-sesuai-pesanan>. diakses pada 1 Januari 2023.

Tedy. "Pesanan Shopee yang Diterima Tak Sesuai, Proses Retur Mengecewakan". dikutip dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4998707/pesanan-shopee-yang-diterima-tak-sesuai-proses-retur-mengecewakan>. diakses pada 1 Januari 2023.

Rosidi Muhammad. “HP Realme Tidak Bisa Nyala Saat Diterima, Pihak Shopee Menolak Pengembalian Barang”. dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2022/11/16/surat-pembaca/hp-realme-tidak-bisa-nyala-saat-diterima-pihak-shopee-menolak-pengembalian-barang>. diakses pada 1 Januari 2023.

Seida Fatih. “Kekecewaan terhadap Penanganan Kasus Pengembalian Barang oleh Shopee”. dikutip dari <https://mediakonsumen.com/2022/11/23/surat-pembaca/kekecewaan-terhadap-penanganan-kasus-pengembalian-barang-oleh-shopee>. diakses pada 1 Januari 2023.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). dikutip dari <https://kbbi.web.id/perlindungan>. diakses pada 05 September 2021.

<http://beritakotamakassar.fajar.co.id/berita/2018/04/23/undang-undang-perlindungan-konsumen-belum-maksimal/>. diakses pada tanggal 06 September 2022.

Shopee. <https://portal-uang.com/shopee/>. diakses pada 21 Desember 2020.

Kategori. <https://shopee.co.id/>. diakses pada 31 Maret 2021.

<https://mediakonsumen.com/2022/09/23/surat-pembaca/pengiriman-shopee-express-bermasalah>, diakses pada 25 november 2022.

<https://help.shopee.co.id/portal/article/73253> , diakses pada 25 november 2022.

<https://help.shopee.co.id/portal/article/72838>, diakses pada 25 november 2022.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda di bawah ini saya :

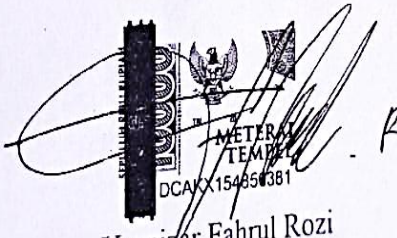
Nama : Yusnizar Fahrul Rozi
NIM : S20182162
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Institusi : UIN KHAS Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 22 November 2022
Saya menyatakan


Yusnizar Fahrul Rozi
S20182162

BIODATA PENULIS



Nama : Yusnizar Fahrul Rozi
NIM : S20182162
Tempat/tgl lahir : Blitar, 29 Juli 2000
Alamat : Dsn. Nampes, Ds. Nogosari, Kec. Pandaan Kab. Pasuruan
Jurusan/Fakultas : Hukum Ekonomi Syariah/Syariah
Institusi : Universitas Negeri KH Achmad Shidiq Jember
E-mail : yusnizarfahrul2000@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Aisyiah Busthanul Athfal (2004-2006)
2. MI Ma'arif Nogosari (2006-2012)
3. SMPU Al-Yasini Kraton (2012-2015)
4. SMA Al-Yasini Kraton (2015-2018)
5. UIN KH. Achmad Siddiq Jember (2018-2022)