

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial atau makhluk yang tidak bisa hidup sendiri dalam melakukan kegiatan sehari-hari, pastinya tidak akan mungkin lepas dari yang namanya jual beli (muamalah) supaya dapat memenuhi kebutuhan hidup, dimana manusia melakukan sebuah proses transaksi yaitu jual beli yang menandakan manusia makhluk sosial. Jual beli adalah sebuah wujud interaksi sosial, dimana transaksi tersebut dilakukan karena sama-sama menguntungkan pihak satu dengan pihak lainnya. Jual beli sendiri adalah hal yang paling mudah dalam sebuah perjanjian didalam bisnis, dimana melakukan sebuah pertukaran atau transaksi atas dasar saling menguntungkan dan juga dengan suka rela dalam melakukan transaksi tersebut.<sup>1</sup>

Sudah menjadi kodrat manusia bahwa Allah SWT telah menjadikan manusia supaya saling memenuhi hajat satu dengan yang lainnya, agar manusia bisa melakukan tukar-menukar dan bantu-membantu dalam berbagai hal keperluan dan juga semua urusan kehidupan masing-masing, baik itu pribadi ataupun untuk kebaikan umum, agar dapat tercapai semua kebutuhan hidup yang lambat laun semakin bertambah banyak dan beragam sehingga untuk pemenuhannya dilakukan dengan banyak cara. Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan menjadikan riba haram, karena untuk kepentingan hidup masyarakat muamalah sangat diperlukan dalam pemenuhan kebutuhan hidup manusia.<sup>2</sup>

Sebagai sebuah ilmu muamalah senantiasa akan selalu terus-menerus berkembang beriringan dengan kemajuan zaman yang ada, perkembangan yang terjadi tersebut sangat bergantung pada sebuah perkembangan manusia terlebih untuk umat Islam, didalam fikih muamalah sangat dipengaruhi oleh perkembangan dan sistematika kehidupan manusia,

---

<sup>1</sup> Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 68.

<sup>2</sup> M. Hasbi Ash Shidqi, *Filsafat Hukum Islam, cet. Ke-4* (Jakarta: Bulan Bintang, 1990), 426.

dengan demikian dalam kehidupannya manusia dapat mengaplikasikannya dalam berbagai situasi dan juga kondisi yang dialaminya.<sup>3</sup>

Segala sesuatu hal terutama di dalam Islam semuanya telah diatur, salah satunya yaitu aturan yang terdapat dalam sebuah perdagangan. Dimana di dalamnya akan terdapat sebuah akad.<sup>4</sup> Akad dalam Islam adalah suatu bentuk perikatan yang mempunyai peran penting dalam penyorotan apakah diterima atau tidaknya suatu transaksi. Akad sendiri merupakan suatu hal yang diperbolehkan dalam Islam (*Al Jawas Wal lbahah*) yaitu bebas tanpa adanya suatu ikatan.<sup>5</sup> Kebebasan dalam berakad tergantung bagaimana hal yang telah dibenarkan oleh syariat, dimana didalam suatu akad yang terdapat berbagai bentuk yang bebas untuk dilaksanakan asalkan rukun dan syaratnya dalam pelaksanaannya sudah terwujud. Dimana dalam akad yang dilaksanakanterdapat paksaanmenjadikannya tidak sah (batal), termasuk dalam salah satu akad, yaitu akad salam yang merupakan suatu akad yang pengaplikasiannya dan konsepnya mendekati di dalam suatu transaksi *e-commerce*.<sup>6</sup>

Jual beli salam merupakan suatu jual beli yang menggunakan sistem pesanan di mana penyerahan barang akan diberikan di waktu kemudian, sedangkan pembayaran akan dilakukan di awal. Didalam jual beli salam ini pembeli hanya diberikan sebuah gambaran terhadap barang yang akan dibeli.<sup>7</sup> Hak seperti ini ada dikarenakan ketika seringnya seseorang yang sedang melihat suatu barang, yang kemudian di dalam hatinya tersirat suatu keinginan untuk dapat membeli barang yang dilihatnya. Ketika mulai ditanggapi oleh si pemilik barang tersebut atau mungkin sudah membeli barang

---

<sup>3</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 8.

<sup>4</sup> Akad, Perjanjian, Kontrak jual beli (KBBI: Kamus Besar Bahasa Indonesia).

<sup>5</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 106.

<sup>6</sup> Ashabul Fadhi, *Tinjauan Hukum Islam Terapan Penerapan Akad as-salam Dalam Transaksi E-commerce*, Jurnal Pemikiran hukum islam, 2016. UPI Padang, 3.

<sup>7</sup> Imam Musthofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo, 2016), 86.

tersebut. Pada saat itu pembeli mulai berpikir dengan serius kemudian timbullah di dalam hatinya keraguan. Begitu juga dengan penjual, dimana saat ada seorang konsumen yang mencoba untuk menawar barang yang dijualnya tersebut, dan penjual mulai tertarik untuk menjual barang dagangannya tersebut, tetapi di saat proses penjualan sedang terjadi mulailah berkecamuk di dalam hatinya keraguan. Dikarenakan hal tersebut maka dalam Islam mensyariatkan suatu syariat bagi penjual dan pembeli, dimana dengan hak tersebut mereka bisa memilih untuk membatalkan atau meneruskan jual beli dalam transaksi tersebut.<sup>8</sup>

Perkembangan sektor industri dan perdagangan suatu negara memproduksi macam-macam barang atau jasa yang tersedia untuk digunakan. Selain itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang disupport oleh majunya teknologi telekomunikasi dan informasi sudah menambah ruang gerak dan perdagangan barang atau jasa lintas batas, maka dari itu penawaran barang atau jasa bervariasi dengan produksi luar negeri dan dalam negeri.

Di sisi lain, kondisi seperti itu menguntungkan konsumen, karena permintaan terhadap sebuah barang atau jasa yang diharapkan dapat dipenuhi, dan berbagai jenis barang atau jasa yang bermutu tinggi dapat dipilih secara bebas sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lainnya juga, keadaan dan peristiwa tersebut akan menyebabkan status pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak sama atau tidak berimbang, dan konsumen berada pada posisi yang kurang menguntungkan. Konsumen menjadi objek kegiatan komersial, dan pelaku komersial menggunakan teknik promosi dan menegakkan perjajjian standar terhadap konsumen untuk memaksimalkan keuntungan.<sup>9</sup>

Kegiatan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan media jaringan disebut e-commerce. Perdagangan dengan cara lewat media elektronik adalah aktivitas komersial yang melibatkan perdagangan konsumen, pelaku usah, dan diperantarai oleh jaringan komputer atau

---

<sup>8</sup> Muhammad Arifin bin Badri, *Panduan Praktis Fiqh Pernikahan Islam* (Jakarta: Darul Haq, 2018), 163.

<sup>9</sup> Rahayu Hartini, *Hukum Komersial* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2006), 207-208.

handphone. Media seperti Shoppe dapat digunakan 24 jam secara *online* selama ada akses internet, sehingga segala informasi bisa diakses dimanapun dan kapanpun.<sup>10</sup>

Umumnya kegiatan bisnis yang dilakukan dengan bantuan internet yang dinamakan *electroniccommerce* atau dikenal dengan *E-Commerce* ialah proses perdagangan yang dilakukan dengan bantuan internet, jadi dalam penggunaan internet menjadikan para pihak yang bertransaksi lebih mudah tanpa harus bertatap muka. Hal tersebut berarti transaksinya baik dari segi waktu ataupun uang akan lebih efisien. Berbagai kemudahan yang diajarkan *e-commerce* tidak lantas transaksinya tanpa reuji, terutama bagi pembeli meskipun di semua negara sudah ada mempunyai hukum perjanjian, namun risiko akan tindakan penipuan masih cukup terbuka umumnya antara *online* kontrak dengan kontrak biasa yang telah berlaku di suatu negara tidak ada perbedaan, yakni asas konsensus dan kebebasan berkontrak serta prinsip etika baik yang sebagai syarat sahnya perjanjian wajib terpenuhi.

Pendapat dari Wahbah Az Zuhaili, landasan prinsip di dalam transaksi muamalah dan ketentuannya yaitu memperbolehkan selama hal tersebut tidak bertentangan dengan hukum syariah ataupun dalil syariah. Penggunaan *e-commerce* bisa ditinjau dari aspek kepentingan orang banyak dan kebutuhan manusia akan teknologi yang perubahan begitu cepat terjadi sejalan dengan perkembangan zaman. Berkaca dari prinsip kebolehan di atas maka Islam memberi ruang yang seluas-luasnya agar memperbesarnya sehingga dampak negatif dalam penggunaan situs jual beli *online* perlu diwaspadai. Guna mengetahui transaksi dalam situs jual beli *online* telah sesuai dengan syariat Islam, konsep yang dijadikan dasar, yakni konsep halal, dalam hal ini halal diartikan dengan mengambil yang baik cara perolehannya yang halal, prosesnya halal dan penggunaannya halal. Kebanyakan problematika yang sering terjadi pada transaksi *online* yaitu penyerahan barangnya tidak dilakukan ketika transaksi.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 10.

<sup>11</sup> Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2008), 199-203.

Dampak yang dihasilkan dari penggunaan *e-commerce* sangatlah menguntungkan, yakni dalam cepatnya dan majunya hubungan global dapat dilakukan tanpa kendala tempat dan waktu yang kini sudah menjadi hal yang lumrah. Transaksi bisnis aktual yang tidak memerlukan pulpen dan kertas, perdagangan yang tidak lagi memerlukan pertemuan antara dua pihak, menjadikan *e-commerce* sebagai pembeda dalam hal ekonomi baru dibidang teknologi khususnya di negara Indonesia.

Signifikansi perkembangan teknologi ini mempunyai sisi baik dan sisi buruk, sisi baiknya adalah transaksi di internet perantara jaringan *online* bisa menambah peran dan tujuan perdagangan serta juga memberikan kemudahan dan praktis. Terkait transaksi yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik secara hukum mendapat jaminan kepastian hukum.

Permasalahan terhadap keamanan masih menjadi problem di internet, seperti kerahasiaan pesan, bagaimana memastikan bahwa pesan yang dikirim utuh ditangan penerima, dan legalitas informasi. Pihak-pihak yang bertransaksi dan kemurnian pesan sehingga bisa dijadikan bukti.<sup>12</sup>

Jadi pada intinya konsumen sangatlah membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat menyeluruh, dan mengingat keadaan konsumen secara umum yang kurang menguntungkan dibandingkan dengan posisi produsen dalam banyak hal, pembahasan tentang perlindungan konsumen selalu hangat dan selalu menjadi hal penting dan dikaji.<sup>13</sup>

Dengan semakin pesatnya perkembangan zaman tentunya terjadi banyak sekali perubahan terhadap kehidupan masyarakat salah satunya yaitu dalam bidang jual beli atau muamalah. Di era modern seperti ini apalagi khususnya kaum milenial yang mempunyai sifat lebih cenderung tidak mau repot dalam berbagai hal dan lebih suka hal-hal praktis, salah satunya contohnya adalah jual beli *online*. Sesuai dengan perkembangan zaman yang ada sekarang masyarakat lebih

---

<sup>12</sup>Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-commerce*(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2-3.

<sup>13</sup> Celina Tri Siwi Kristayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika), 5.

memilih untuk melakukan pembelian barang melalui platform *online*, di mana memang sangat memudahkan bagi pembeli tanpa harus repot datang ke tempat untuk membeli barang yang diinginkan.

Shopee sebagai marketplace yang paling mudahserta sebagai marketplace nomor 1 di Indonesia yang dalam waktu singkat dapat mengguncangkan dunia *e-commerce*. Shopee didirikan Christeng sebagai pin sekaligus CEO pada tahun 2015, ia merupakan lulusan terbaik pada Universitas Singapura.<sup>14</sup>

Dikarenakan banyaknya minat masyarakat terhadap pembelian *online* kita bisa melihat banyak sekali marketplace *online* yang ada dan menawarkan berbagai keunggulan masing-masing. Dalam platform jual beli *online* terdapat salah satu sistem dalam pameran *online* yaitu berupa sistem *cash on delivery* di mana sistem dalam pembelian barang COD ini dibayar setelah barang sampai di rumah.

Yang kita ketahui bahwa dalam Islam jual beli tidak hanya mempunyai tujuan agar menggantungkan penjual saja, namun juga kepuasan bagi si pembeli. Dalam Islam jual beli pada Shopee dengan sistem COD bagaimana praktiknya pada penerapan akad *as-Salam* pada jual beli tersebut.

Dalam jual beli *online* sistem COD ini seharusnya menguntungkan dikarenakan pembayaran dilakukan setelah barang sampai, jadi bisa dilakukan pengecekan terhadap barang yang dibeli sebelum barang agar dibayar. Didalam salah satu aplikasi platform sudah berlangganan apabila dalam pembelian *online* sistem COD barang diantar melalui kurir dari ekspedisi tertentu yang sudah dipilih oleh pembeli.

Dalam beberapa kasus terjadi kenyataan pada pemilihan *online* sistem COD ini menimbulkan banyak kerugian baik pembeli penjual dan kadang juga kurir yang mengantar barang tersebut dan dari segi kurir ini apabila pembelian dalam sistem COD seperti pada Shopee itu biaya akan ditanggung oleh si pengantar barang tersendiri, yang biasanya apabila tidak setuju dengan barang yang akan dibeli, maka bisa dikembalikan lewat kurir tersebut, dan apabila barang yang dibeli saat kurir

---

<sup>14</sup><https://thdiweb.com/sejarah-shopee/> diakses pada 5 November 2022 pukul 19.04 WIB.

mengantar paket bila ingin dibatalkan, maka barang yang dibeli tidak diberikan kepada pembeli sebelum pembeli membayar uang terlebih dahulu kepada kurir, maka boleh tidak kena ganti rugi, tetapi jika barang yang diberikan kepada pembeli sebelum pembeli membayar maka kurir akan terkena denda.<sup>15</sup>

Sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) adalah sistem pembayaran ketika dimana kurir sudah sampai di rumah pembeli, saat itu juga transaksi pembayaran berlangsung, beberapa kasus yang penulis temui adalah barang yang sudah di pesandi Shopee, ternyata ketika sudah sampai dan sudah dibuka ternyata tidak sesuai dengan ekspektasi si pembeli, dari sinilah muncul adakah perlindungan hukum bagi pembeli atau konsumen ketika membeli barang secara *online* dengan sistem COD ketika terjadi barang yang diinginkan dan dipesan atau dibeli tidak sama dengan ekspektasi.

Semua hal yang kaitannya dengan kegiatan ekonomi syariah sudah diatur di dalam fatwa dewan syariah nasional, kaitannya dengan beberapa masalah penulis temui tentang lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD), maka dari penulis tertarik agar menganalisis dan mengkaji lebih dalam masalah ini dalam sebuah skripsi yang berjudul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Sistem *Cash On Delivery* (COD) (Studi Kasus di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak)**”.

## B. Fokus Penelitian

Beranjak dari latar belakang masalah tersebut, maka focus penelitian pada skripsi ini tertuju pada perlindungan terhadap konsumen atas barang yang sudah dibeli dengan menggunakan transaksi *Cash On Delivery* (COD) ternyata tidak sesuai dengan ekspektasi pembeli. Hal semacam ini jelas merugikan pembeli, adakah perlindungan bagi konsumen yang ditinjau dari Fatwa Dewan Syariah Nasional.

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Jafar selaku kurir JNE pada 5 November 2022 pukul 15.23 WIB.

### C. Rumusan Masalah

Berkaca dari latar belakang permasalahannya, maka penulis menjabarkan penulisan ini dalam bentuk pertanyaan :

1. Bagaimana praktik sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD) di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD)?
3. Apa kendala dalam melakukan prosedur komplain terhadap barang yang dibeli ternyata tidak sesuai?

### D. Tujuan Penelitian

Berkaca dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Mengetahui tentang praktik transaksi *Cash On Delivery* (COD) di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak.
2. Mengetahui tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD) yang ditinjau dari Fatwa Dewan Syariah Nasional.
3. Mengetahui kendala dan solusi dalam prosedur melakukan komplain terhadap barang yang dibeli ternyata tidak sesuai.

### E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis  
Memperoleh manfaat dalam kajian bidang transaksi menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD) dan dapat dijadikan referensi wawasan ilmu pengetahuan khususnya oleh para akademis.
2. Secara Praktik  
Dapat menerapkan teori-teori yang telah di pelajari dalam bentuk penelitian ilmiah khususnya yang terkait pada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD) yang ditinjau Fatwa Dewan Syariah Nasional..

## F. Sitematika Penulisan

Agar dapat menghasilkan suatu karya ilmiah diperlukan untuk dapat memenuhi kaidah-kaidah suatu metode karya ilmiah dengan tepat. Tujuan dari pemberian sistematika yaitu ditujukan agar dapat memudahkan pemahaman terhadap isi dari hasil suatu penelitian yang diteliti. Penulisan skripsi ini mengacu pada pedoman penyusunan skripsi dan munaqosyah IAIN Kudus Tahun 2018, yang terbagi dalam lima bab :

Adapun urutan pembahasan dari setiap bab yakni :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam penelitian ini merupakan suatu uraian dimana fungsinya yaitu untuk mendeskripsikan menjadi satu secara global dari keseluruhan dalam isi suatu skripsi di mana di dalamnya terdiri dari beberapa sub yaitu latar belakang masalah, dimana dimulai terjadinya permasalahan, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori yang berisikan teori dasar penelitian yang memuat penelitian yang berhubungan dengan penjelasan mengenai teori kajian-kajian dari penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka berfikir.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bagian dari bab ini berisikan tentang uraian dari waktu, tempat penelitian jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan yang terakhir analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan dari hasil penelitian dan analisis data, pada bab ini terdiri dari gambaran umum tentang sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD) (Studi kasus di Desa Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak), kendala-kendala apa saja dalam melakukan prosedur complain atas barang yang dipesan ternyata tidak sesuai.

## **BAB V : PENUTUP**

Tahapan akhir dari sebuah penelitian yang telah dilaksanakan peneliti. Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan beberapa saran dari peneliti.

