

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi yang semakin maju yang mendukung pertumbuhan teknologi informasi saat ini membantu masyarakat dimanfaatkan sebagai media transmisi informasi ke seluruh penjuru dunia. Internet adalah sejenis teknologi komunikasi yang digunakan dalam skala global bersamaan dengan perkembangan teknologi informasi. Pada saat ini teknologi sangat berpengaruh dalam segala jenis kegiatan, salah satunya adalah kegiatan perdagangan yang melahirkan perdagangan berbasis internet. Kegiatan bisnis dengan teknologi internet disebut dengan *Electronic Commerce (e-Commerce)* yang dalam pengertian bahasa Indonesia dikenal dengan istilah “perniagaan elektronik”.¹

Jual beli barang melalui internet, atau memanfaatkan komputer atau smartphone yang terhubung dengan internet untuk melakukan jual beli barang, merupakan salah satu contoh dari perdagangan elektronik. Ketentuan perjanjian jual beli yang dicapai melalui internet pada dasarnya tidak berbeda dengan transaksi tradisional. Menurut ajaran Islam, landasan hukum jual beli adalah halal atau boleh selama kegiatan tersebut tidak dilarang oleh Al-Qur'an dan as-Sunnah. Dalam kehidupan sehari-hari, jual beli harus dilakukan dengan jujur untuk mencegah terjadinya kerugian pada salah satu pihak, serta menghindari segala bentuk penipuan. Karena itu, semua aspek proses jual beli, termasuk tidak adanya unsur paksaan, harus didasarkan pada pertukaran sentimen secara sukarela. Hal itu ditegaskan dalam surat an-Nisa': 29 yang berbunyi :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْۙ اِلَّا اَنْ
تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْۙ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْۙ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu

¹ Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2005), 208.

membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu². Menurut interpretasi yang diberikan, perlu ada kemauan baik dari pihak pembeli maupun penjual sebelum transaksi apa pun dapat terjadi. Oleh karena itu, wajib bagi setiap Muslim yang melakukan aktivitas komersial seperti jual beli untuk mematuhi batasan hukum atau standar komersial yang mengatur aktivitas tersebut saat melakukan aktivitas tersebut. Kehadiran hukum diperlukan untuk memberikan solusi bagi setiap dan semua konflik yang melibatkan benturan kepentingan publik yang berbeda.

Pelaksanaan transaksi jual beli sama dengan pelaksanaan transaksi *ba'i al-salam* dalam hal pembayaran dan penyerahan barang. Demikian pula jika transaksi jual beli melibatkan lebih dari satu pihak. Oleh karena itu, transaksi jual beli *online* dapat ditelaah melalui kacamata rukun dan terminologi hukum *ba'i al-salam* untuk menentukan apakah sesuai dengan prinsip hukum Islam atau tidak. Dalam Islam, pelaksanaan *ba'i al-salam* seringkali melibatkan pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli saling melihat, menyerahkan uang di muka, dan menyerahkan produk saat bertemu. Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan terjadinya sengketa kepemilikan atas komoditi tersebut. Namun, dalam kasus jual beli yang dilakukan secara *online*, para pihak yang terlibat dalam transaksi tidak berinteraksi secara fisik satu sama lain, dan pengiriman produk dilakukan melalui layanan pengiriman pihak ketiga seperti JNT dan sejenisnya. Hukum sebagai semacam rekayasa sosial harus didasarkan pada tujuan-tujuan rakyat. Kepastian hukum diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut dan menjamin terpenuhinya syarat-syarat dasar kesejahteraan, keadilan, dan kemakmuran.

Sebagian pebisnis dan pengusaha yang memilih untuk tidak mempelajari *muamalah* (jual beli), sehingga mengabaikan prinsip jual beli yang digariskan dalam Islam. Oleh karena itu, fakta bahwa mereka sengaja mengonsumsi barang-barang ilegal dan haram, meskipun bisnis mereka berkembang pesat dan menjadi lebih menguntungkan setiap hari. Karena sudah menjadi rahasia umum bahwa jual beli memerlukan akad dan qabul, disebut juga dengan rukun jual beli, serta syarat-syarat lainnya. Dalam menghadapi persoalan seperti ini, hukum Islam wajib hukumnya untuk

² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Qur'an Tajwid Dan Terjemahannya*". (Jakarta : Maghfira Pustaka), 83.

memberikan solusi. Secara khusus, bagaimana kita harus bereaksi terhadap sistem ekonomi, yang memainkan peran penting dalam dunia bisnis, dan bertanya apakah sistem tersebut dapat memberikan jawaban yang paling efektif untuk fenomena ini atau tidak.

Bisnis *online* adalah segala tindakan dengan tujuan akhir menghasilkan keuntungan yang dilakukan melalui penggunaan fasilitas internet. Saat ini, tindakan terkait penyelenggaraan bisnis internet tidak dapat dipisahkan dari upaya perlindungan konsumen. Tindakan jual beli barang dan jasa secara *online* diyakini akan menghasilkan pembagian hak dan tanggung jawab yang adil di antara banyak pihak yang terlibat dalam dunia bisnis, termasuk pelanggan. Akibat keterkaitannya dengan proses pembinaan kekayaan, perlindungan konsumen di Indonesia akhir-akhir ini banyak mendapat perhatian. Kesejahteraan dapat tercapai apabila pelaku usaha dan pelanggan memiliki hak dan kewajiban yang proporsional satu sama lain.³

Berkaitan dengan hal tersebut, telah disahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Namun pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik berbentuk hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, atau yang melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Kegiatan tersebut dapat dilakukan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama melalui kesepakatan, dan dapat dilakukan dalam berbagai sektor ekonomi.

Secara umum, pelaku usaha dan pelanggan saling bergantung satu sama lain untuk keberhasilan penyelesaian berbagai operasi bisnis, termasuk transaksi jual beli langsung dan *online*. Secara umum, pelaku usaha dan pelanggan saling bergantung satu sama lain untuk keberhasilan penyelesaian berbagai operasi bisnis, termasuk transaksi jual beli langsung dan *online*. Sedangkan, bagi konsumen mendapatkan kepuasan terhadap barang atau jasa yang diperoleh dari pelaku usaha. Di sisi lain, banyak pelanggan yang akhirnya menjadi korban penipuan pelaku usaha ketika melakukan transaksi di dunia maya atau jual beli barang secara *online*. Para pelaku usaha

³ Erman Rajaguguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Mandar Maju, 2010), 12.

yang tidak jujur ini merugikan pelanggan dengan tujuan semata-mata untuk meningkatkan keuntungan mereka sendiri.⁴

Transaksi pembelian atau penjualan secara *online*, masih banyak terjadi penipuan dan ketidak bertanggung jawab baik dari pihak pelanggan maupun pelaku perusahaan itu sendiri. Nasabah mengalami kerugian yang signifikan akibat beberapa jenis kegiatan penipuan, antara lain namun tidak terbatas pada hal-hal berikut: barang yang diterima nasabah cacat; barang tidak sesuai kualitas dan kuantitas yang diwakilkan; barang yang diminta tidak sesuai jumlahnya; atau barang tidak disediakan sama sekali. Dikarenakan masalah ini, pelanggan menjadi menderita karena mereka tidak dapat mengembalikan barang yang rusak atau rusak setelah dikirimkan. Padahal dalam hukum Islam hal tersebut termasuk dalam hak *khiyar*.⁵ Seharusnya, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha apabila barang yang dibelinya tidak sesuai dengan harapannya. Seperti yang terdapat dalam Pasal 9 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengikhlaskan suatu barang atau jasa secara tidak benar.⁶

Fakta bahwa hal ini terjadi menunjukkan bahwa orang yang berbelanja atau menjual barang secara online sangat rentan terhadap kerugian atau bahaya finansial. Hal ini sebagai akibat tidak dilaksanakannya kaidah-kaidah syariat Islam yang harus diikuti agar transaksi dapat dilakukan dengan sah. Di zaman teknologi yang berkembang pesat ini, pelanggan harus menemukan praktik jual beli barang secara *online* sebagai alat yang berguna yang mempermudah mereka untuk terlibat dalam perdagangan. Dalam skenario ini, barang yang ditukar harus transparan agar tidak menimbulkan kesan bahwa pembeli dirugikan. Ketika seorang konsumen melakukan pembelian secara *online* dan memilih suatu barang dari menu alternatif yang tersedia, namun barang tersebut tidak memenuhi harapannya atau mungkin memiliki cacat, pembeli memiliki pilihan untuk meminta penggantian dari penjual atau mengajukan komplain ke pihak yang sesuai. Berwenang untuk mendapatkan perlindungan.

Pelanggan yang melakukan pembelian melalui media sosial atau *online* menemukan bahwa produk yang pembeli terima tidak sesuai dengan atribut yang diiklankan. Pembeli hanya mendapatkan

⁴ Nurmasiyithah Ziauddin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online", Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah 2, No. 1 (2017), 77.

⁵ Nurmasiyithah ziauddin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online", 77.

⁶ Sihart, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT Grasindo, 2006), 209.

pengaduan di belakang dan tidak memiliki keinginan untuk berdemo terhadap pelaku usaha guna mendapatkan keadilan. Padahal hukum Islam sudah memiliki aturan untuk melindungi hak-hak konsumen melalui hak *khiyar*. Padahal, konsumen hanya dirugikan, sedangkan pelaku korporasi diuntungkan secara tidak langsung, padahal perlindungan konsumen sangat vital dalam bertransaksi. Alasan penulis menjadikan Faila Hijab sebagai tempat penelitian, karena masih terdapat kesalahan yang terjadi saat mengirimkan barang yang dipesan oleh konsumen, seperti : kesalahan mengirim warna barang, jumlah barang yang dikirimkan dengan yang dipesan berbeda, terdapat noda pada barang, dan lamanya pengiriman barang. Selain itu, Faila Hijab sebagai salah satu tempat yang memproduksi dan menjual barangnya sendiri di wilayah yang penulis ambil. Oleh karena itu, dari uraian tersebut sangat menarik peneliti untuk mengangkat judul **“Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli *Online* Dalam Prespektif Hukum Islam” (Studi Komparasi Pada Kelurahan Bendanpete, Nalumsari, Jepara)”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah perlindungan terhadap konsumen dalam jual beli *online* dan jual beli. Jual beli adalah kegiatan tukar menukar barang yang memiliki nilai jual antara penjual (yang menjual barang) dengan pembeli (yang membeli barang) tersebut dengan kesepakatan yang telah disetujui satu sama lain. Perlindungan konsumen ialah seperangkat hukum yang digunakan sebagai dasar atau fondasi untuk melindungi hak-hak konsumen, sehingga setiap transaksi yang dilakukan diberi perlindungan oleh undang-undang ini, dan hal ini juga telah diatur oleh agama.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme transaksi jual beli hijab *online* di Faila Hijab ?
2. Bagaimana bunyi Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada transaksi jual beli hijab *online* di Faila Hijab ?
3. Bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap praktik jual beli hijab *online* di Faila Hijab ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mekanisme transaksi jual beli *online* di Faila Hijab.

2. Untuk mengetahui bunyi Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada transaksi jual beli hijab *online* di Failsa Hijab.
3. Untuk mengetahui tinjauan hukum islam terhadap praktik jual beli hijab *online* di Failsa Hijab.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi dunia akademis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi pengembang ilmu pengetahuan khususnya dalam Hukum Ekonomi Syariah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat memberikan wawasan dan pemahaman mengenai perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen pada transaksi *online* dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Bahwa tidak hanya kemudahan dalam melakukan transaksi tetapi juga kepuasan dan kenyamanan konsumen juga diperhatikan.

b. Bagi Pelaku Usaha

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi pelaku bisnis atau pelaku usaha agar lebih memperhatikan kepuasan dan kenyamanan konsumen dengan meningkatkan perlindungan konsumen dalam bertransaksi *online*.

c. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang perlunya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi *online* dan agar masyarakat dapat lebih bijak dengan melaporkan kepada pihak yang berwajib.

F. Sistematika Penulisan

Guna teraihnya tujuan penelitian skripsi ini, selaku karya ilmiah mesti memenuhi ketentuan rasional serta sistematis. Dalam pembahasannya peneliti menyusun dalam 3 bagian yang masing-masing terdiri dari bab dan sub bab:

1. Bagian Awal

Bagian awal ini terdiri dari halaman sampul, halaman judul, pengesahan, pernyataan keaslian skripsi, halaman nota

persetujuan dari pembimbing, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab latin, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel.

2. Bagian isi terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dikemukakan teori yang berkaitan dengan Analisa transaksi jual beli *online* dalam hukum Islam, penelitian terdahulu, serta kerangka berfikir

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data yang digunakan dalam penelitian, tehnik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan tehnik analisis data

BAB IV: HASIL DATA PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan disajikan hasil data penelitian dan pembahasan yang dideskripsikan dengan gambaran obyek tempat penelitian mengenai asal mula berdirinya Failsa Hijab. Setelah mendeskripsikan gambaran umum tempat penelitian nantinya akan dipaparkan juga hasil data penelitian berupa deskripsi pembahasan dan wawancara hasil dari penelitian yang kemudian nantinya akan mendapatkan hasil berupa analisis data dari penelitian ini.

BAB V: PENUTUP

Pada subab ini nantinya akan dipaparkan dua sub yang menjadi inti dari penelitian ini yaitu berupa kesimpulan dan saran. Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan kesimpulan hasil daripada hasil analisis data penelitian yang diikuti dengan beberapa saran yang dapat digunakan sebagaimana mestinya.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang dapat menjadi bukti berupa transkrip wawancara antara penulis dan informan serta beberapa file gambar yang mendukung untuk diajukan proses sidang

