

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Faila Hijab

Berawal pada tahun 2016, pada saat itu pemilik faila hijab sedang berkuliah semester 3 di salah satu Politeknik di Semarang yang memilih untuk kuliah sambil bekerja. Awal mula memulai usahanya yaitu dengan membeli kain di toko kain kemudian dipotong sendiri di tempat produksi yaitu rumah penjual yang dijadikan sebagai tempat produksi hijab yang akan diperjualkan. Dengan penjualan pertama kali dilakukan melalui Whatsapp, BBM, dan instagram. Sekitar tahun 2018, pelaku usaha yang pada saat itu lulus dari perkuliahan, barulah memulai dengan merubah penjualan melalui *marketplace* dengan fokus pada melayani orang yang jualan di *marketplace*. Kemudian pada tahun 2021 sampai sekarang, pelaku usaha melakukan penjualan sendiri untuk memperdagangkan barangnya melalui *marketplace* yang dibuat sendiri oleh pelaku usaha yaitu melalui shopee.

2. Visi dan Misi Faila Hijab

Adapun visi dan misi yang diterapkan oleh Faila sebagai salah satu selaku pelaku usaha yang melakukan perdagangan melalui media elektronik atau *online* sebagai berikut :

a. Visi

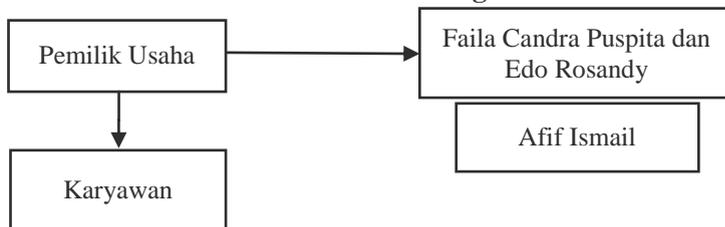
“Mengembangkan usaha yang telah dirintis dengan inovasinya sendiri”.

b. Misi :

- 1) Menjual produknya keberbagai daerah.
- 2) Membuka lapangan pekerjaan.
- 3) Memberikan produk dengan kualitas yang baik.

3. Struktur Organisasi :

Tabel 4.1. Struktur Pengelolaan



B. Deskripsi Data Penelitian

1. Transaksi dan Mekanisme di Failsa Hijab

Perlindungan konsumen merupakan bagian terpenting dan tidak dapat dipisahkan dari transaksi bisnis yang sehat. Dalam perkembangan ilmu teknologi, sangat berpengaruh terhadap berbagai macam bidang contohnya dalam dunia bisnis terutama yang menyangkut jual beli *online* atau *Electronic Commerce*. Jual beli *online* atau *Electronic Commerce* tercipta atas tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang serba cepat, praktis, dan mudah. Berkat internet, masyarakat sekarang memiliki lebih banyak variasi pilihan untuk memilih barang yang pembeli inginkan, dengan kualitas yang diinginkan.¹ Penelitian yang dilakukan di Failsa Hijab ini adalah menganalisa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli hijab *online* menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dengan strategi teknik wawancara dan dokumentasi untuk mengetahui sejauh mana penerapan dan penyelesaian bagi konsumen yang mencari keadilan untuk memperoleh hak-haknya. Berikut data yang penulis peroleh dari hasil wawancara pelaku usaha di Kelurahan Bendaanpete :

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Failsa Candra Puspita sebagai pelaku usaha maupun pemilik dari Failsa Hijab menerapkan dan memilih bergerak secara *online* sebagai sarana untuk menjual belikan barang dagangannya berupa hijab yaitu:² bisa dilihat zaman sekarang, semua orang menggunakan *handphone* dan dengan kemajuan teknologi yang sudah canggih. Sebagai pelaku usaha, Failsa memanfaatkan perkembangan teknologi sekarang ini dengan melakukan jual beli produknya yaitu hijab secara *online* agar mempermudah orang-orang untuk membeli produknya, khususnya anak-anak muda zaman sekarang yang dijadikan sebagai *target marketnya*. Kebanyakan anak muda sekarang lebih banyak menggunakan *handphone* untuk membeli kebutuhan yang pembeli perlukan. Karena lebih fleksibel, mudah, dan bisa dilakukan kapan saja tanpa perlu keluar rumah untuk mencari barang yang diperlukan. Selain itu, juga banyak keuntungan yang dirasakan oleh Failsa Candra Puspita yaitu bisa dijangkau keseluruh Indonesia dan

¹ I news. id, hukum jual beli online, diakses melalui : <https://www.inews.id/lifestyle/muslim/hukum-jual-beli-online>, Diakses Pada Tanggal 2 Mei 2023.

² Failsa Candra Puspita, Wawancara oleh penulis, 25 Februari 2023, wawancara 1, transkrip.

jangkauannya lebih luas daripada dijual secara *offline*. Di *marketplace* juga sistem kerjanya sudah tersistem jadi lebih mempermudah pelaku usaha dalam melakukan proses jual beli yaitu ketika terdapat orderan barang yang masuk kemudian diproses, jadi pelaku usaha tidak perlu repot membuat sistem kerja sendiri.

Terdapat dua proses mekanisme transaksi yang diberikan oleh Faila Candra Puspita³, yaitu dapat melalui *whatsapp* maupun melalui *marketplace* dalam hal ini *marketplace* yang digunakan ialah shopee. Apabila proses transaksi dilakukan melalui *whatsapp*, pembeli melakukan pembayaran terlebih dahulu sesuai nominal yang telah disepakati kemudian barang yang dipesan bisa diproses oleh pelaku usaha. Sedangkan apabila melalui *marketplace*, mekanisme penjualan berupa membuat produk terlebih dahulu kemudian difoto dan dimasukkan atau di unggah pada *marketplace* dengan deskripsi produk yang sudah sesuai dengan barang yang diproduksi. Dengan dua sistem pembayaran yaitu sistem pertama dapat dilakukan pembayaran di muka dengan menggunakan berbagai macam tempat yang disediakan didalam *marketplace* seperti indomaret, alfamart, maupun transfer bank. Kemudian sistem pembayaran kedua yang disediakan oleh *marketplace* dan pelaku usaha yaitu sistem *COD* (*Cash On Delivery*) dengan sistem pembayaran di belakang ketika barang yang dipesan sudah sampai ke pembeli.

Pelaku usaha juga mendapatkan komplain dari konsumen yang tidak sedikit. Komplain yang sering dikeluhkan oleh konsumen ialah pengiriman barang yang memakan waktu lama apalagi ketika terdapat promo, orderan yang masuk sampai menumpuk sedangkan jumlah produk yang tersedia terbatas jadi perlu membuat produknya terlebih dahulu dalam jumlah yang cukup banyak. Yang kedua, terdapat noda pada produk. Sebagai pelaku usaha Faila sudah mengupayakan yang terbaik dengan mengecek kembali barang dalam memperjual belikan produknya tetapi masih tetap saja terdapat noda yang tidak terlihat. Yang ketiga, ekspedisi pengiriman yang lama. Dalam pengiriman barang, pelaku usaha sudah memaksimalkan melakukan pengiriman barang pada hari yang sama ketika terdapat orderan masuk tetapi di dalam pengiriman tidak segera diproses dan sering pula sebagai pelaku usaha mengalami kerugian dalam pengiriman yaitu barang mengalami kehilangan pada ekspedisi

³ Faila Candra Puspita, Wawancara 1, Transkrip

dan pihak ekspedisi tidak melakukan ganti rugi atas barang tersebut. Dan yang keempat yaitu jumlah barang yang kurang ketika dikirimkan. Kekurangan barang yang sering terjadi dikarenakan kesalahan dari pihak karyawan dari pelaku usaha yang sebagian besar karyawannya yaitu ibu-ibu di sekitar tempat produksi pelaku usaha yang dapat kita ketahui penglihatan tidak terlalu jelas sehingga terjadi kesalahan dalam melihat jumlah produk yang dipesan.⁴

Upaya yang dilakukan pelaku usaha untuk meminimalisir adanya keluhan dari pembeli yaitu dengan menambahkan jumlah barang yang diproduksi, melakukan pengecekan dari awal pemotongan sampai pengiriman produk supaya tidak terdapat noda, dan upaya yang dilakukan untuk meminimalisir kurangnya jumlah barang yang dikirimkan ialah dengan mengikat barang dengan tali apabila pembelian barang lebih dari satu, sehingga apabila dalam ekspedisi barang terlempar-lempar jumlah barang masih tetap dengan jumlah yang sama. Sebagai bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha apabila terjadi kesalahan dalam produk yang dialami pelaku usaha dengan disertai bukti berupa video, jika memang terdapat kesalahan barang maka diganti dengan pengembalian sejumlah uang kepada konsumen.

2. Respon Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Hanni Khoirunnisa Sebagai konsumen:⁵ seperti transaksi jual beli *online* pada umumnya, setelah melakukan pembelian secara *online* dan telah menyepakati perjanjian yang telah diperjanjikan dalam deskripsi produk tersebut mengenai barang atau jasa yang diberikan, Namun, pelaku komersial tidak menyediakan produk sesuai dengan yang dijamin pada awal transaksi jual beli yang terjadi antara kedua belah pihak. Barang yang diterima dan dipesan oleh Hanni berbeda dengan barang yang sudah dijanjikan, yakni narasumber memesan hijab dengan bahan kaos namun yang dikirim justru berbahan ceruti. Mengetahui adanya ketidaksesuaian pesanan yang diterima, sebagai konsumen Hanni melakukan komplain kepada pelaku usaha supaya mendapatkan barang yang sudah disepakati awal perjanjian. Komplain yang diajukan oleh konsumen mendapatkan respon

⁴ Faila Candra Puspita, Wawancara 1, Transkip.

⁵ Hanni Khoirunnisa, Wawancara oleh penulis 28 Februari 2023, Wawancara 2, Transkip.

dari pelaku usaha yaitu berupa dengan penggantian sejumlah uang sebesar 10% dari harga beli kepada konsumen.

Adapun penulis juga melakukan wawancara terhadap Anggun Bintang Wijayanti selaku konsumen transaksi jual beli *online*,⁶ Anggun melakukan transaksi seperti pada umumnya yakni memilih barang sesuai yang diinginkan, melakukan pemesanan barang tersebut, kemudian barang dikirim dan Anggun membayar sesuai dengan jumlah nominal yang telah disepakati. Namun setelah diterima, barang yang diterima tidak sesuai dengan produk yang dipesan oleh konsumen, yakni kesalahan warna, yakni yang dipesan hijab berwarna biru muda sedangkan yang dikirimkan hijab berwarna biru tua. Sebagai konsumen merasa dirugikan karena barang tidak sesuai, Anggun mengajukan komplain kepada pelaku usaha namun tidak mendapatkan respon oleh pelaku usaha. Hal ini termasuk pelanggaran terhadap hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diperoleh tidak sebagaimana mestinya sesuai dengan kesepakatan.

Berbeda halnya dengan yang dialami oleh Ullayya Sa'adah selaku konsumen transaksi jual beli hijab *online*,⁷ konsumen melakukan jual beli seperti budaya pada umumnya yaitu memesan barang terlebih dahulu kemudian membayar ketika barang yang dipesan sudah sampai kepada konsumen. Sebagai konsumen Ullayya merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena kesalahan model hijab yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang dikirimkan, yakni barang yang dipesan model hijab pashmina warna milo tetapi yang dikirim justru hijab segi empat warna milo. Konsumen mengajukan komplain kepada pelaku usaha karena terdapat ketidaksesuaian barang yang dipesan, tetapi respon dari pelaku usaha yakni meminta konsumen untuk melakukan pembelian kembali dengan tawaran diskon 15% yang mana narasumber harus mengeluarkan kembali uang untuk membeli hijab yang sesuai dengan yang dipesan. Tentunya narasumber menolak apa yang telah ditawarkan oleh pelaku usaha. Hal ini tentu saja melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁶ Anggun Bintang Wijayanti, Wawancara oleh penulis 1 Maret 2023, Wawancara 3, Transkip.

⁷ Ullayya Sa'adah, Wawancara Oleh Penulis 4 Maret 2023, Wawancara 4, Transkip.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap informan lain, yakni Akila Ghaisani Larasati selaku konsumen juga yang pernah melakukan transaksi jual beli hijab *online*,⁸ sama halnya dengan informan yang lain yaitu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha dari hijab *online shop*. Yang mana barang yang datang terdapat noda yang susah dihilangkan pada hijab akibat kelalaian dari pelaku usaha yang tidak teliti dan berhati-hati dalam melakukan pembuatan barang sampai pengiriman barang. Sebagai konsumen, narasumber mengajukan komplain kepada pelaku usaha namun tidak mendapatkan respon dari pelaku usaha.

Dan selanjutnya wawancara penulis dengan Erna Purnama Sari sebagai konsumen yang juga pernah bahkan sering melakukan pembelian hijab secara *online*,⁹ informan melakukan akad transaksi jual beli seperti pada umumnya yakni melakukan pemesanan barang terlebih dahulu kemudian ketika barang datang konsumen melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah nominal yang telah disepakati awal transaksi. Seperti halnya yang lain, terdapat kesalahan pengiriman yang dilakukan oleh pelaku usaha; khususnya, jumlah produk yang disediakan tidak sesuai dengan jumlah barang yang awalnya diminta saat transaksi dimulai. Konsumen kesal karena membayar sesuai nominal yang disepakati dengan jumlah barang yang dibelinya di awal transaksi, namun ternyata barang yang dikirimkan kurang. Hal ini sangat merugikan bagi konsumen apabila komplain yang diberikan tidak ditindak lanjuti oleh pelaku usaha. Meskipun harga dari hijab pada *marketplace* tidak terlalu mahal, namun banyak konsumen yang dirugikan karena tidak mendapatkan ganti rugi dan pelaku usaha yang tidak memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjabaran hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama yang terkait dengan masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintahan berdasarkan 5 asas yang termuat didalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸ Akila Ghaisani Larasati, Wawancara Oleh Penulis 7 Maret 2023, Wawancara 5, Transkip.

⁹ Erna Purnama Sari, Wawancara Oleh Penulis 07 Maret 2023, Wawancara 6, Transkip.

3. Bentuk Transaksi

Berdasarkan data penelitian tersebut disimpulkan bahwa bentuk transaksi yang dilakukan yakni *bai' al-murabahah* yakni dalam hukum islam diartikan sebagai suatu akad yang dibuat atas dasar kata sepakat antara dua pihak untuk melakukan tukar menukar benda dengan benda lain sebagai imbalan dengan memindahkan hak milik atas masing-masing benda itu dari pihak yang satu kepada pihak yang lain. Dalam hukum islam, jual beli meliputi tukar menukar barang dengan barang (*barter bai' al-muqayadah*), uang dengan uang (*as-sarf*), uang dengan barang (*bai al-mutlaq*). *Murabahah* merupakan transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati antara penjual dengan pembeli, penjual secara jelas memberi tahu kepada pembeli harga pokok barang tersebut dan berapa besar keuntungan yang diinginkan.

Para ahli hukum islam menetapkan beberapa syarat mengenai *Bai' Al-Murabahah*. Wahbah az-Zuhaili mengatakan bahwa di dalam *bai' al-murabahah* disyaratkan beberapa hal, yaitu :

- a. Mengetahui Harga Pokok
- b. Mengetahui Keuntungan
- c. Harga Pokok merupakan sesuatu yang dapat diukur, dihitung, ditimbang baik pada waktu terjadi jual beli dengan penjual yang pertama atau setelahnya.¹⁰

Bai' al-Murabahah merupakan jual beli amanah, karena pembeli memberikan amanah kepada penjual untuk memberitahukan harga pokok barang tanpa bukti tertulis.

4. Bentuk Penanganan dan Aturannya

Sebagai bentuk penanganan yang diberikan penjual baik dari sistem *marketplace* maupun via *whatsapp* yakni berupa, apabila melalui *marketplace* konsumen dari melakukan video *unboxing* atau membuka paket ketika barang yang dipesan sudah datang, apabila barang yang diterima terdapat kecacatan atau tidak sesuai maka dapat di kirimkan pada penilaian produk atau dapat di kirimkan melalui pesan yang terdapat pada *marketplace* sebagai bukti terdapat kekeliruan ataupun kecacatan pada barang, kemudian respon dari penjual akan membelikan diskon sebesar 5% dengan membeli kembali barang kedua yang diinginkan

¹⁰ Wahbah az-zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa adillatuh*, Jilid IV (Damaskus : Dar al-Fikr, 1989), 705.

konsumen., sedangkan apabila memesan barang melalui *whatsapp*, dapat melakukan video *unboxing* atau membuka paket kemudian bisa dikirimkan kepada penjual sebagai bentuk bukti terdapat kekeliruan pada barang ataupun kecacatan pada barang. Kemudian menunggu respon dari penjual, dan respon dari penjual hanya mengembalikan 5% ataupun 10% dari harga yang telah disepakati.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan tujuan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 3, meliputi:¹¹

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari diri dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menetapkan 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 bertanggung jawab.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

C. Analisis Data Penelitian

1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Secara harfiah, arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat 2, konsumen adalah setiap orang yang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik diri

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3.

sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.¹² Kalimat “tidak untuk diperdagangkan” mengandung makna barang yang dibeli dipergunakan sendiri oleh konsumen, apabila nantinya barang tersebut dijual maka tidak lagi disebut konsumen melainkan sebagai kategori pelaku usaha. Konsumen yang dimaksud didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 yaitu konsumen akhir. Hal ini terlihat dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat 2 yakni “dalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir ialah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.

Sedangkan konsumen antara ialah pengguna atau pemanfaat yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya”.¹³ Dalam hal ini, yang dimaksud dengan “konsumen” adalah perorangan atau badan yang membeli barang secara *online* untuk penggunaan pribadi saja dan bukan untuk dijual kembali. Dalam transaksi *online* yang dilakukan oleh konsumen pasti terjadi permasalahan yang sering terjadi, yakni sebagai berikut :

- a. Informasi yang diberikan tentang barang yang dijual tidak jelas, atau tidak ada cara untuk mengetahui dengan pasti apakah pelanggan telah mendapatkan berbagai informasi yang perlu diketahui untuk menentukan pilihan dalam bertransaksi.
- b. Pelanggan tidak dapat memeriksa dan berinteraksi dengan produk sebelum melakukan pembelian.
- c. Status subjek hukum pelaku usaha tidak dapat ditentukan secara pasti.
- d. Tidak ada jaminan bahwa transaksi keuangan akan dirahasiakan.
- e. Pengenaan risiko yang tidak seimbang karena fakta bahwa, dalam banyak kasus yang melibatkan pembelian dan penjualan *online* di internet, uang telah dihasilkan, namun pelanggan belum tentu telah menerima barang tersebut. Hal ini karena jaminan yang ada berkaitan dengan pengiriman barang, bukan penerimaan barang oleh konsumen.

¹² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

¹³ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), 4

- f. Transaksi yang bersifat *borderless* menimbulkan permasalahan mengenai yurisdiksi hukum yang harus diterapkan dan negara mana yang harus memiliki yurisdiksi tersebut.

Mengingat dikarenakan transaksi yang terjadi dalam skenario ini semuanya dilakukan secara *online*, tanpa ada interaksi tatap muka antara pihak-pihak yang terlibat, dan antara konsumen dan pelaku usaha yang tidak saling mengenal, hak atas konsumen dalam transaksi *online* lebih cenderung dilanggar, yang menempatkan konsumen pada posisi yang kurang menguntungkan dalam hal tawar-menawar. Dengan adanya permasalahan tersebut maka diperlukan perlindungan hukum yang dalam hal ini berkaitan dengan perlindungan konsumen yang mengandung aspek hukum. Dalam praktiknya, istilah “perlindungan konsumen” identik dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen berupa hak-haknya. Adapun hak-hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- a. Hak untuk memilih produk dan/atau jasa serta kemampuan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar serta syarat dan jaminan yang ditawarkan.

Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat melakukan pembelian produk dan/atau layanan yang sesuai dengan preferensinya secara bebas dan tanpa paksaan dari pihak ketiga mana pun. Dalam hal yang sama, pelanggan memiliki hak hukum untuk menerima produk dengan harga yang disepakati dan dalam kondisi yang dijanjikan untuk produk tersebut. Hal tersebut dimaksudkan agar konsumen mendapatkan jaminan dan perlindungan supaya terhindar dari kelakuan oknum pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, hukum Islam menekankan perlunya kejujuran dalam urusan bisnis. Hal ini memastikan bahwa perdagangan dilihat tidak hanya sebagai alat untuk mendapatkan keuntungan finansial, tetapi juga sebagai sumber pemenuhan yang potensial.

Dalam penerapan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Ayat 1 ini sesuai dengan *khiyar 'aib* yang disyaratkan dalam hukum Islam. Di dalam pasal ini juga diperlihatkan transaksi yang dilakukan secara *online* yang memberikan perlindungan

hukum terhadap pelanggan untuk mendapatkan produk yang kualitasnya sesuai dengan klaim yang dibuat oleh berbagai pelaku dunia usaha. Sebagai salah satu bentuk perlindungan konsumen, konsumen berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi berupa uang apabila produk yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya.

- b. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Hak ini bertujuan untuk memberikan rasa nyaman, aman, dan selamat kepada konsumen dalam bertransaksi secara *online* dalam rangka memperoleh produk dan/atau jasa dari pelaku usaha. Dengan hak tersebut, diharapkan nasabah dapat melindungi diri dari kerusakan baik fisik maupun psikis. Prinsip hukum Islam yang dikenal sebagai *khiyar* telah diperhitungkan dalam penafsiran ayat ini. Karena hakikat *khiyar* harus ditetapkan dengan tujuan untuk menjamin kenyamanan, keselamatan, dan keamanan nasabah setiap saat. Hal ini ditunjukkan dengan sebagian besar jual beli *online* dilakukan melalui penggunaan sistem pembayaran yang diandalkan oleh pelanggan. Selain itu, penting bagi pelanggan untuk menginformasikan bahwa pembayaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat membahayakan. Untuk menarik konsumen agar memperoleh atau menggunakan produk atau jasanya, pelaku komersial memiliki tanggung jawab tambahan untuk memastikan ketersediaan barang dan/atau jasa unggulan di pasarnya masing-masing.

- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Hak ini dimaksudkan kepada konsumen diberikan tempat untuk menanyakan kualitas dan kuantitas produk barang dan/atau jasa yang dipilihnya agar terhindar dari kerugian yang dialami oleh konsumen. Selain itu juga, agar konsumen memiliki wadah atau tempat untuk menyampaikan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang diterimanya jika terdapat permasalahan atau kecacatan produk.

Didalam jual beli *online* biasanya pelaku usaha memberikan garansi kepada konsumen atas barang dan/atau jasa yang diperjualbelikannya. Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi berupa produk atau uang selama masih dalam jangka waktu yang tercakup dalam garansi pabrik atas produk atau jasa yang bersangkutan. Dalam hal ini sesuai dengan *khiyar syarath* yang ditetapkan dalam

syariat Islam. Persyaratan ini memberikan kesempatan kepada pelanggan yang masih dalam masa garansi perjanjian untuk melanjutkan transaksi atau membatalkannya dalam hal salah satu pihak mengajukan pembatalan.

- d. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Tujuan dari hak ini adalah untuk memastikan bahwa pelanggan memiliki akses ke informasi yang akurat dan transparan tentang produk dan/atau layanan yang akan di beli. Baik ketidakmampuan pelaku usaha dalam memberikan informasi secara jelas dan ringkas maupun ketidakmampuan pelanggan dalam memahami deskripsi produk secara akurat dapat menyebabkan kesalahan dalam memilih produk. Dalam hal ini juga, pelanggan memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan akurat tentang dimensi produk, jumlah ketersediaan produk tersebut, cara penggunaan, dan lain sebagainya. Dengan demikian, konsumen terlindungi jika produk yang dibelinya tidak sesuai dengan klaim pelaku usaha. Informasi dapat disampaikan pelaku usaha melalui lisan, tabel, kemasan, maupun iklan. Tetapi dalam hal ini pelaku usaha dapat menyampaikan informasi melalui tulisan, tabel, dan iklan.

Penerapannya pada ayat ini, telah sesuai dengan *khiyar ru'yah* dalam hukum islam yang memberikan informasi dari barang dikarenakan barang tidak terlihat. Dalam transaksi ini, pelaku usaha tidak berada dalam satu *majelis* dengan konsumen yang membuat tidak memungkinkannya untuk menampakkan barang yang diperjual belikan secara nyata, sehingga membuat konsumen kesulitan untuk melihat barang yang ingin dibelinya. Dalam hal ini, pelaku komersial wajib memberikan informasi kepada pelanggan yang tidak ambigu dan akurat, jika dikemudian hari terdapat ketidaksamaan antara informasi barang yang diberikan dengan kenyataannya. Setelah itu, nasabah memiliki pilihan untuk membuat *khiyar* untuk melanjutkan kompensasi atau mundur dari kesepakatan sama sekali.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak ini sebagai bentuk upaya pertanggung jawaban kepada konsumen dan bentuk pemulihan keadaan konsumen secara fisik maupun psikis atas kerugian yang telah didapatkannya. Bentuk perlindungan hukumnya dapat berupa penyelesaian secara damai ataupun melalui jalur hukum. Dalam penerapan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 ayat 5 ini merupakan bentuk *esensi* dari disyariatkannya *khiyar* yakni melindungi hak-hak konsumen dalam menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kemaslahatan bersama.

Apabila konsumen mendapati masalah dalam transaksi *online* seperti di dalam aplikasi *shopee*, terdapat bagian *customer service* yang memang diperuntukan bagi konsumen dalam menyampaikan keluhan, aduan, dan masukan jika mengalami sesuatu yang merugikan dalam bertransaksi untuk mendapatkan penanganan yang layak. Sebagai konsumen juga berhak melaporkan kepada pihak yang berwajib jika merasa tidak ada penanganan yang diberikan oleh pelaku usaha.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk lebih berhati-hati dalam memilih barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya guna menghindari kerugian yang dialaminya di kemudian hari. Dengan hak tersebut, konsumen akan lebih berhati-hati dalam memilih produk yang dibutuhkannya. Dalam penerapan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat 6 ini, sesuai dengan *khiyar* dalam hukum islam, dan dalam aplikasi jual beli *online* biasanya ada tahap-tahap serta tips-tips yang diberikan oleh sistem kepada pengguna baru agar dapat melakukan transaksi dengan benar dan aman. Aplikasi juga melindungi penggunanya dengan peraturan-peraturan yang mengikat pihak pelaku usaha untuk disetujui agar bisa menjajakan barangnya di aplikasi tersebut.

- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Hak ini diterapkan agar konsumen memperoleh perlakuan yang sama tanpa ada perbedaan suku, ras, dan agama serta tidak membedakan konsumen

berdasarkan status sosial dan keadaan ekonominya. Dalam penerapan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat 7 ini transaksi jual beli *online khiyar majelis* diberlakukan sedemikian meskipun pihak penjual dan pembeli tidak berada dalam satu majelis akad. Dengan begitu pelaku usaha tidak dapat membeda-bedakan pelayanannya kepada konsumen dikarenakan penjual berinteraksi melalui media maya. Dan apabila konsumen merasa tidak dilayani dengan baik, maka konsumen dapat memberikan penilaian yang rendah kepada pihak penjual atau pelaku usaha yang berdampak pada nama baik penjual atau konsumen dapat melaporkan kepada *customer server* agar ditindaklanjuti.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Hak ini merupakan hak yang dimaksudkan iuntuk mengembalikan keadaan atau kondisi barang konsumen pasca mengalami kerugian yang menimpa konsumen akibat barang cacat atau tidak sama sesuai dengan yang dibutuhkan. Hak ini melindungi konsumen secara psikis, maupun materi. Dalam hukum islam penerapannya dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat 8 ini biasanya seperti *khiyar 'aib* dan *khiyar syarat*. Dikarenakan pembeli mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi atas barang yang ia terima apabila ditemukan kecacatan atau kerusakan yang tidak disebabkan oleh pembeli atau konsumen. Apabila kecacatan atau kerusakan disebabkan oleh pembeli, namun masih terdapat masa garansi maka pembeli berhak mendapatkan ganti rugi ataupun membatalkan transaksi.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan lainnya.

Dalam hak ini dimaksudkan masih banyak undang-undang yang mengatur tentang hak salah satunya Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Hak Perlindungan Anak.¹⁴ Berdasarkan penjabaran hak-hak konsumen menurut undang-undang perlindungan anak dan hukum

¹⁴ [Undang - Undang \(UU\) RI No.23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak | Komisi Perlindungan Anak Indonesia \(KPAD\)](#), diakses 13 Juni 2023, pukul 09.32

Islam sebagaimana dapat disimpulkan bahwa, dalam hukum Islam lebih dahulu mengatur hak-hak konsumen menurut syariatnya dibandingkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Transaksi jual beli, selain hak konsumen, sebelumnya telah diatur dan diatur oleh hukum Islam. Jika dilihat lebih dekat, adalah mungkin untuk mengamati bahwa peran hukum Islam dan fungsinya dalam undang-undang perlindungan konsumen sangat signifikan untuk membela hak-hak konsumen.

Sebagai konsekuensi dengan adanya hak konsumen, maka pengertian pelaku usaha dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 2 butir 3 “pelaku usaha ialah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.¹⁵ Menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, para pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen. Hal ini diatur dalam undang-undang, yaitu:

- 1) Wajib bertindak dengan cara yang jujur dan dapat dipercaya ketika menjalankan kegiatan usaha.
- 2) Wajib memberikan informasi yang dapat dipahami, akurat, dan benar mengenai syarat dan jaminan produk dan/atau layanan, serta penjelasan tentang cara penggunaan, perbaikan, dan perawatan produk.
- 3) Wajib memberikan layanan yang tepat, jujur, dan tidak diskriminatif kepada pelanggan dan memperlakukan mereka dengan benar..
- 4) Wajib menjamin mutu produk dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau dijual sesuai dengan ketentuan standar yang relevan dengan mutu produk dan/atau jasa..
- 5) Wajib menawarkan pelanggan kesempatan untuk menguji dan/atau mencoba produk dan/atau layanan tertentu, serta memberikan jaminan dan/atau jaminan atas produk yang dipertukarkan..

¹⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan konsumen*, Pasal 2 ayat 3.

- 6) Wajib menawarkan kompensasi, penggantian, dan/atau penggantian dalam hal produk dan/atau jasa yang diperoleh atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁶

Ketika sebuah transaksi terjadi, kesalahan tidak dapat dihindari, dan ini berlaku baik untuk kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha maupun kesalahan yang dilakukan oleh pelanggan itu sendiri. Dalam hal kesalahan disebabkan oleh pelaku usaha, maka pembeli berhak mendapatkan penggantian biaya dari pelaku usaha. Gagasan tentang perusahaan yang bertanggung jawab secara hukum atas cedera yang disebabkan oleh produknya berakar pada keinginan untuk melindungi pengguna akhir. Banyak bisnis memilih untuk mengasuransikan barang terhadap kemungkinan kerugian finansial jika pelanggan cedera atau sakit yang disebabkan oleh produk yang salah. Produk umumnya dipahami sebagai barang berwujud yang dapat dilihat, ditangani, dan dapat bersifat bergerak atau tidak bergerak. Kewajiban hukum seseorang atau organisasi yang terlibat dalam proses pembuatan suatu produk, serta tanggung jawab hukum suatu organisasi yang menjual atau mendistribusikan produk. Maka bentuk dari tanggung jawab yang penjual berikan adalah pengembalian barang atau *refund*.

Agar mengurangi terjadinya kesalahan dalam bertransaksi secara *online* dan juga sebagai bentuk kehati-hatian yang mengakibatkan kerugian pada diri sendiri, sebagai konsumen juga diperlukan melakukan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5:

- a. Membaca dan 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 disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan hukum secara patut.¹⁷

¹⁶ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 7.

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 5.

Akibat dari persyaratan konsumen ini, dimaksudkan agar konsumen lebih teliti, membaca, dan mematuhi petunjuk informasi dan prosedur yang telah dikembangkan untuk memastikan keselamatan dan keamanan konsumen dalam bertransaksi secara *online*. Signifikansi persyaratan ini berasal dari fakta bahwa pelaku komersial sering memberikan peringatan eksplisit pada label produk; namun demikian, pelanggan tidak membaca peringatan yang telah dikirimkan dengan cermat. Akibat ditetapkannya persyaratan ini, pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila nasabah yang bersangkutan mengalami kerugian sebagai akibat langsung dari tidak dipenuhinya kewajiban tersebut oleh pelaku usaha.

Agar tidak merugikan salah satu pihak, sebagai pelaku usaha diberikan hak-haknya dalam transaksi jual beli supaya dalam bertransaksi meminimalisir terjadinya kecurangan ataupun permasalahan. Adapun hak-hak sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Pasal 6:

- a. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen bahkan kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Pada hakikatnya, undang-undang tidak memandang satu pun dari sekian banyak pelaku usaha yang menjalankan berbagai kegiatan usaha tersebut dengan cara yang berbeda. Selama pelaku perusahaan yang menjalankannya secara efektif dan memberikan informasi yang sangat relevan, akurat, dan bertanggung jawab, serta tidak mempengaruhi pelanggan yang akan menggunakan atau memanfaatkan atau menggunakan produk dan/atau layanan. Hak dan kewajiban pelaku usaha tidak terlepas dari larangan-larangan yang harus dihindari dan tidak dilakukan oleh pelaku usaha sebagai salah satu benyuk tanggung jawab dalam transaksi jual beli, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8 :

- a. Pelaku usaha dilarang dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa sebagai berikut :¹⁸
- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan.
 - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau artikel barang tersebut.
 - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
 - 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran, sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan atau jasa tersebut.
 - 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, artikel, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
 - 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan yang baik atas barang tersebut.
 - 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara bagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label.
 - 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat isi/berat bersih, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, efek samping, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat.
 - 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

¹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 8.

- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar barang yang dimaksud.
- c. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- d. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat 1 dan 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Larangan-larangan di atas dilakukan untuk memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang dijual di masyarakat adalah barang yang layak untuk diedarkan. Hal ini meliputi asal usul produk serta kualitasnya sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pemilik usaha berupa label, perilaku yang baik, pemasaran, dan lain sebagainya. Berbeda dengan jenis komoditas lainnya, barang farmasi diberi status unik. Hal ini disebabkan karena barang tersebut tidak boleh ditukar meskipun disertai dengan informasi yang lengkap dan akurat mengenai barang yang bersangkutan jika rusak, rusak, atau terkontaminasi dengan cara apapun. Sementara itu, produk lain masih dapat ditukar sepanjang disertai dengan informasi yang lengkap dan akurat mengenai barang tersebut.

Larangan yang ditujukan pada "produk", sebagaimana istilah tersebut digunakan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8, untuk melindungi kesehatan atau harta benda konsumen dari penggunaan barang dengan mutu yang lebih rendah atau mutu yang lebih rendah daripada harga yang dibayarkan untuk barang tersebut. Dengan perlindungan seperti ini, pelanggan tidak perlu khawatir menerima produk yang kualitasnya tidak sesuai dengan jumlah yang dibayarkan atau tidak sesuai dengan informasi yang didapatkan.¹⁹ Undang-undang perlindungan konsumen diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang pada gilirannya akan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian

¹⁹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), 66.

konsumen untuk melindungi diri. Di sisi lain, pelaku usaha yang bertanggung jawab akan ditambah sebagai akibat dari undang-undang perlindungan konsumen.

Setiap orang yang terlibat dalam dunia bisnis memiliki kebutuhan untuk bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Setiap manusia bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan sendiri, apakah itu melalui kata-kata atau tindakan. Mengenai tindakan jual beli, pengertian akuntabilitas harus dikaitkan dengan setiap pelanggan dan peserta dalam dunia komersial. Ketika kesepakatan jual beli telah tercapai, kedua belah pihak memiliki tanggung jawab sehubungan dengan kemudahan dan keamanan pelanggan. Para pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Produsen yang terkena sanksi dikenakan sanksi perdata, yang diberlakukan sejalan dengan semangat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, yang disahkan untuk melindungi konsumen. Besaran denda perdata yang dipermasalahkan ditentukan dengan menyesuaikannya dengan kerugian yang diderita konsumen.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, gagasan mengambil jawab pribadi atas tindakan seseorang merupakan komponen penting. Saat memeriksa siapa yang harus bertanggung jawab dan sejauh mana kewajiban dibebankan pada pihak-pihak yang terlibat, sangat penting untuk berhati-hati sebagaimana diharuskan untuk berhati-hati saat mempelajari kasus yang melibatkan perlindungan konsumen.

Undang-undang jual beli barang melalui internet masih berkaitan. Dikarenakan pelaku usaha yang berinteraksi dengan pelanggan diwajibkan oleh undang-undang perlindungan konsumen untuk menghormati hak-hak pelanggan. Demikian, masih banyak pelaku yang melakukan jual beli *online* secara jujur, bahkan ada beberapa pelaku usaha yang bertanggungjawab atas kerugian yang diderita pelanggan akibat perbuatannya. Padahal, undang-undang perlindungan konsumen sendiri telah mengatur bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen.

2. Bentuk Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Menurut Hukum Islam.

Bentuk perlindungan konsumen dapat dibandingkan dengan rukun syarat jual beli untuk menentukan apakah melakukannya secara online melanggar hukum Islam atau tidak sebagai berikut:

a. Orang yang berakad

Wahbah Zuhaili menyebutkan pihak yang melakukan akad dengan istilah *al 'aqidani* (dua orang yang berakad) karena melibatkan dua pihak yaitu penjual dan pembeli.²⁰ Dalam artian yang lebih sederhana *'aqid* adalah pihak yang melakukan akad. Pihak-pihak yang melakukan akad harus memiliki kriteria atau syarat dalam melakukan transaksi jual beli yang sudah mencapai tingkatan *mumayyiz*, menurut Malikiyah dan Hanafiyah, *mumayyiz* diartikan sebagai bukan anak kecil, bukan orang gila, bukan orang mabuk, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Hanabilah dan Syafi'iyah mensyaratkan *'aqid* harus baligh, berakal, dan mampu memelihara hartanya.²¹ Selain itu seorang *'aqid* tidak boleh memiliki unsur paksaan dari siapapun dalam melakukan transaksi jual beli serta tidak memiliki sikap pemborosan.

Keberadaan penjual dan pembeli, meskipun dalam transaksi jual beli *online* tidak bertatap muka secara langsung tetapi mereka sudah melakukan tawar menawar melalui internet atau interaksi antara penjual dengan pembeli. Dengan demikian syarat orang yang berakad terpenuhi.

b. *Sighat (Ijab dan Qabul)*

Pernyataan izin dan qabul dapat dilakukan sesuai dengan hukum Islam secara lisan, tertulis, melalui korespondensi, atau dengan isyarat yang menawarkan pemahaman yang jelas tentang adanya *ijab* dan *qabul*. *Ijab* dan *qabul* adalah bentuk jual beli yang dilakukan melalui perantara, baik berupa orang yang diutus maupun melalui bentuk komunikasi tertentu, seperti surat atau telepon. Para ulama ahli fikih adalah bahwa jual beli melalui perantara, seperti utusan atau beberapa jenis media, diperbolehkan asalkan izin dan qabulnya sesuai satu sama lain. Senada dengan itu, Sayyid Sabiq memberikan penjelasan bagaimana transaksi jual beli sering dinyatakan halal dengan menggunakan *ijab qabul*. Oleh karena itu, sah pula

²⁰ Wahabah az-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, (Beirut : Dar al-Fikr, 1989), 4

²¹ Suhartono, Transaksi E-Commerce Syariah (suatu kajian terhadap perniagaan online dalam prespektif hukum perikatan islam), *Mimbar Hukum dan Peradilan*, no. 72 (2010), 143.

secara tertulis jika kedua pihak yang akadnya terpisah secara geografis satu sama lain atau jika yang akadnya diam tidak berbicara. Masing-masing dari kedua pihak yang melakukan transaksi akad jual beli harus mengetahui dan mampu memahami tujuan-tujuan yang termasuk dalam *ijab* dan *qabul*.²²

Sedangkan pernyataan persetujuan dalam hukum Islam untuk suatu transaksi sama persis dengan pernyataan persetujuan dalam transaksi jual beli *online*. Pernyataan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara dan melalui berbagai media, sepanjang maksud penjual dan pembeli masih dapat dipahami, dan tentunya atas dasar keinginan kedua belah pihak yang bertransaksi.

c. Objek Transaksi Jual Beli.

Objek yang digunakan dalam akad transaksi jual beli *online* pada dasarnya sama dengan objek yang digunakan dalam transaksi yang diatur oleh hukum Islam, sepanjang objek transaksi tersebut halal, bermanfaat, dan memiliki kejelasan bentuk, fungsi, dan keberadaannya, dan selama objek transaksi dapat diserahkan pada waktu yang disepakati kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli. Apabila barang atau objek dalam transaksi jual beli *online* tidak dapat diserahkan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak terdapat kemiripan objek antara yang di internet dengan barang yang diterima oleh konsumen, maka konsumen berhak meminta *khiyar* apakah ingin tetap mengambil barangnya atau mengembalikan kepada penjual.

d. Ada Nilai Tukar Pengganti Barang.

Pihak yang terlibat dalam suatu transaksi diharuskan menilai dan mengetahui nilai tukar untuk produk pengganti selama berlangsungnya transaksi. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk mencegah terjadinya ambiguitas yang berpotensi menimbulkan permasalahan di kemudian hari. Jual beli tidak dilihat dari jenis transaksi atau alat yang digunakan dalam hukum Islam. Sebaliknya, sistem hukum Islam menekankan pada prinsip kejujuran dan kesukarelaan antara kedua pihak yang terlibat dalam melakukan transaksi.

²² Sayyid Sabiq, *Fiqh As-Sunnah Juz 3*, (Beirut, Dar Al-Fath Lil I'lam al-'Arobi, t.th), 148.

Kegiatan jual beli *online* yang mungkin dilakukan setiap hari dan dihadapkan pada pelanggan dengan sejumlah besar menyebabkan bahaya yang dapat mengakibatkan kerugian finansial. Karena itu, memiliki hak sebagai pelanggan sangatlah penting. Dalam hukum Islam diatur hak-hak *khiyar* yang tujuannya adalah untuk menjaga hak-hak konsumen agar transaksi bisnis dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan kemampuan manusia. Adapun bentuk-bentuk perlindungan konsumen dalam hukum islam:

- a. Larangan praktik penipuan, berbuat curang, dan unsur *gharar*.

Berdasarkan surat Al-Muthaffifin ayat 1-6 menjelaskan bahwa perdagangan atau bisnis baik tradisional maupun modern tidak boleh dilakukan dengan kecurangan yang menyebabkan kerugian salah satu pihak. *Gharar* adalah upaya membujuk seseorang untuk menerima sesuatu yang tidak menguntungkan dengan cara yang salah sekaligus meyakinkan bahwa hal itu sangat menguntungkan. Hukum Islam memberi konsumen pilihan untuk memilih apakah akan melanjutkan transaksi atau membatalkannya jika ada ketidakselarasan antara iklan produk dan sifat produk aslinya.

- b. Perlindungan terhadap keamanan produk dan lingkungan sehat.
- c. Terdapat lima hal yang wajib dijaga dan apabila dilakukan tujuannya menjadi pokok syariah, yaitu : agama (*al-din*), jiwa (*an-Nafs*), akal (*al-aql*), keturunan (*an-nasl*), dan harta (*al-mal*).
- d. Perlindungan dari pemakaian alat ukur yang tidak tepat.
- e. Ketepatan alat ukur disini ialah ketepatan sifat barang, kualitas barang, ukuran barang, dan semua yang telah dituliskan pada label yang telah dijanjikan oleh penjual. Apabila memiliki niat atau tujuan untuk mengurangi takaran barang yang diperjual belikan, maka bertentangan dengan Q.S. Al-An'am ayat 152 :

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ لَا تُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya : “Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban

kepada seseorang melainkan sekedar kesanggupannya.” (Q.S. Al-An’am : 152).²³

f. Hak mendapat advokasi dan penyelesaian sengketa.

Menurut ajaran islam, Jika terjadi perbedaan pendapat antara kedua belah pihak tentang hak asasi manusia dan tidak dapat diselesaikan secara damai, maka mereka tidak diperbolehkan memutuskan suatu Undang-undang dengan cara lain selain melalui sistem peradilan. Apabila kedua belah pihak yang bersengketa merasa keberatan untuk menyelesaikan perkara pada peradilan, maka mereka perlu menupayakan adanya *arbiter* atau penengah yang akan memberi keputusan dengan ketentuan harus ditaati oleh kedua belah pihak. Jika terjadi perbedaan pendapat tentang harga suatu barang yang dibeli atau dijual, ajaran Islam mewajibkan penyelesaiannya dengan salah satu dari empat cara, yaitu sebagai berikut:

1) Musyawarah

Perundingan untuk mendapatkan hasil dari suatu pemikiran yang terbaik untuk kepentingan semua pihak yang terlibat itulah yang dimaksud dengan musyawarah. Baik dalam Al-Quran maupun as-Sunnah yang menekankan pentingnya musyawarah bagi umat Islam, memberikan landasan *syar’i* bagi konsep refleksi dalam Islam. Karena inti dari *syura* adalah menawarkan ide-ide kepada orang lain yang menyertakan nasihat terlepas dari apakah itu dicari atau tidak, tidak ada perbedaan pendapat di antara para ulama tentang boleh atau tidaknya *syura* dalam Islam. Dengan begitu, musyawarah di dalam islam ditetapkan sebagai sifat orang-orang yang beriman.²⁴

2) Mediasi

Mediasi adalah upaya yang dilakukan dalam sebuah persengketaan antara kedua belah pihak dengan menunjuk seseorang yang dipercayai untuk menjadi penengah permasalahan yang terjadi untuk mencari mufakat. Dalam hal penyelesaian konflik, perannya sebagai mediator menuntutnya untuk menjaga sikap

²³ Al-Quran, Al-Anam ayat 152, *Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemah Bahasa Indonesia*, (Kudus : Menara Kudus, 2006), 149.

²⁴ Abu al-A’la al Maududi, *The Islamic Law and Constitutional*, terj. Asep Hikmah, *Hukum dan Konstitusi: Sistem Politik Islam*, 54.

netralitas dan objektivitas. Selain itu, untuk menjadi seorang mediator yang efektif, harus mampu menjaga kepentingan pihak-pihak yang berkonflik secara adil dan merata, karena hal ini akan membantu para pihak yang berselisih merasa lebih percaya diri.²⁵

Adanya mediasi ini bertujuan agar terciptanya perdamaian untuk menciptakan hasil yang memuaskan dan untuk menghindari terjadinya pertengkaran akibat terdapat pihak yang tidak puas dengan hasilnya. Dengan adanya mediasi diharapkan mendapatkan keputusan yang saling menguntungkan.

3) Pengadilan

Penyelesaian sengketa hak-hak konsumen sebaiknya memang melalui suatu badan hukum dalam hal ini melalui pengadilan. Karena posisi lemah dalam transaksi, konsumen dapat terbantu dengan diselesaikan melalui pengadilan apabila tidak mendapatkan ganti rugi dan tidak dapat dilakukan secara musyawarah antar kedua belah pihak.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam hukum islam sudah lebih dahulu dijelaskan mengenai perlindungan konsumen, seperti pelarangan perbuatan *gharar*, adanya hak *khiyar*, dan masih banyak lagi. Dengan adanya hak ini dapat dijadikan sebagai perisai atau pelindung bagi konsumen apabila hak-hak sebagai konsumen tidak diberikan dengan baik. Dalam penyelesaian sengketa, hukum islam lebih menganjurkan melalui badan peradilan agar mendapatkan keputusan yang seimbang dan dapat diselesaikan secara damai. Selain itu juga, sebagai konsumen juga harus lebih memperhatikan dengan teliti deskripsi produk pada marketplace atau dalam melakukan transaksi secara *online* supaya meminimalisir terjadinya pelanggaran hak sebagai konsumen.

²⁵ Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Prespektif Hukum Syari'ah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), 2.