

PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN DI ERA DIGITAL

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Palopo*



UIN PALOPO

Oleh

MUH. YUSUF SANDAWALANG

NIM. 18 0303 0114

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN DI ERA DIGITAL

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo



UIN PALOPO

Oleh

MUH. YUSUF SANDAWALANG

NIM. 18 0303 0114

Pembimbing:

- 1. Hardianto, S.H., M.H.**
- 2. H. Mukhtaram Ayyubi, S.EI., M.Si.**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muh. Yusuf Sandawalang

NIM : 1803030114

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

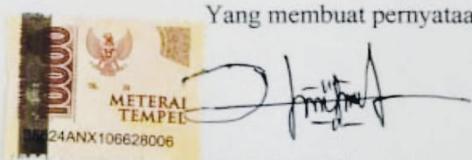
1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 15 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Muh. Yusuf Sandawalang

1803030114

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pemnuhan Hak-hak Konsumen di Era Digital" yang di tulis oleh MUHAMMAD YUSUF SANDAWALANG Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1803030114, mahasiswa program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyahkan pada hari jumat, tanggal 29 Agustus 2025 M bertepatan dengan 5 Rabi'ul awal 1447 H, telah diperbaiki sesui catatan dan permintaan Tim Pengaji dan diterima sebagai syarat syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 15 Oktober 2025

TIM PENGUJI

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Ketua Sidang |
| 2. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H. | Pengaji I |
| 3. Agustan, S.Pd., M.Pd. | Pengaji II |
| 4. Hardianto, S.H., M.H. | Pembimbing I |
| 5. H. Mukhtamram Ayyubi, S.EI., M.Si. | Pembimbing II |



MENGETAHUI



PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
هَرِجُم

لَهُ لِلَّهِ الْحَمْدُ لِلَّهِ الْعَلِيِّ وَالصَّلَاةُ عَلَى اَسْرَيْبِ الْلَّهِ الْبَيْعَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَلَّمَ اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَمَوْلَانَا مُحَمَّدَ وَعَلَيْهِ الْكَوَافِرُ وَصَحْبِهِ اَجَمِيعُهُمْ اَمَّا بَعْدُ

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. Karena berkat Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Aktivitas Undang-undang Perlindungan Konsumen Terhadap Pemenuhan hak-hak Konsumen di Era Digital” guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Palopo.

Shalawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad Saw, nabi yang menghantarkan umat muslim dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan saat ini. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari banyak pihak. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta, saudara, teman, dan sahabat yang telah mendoakan saya serta memberikan saya dukungan sehingga bisa sampai ke tahap yang Panjang ini. Walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu saya ucapkan Terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor UIN Palopo, beserta Wakil Rektor I Dr. Munir Yusuf, M.Pd. dan Wakil Rektor II Dr. Masruddin S.S., M.Hum. serta Wakil Rektor III Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.

2. Dr. Muhammad Tahmid Nur, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Palopo, beserta Wakil Dekan I Dr. Haris Kulle, Lc., M.Ag. dan Wakil Dekan II Ilham, S.Ag., MA. serta Wakil Dekan III Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.
3. Fitriani Jamaluddin S.H., M.H. selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Palopo, Fachrurrazy,S.EI.,M.H. selaku Sekretaris Prodi yang membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Hardianto, S.H., M.H. selaku Pembimbing I dan H. Mukhtaram Ayyubi, S.EI., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukkan serta mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
5. Fitriani Jamaluddin, S.H.,M.H. selaku Pengaji I dan Agustan, S.Pd.M.Pd. selaku Pengaji II yang telah memberikan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Yusuf Rahim, Ismail, Pirwan, Muladi dan Sartika.
7. Seluruh Dosen dan Staff Pegawai UIN Palopo yang telah mendidik peneliti selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan, beserta Karyawan/I dalam ruang lingkup UIN Palopo yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2018, Khususnya HES D, yang memberikan saya motivasi untuk terus mengerjakan skripsi ini agar cepat menyelesaikan studi.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, memberikan wawasan dan menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pihak-pihak yang memerlukan hal-hal terkait perlindungan hukum terhadap upah lembur.

Palopo, 29 Agustus 2025

Peneliti

Muh. Yusuf Sandwalang

Nim. 18 03030 0114

DAFTAR SINGKATAN

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

KUHPer	: Kitab undang-undang hukum perdata
PP	: Peraturan Pemerintah
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
BI	: Bank Indonesia
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Ponsumen
UUD	: Undang-undang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR SINGKATAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR AYAT	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu yang relevan	6
B. Kajian teori	12
C. Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Fokus Penelitian	33
C. Defenisi Istilah.....	33
D. Data dan Sumber data.....	34
E. Teknik Pengumpulan data	35
F. Teknik Analisis Data	35
BAB IV PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN DI ERA DIGITAL	37
A. Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam bertransaksi melalui e-commerce	37
B. Tanggung Jawab para pihak dalam jual beli.....	44
C. Penyelesaian kasus.....	56
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 Qs. An-nisa' Ayat 4:29	27
Kutipan Ayat 2 Qs. Al-mutaffifin' Ayat 83: 1-3.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 hasil wawancara	62
----------------------------------	----

ABSTRAK

Muh. Yusuf Sandawalang 2025, “ *Pemenuhan hak-hak Konsumen di Era Digital*”. Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hardianto dan H. Mukhtaram Ayyubi

Skripsi ini membahas mengenai Perlindungan Konsumen terhadap Pemenuhan hak-hak Konsumen di Era Digital . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana perlindungan hukum dalam bertransaksi jual beli melalui *e-commerce*, dan untuk mengetahui tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Metode penelitian yang digunakan Adalah metode penelitian empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan mengumpulkan data-data yang ada melalui peraturan undang-undang, jurnal, skripsi, buku-buku tentang hukum terkait dengan judul. Teknik analisis data yang digunakan yaitu induktif, selanjutnya di sajikan dalam bentuk deskriptif terhadap fakta-fakta yang dikumpulkan dari undang- undang,skripsi, jurnal, dan hasil wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, masih banyak kasus pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha saat melangsungkan akad transaksi jual beli barang yang di perlihatkan kadang tidak sesuai dengan dengan kenyataan. Setelah barang tiba dan mengalami kerusakan. Hal inilah yang membuat beberapa konsumen di rugikan. Namun tidak banyak dari pelaku usaha yang mempunyai itikad baik kepada konsumen. Untuk itu jika tidak dapat menempuh dengan cara berdamai maka penyelesaiannya Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Penyelesaian sengketa atas wanprestasi dapat diselesaikan secara litigasi dan non litigasi.

Kata kunci: *Perlindungan, Hak, Konsumen*

ABSTRACT

Muh. Yusuf Sandawalang 2025, "*Fulfillment of Consumer Rights in the Digital Era*". Thesis of the Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, State Islamic University of Palopo. Guided by Hardianto and H. Mukhtaram Ayyubi

This thesis discusses Consumer Protection for the Fulfillment of Consumer Rights in the Digital Era. This research aims to find out and understand how legal protection in buying and selling transactions through *e-commerce*, and to find out the responsibilities of the parties in buying and selling transactions *through e-commerce*. The research method used is an empirical research method. The data collection technique used is a literature study by collecting existing data through laws and regulations, journals, theses, books about law related to titles. The data analysis technique used is inductive, then presented in a descriptive form of facts collected from laws, theses, journals, and interview results.

The results of this study show that there are still many cases of violations of consumer rights committed by business actors when carrying out contracts for buying and selling goods that are sometimes not in accordance with reality. After the goods arrive and are damaged. This is what makes some consumers disadvantaged. However, not many business actors have good faith towards consumers. For this reason, if it cannot be taken in a conciliatory way, the settlement of Article 45 of the Consumer Protection Law states that the settlement of disputes over defaults can be resolved through litigation and non-litigation.

Keywords: *Protection, Rights, Consumer*

موه. يوسف سندوالانج 2025 ، حقوق المستهلك في العصر الرقمي" رسالة برنامج دراسة القانون الاقتصادي
الشرعى ، كلية الشريعة ، جامعة بالوي الإسلامية الحكومية. بتوجيه من هارديانتو
"أعمال ومخترع أيوبى

تناقش هذه الأطروحة حماية المستهلك من أجل إعمال حقوق المستهلك في العصر الرقمي. يهدف هذا البحث إلى معرفة وفهم كيفية الحماية القانونية في معاملات البيع والشراء من خلأ التجارة الإلكترونية، ومعرفة مسؤوليات الأطراف في معاملات البيع والشراء من خلأ التجارة الإلكترونية. طريقة البحث المستخدمة هي طريقة بحث تجريبية. تقنية جمع البيانات المستخدمة هي دراسة أدبية من خلأ جمع البيانات الموجودة من خلأ القرائن اللوائح والمجلث والأطروحتات والكتب المتعلقة بالقانون المتعلقة بالعلنين. تقنية تطيل البيانات المستخدمة استقرائية ، ثم يتم تقييمها في شكل وصفي من الحقائق التي تم جمعها من القرائن والأطروحتات والمجلث ونتائج المقابلات.

تظهر نتائج هذه الدراسة أنه لا يزال هناك العديد من حالات انتهاكات حقوق المستهلك التي ترتكبها جهات الأعمال عند تنفيذ عقود شراء وبيع السلع التي لا تتوافق أحياناً مع الواقع. بعد وصول البضائع وتلتها. هذا ما يجعل بعض المستهلكين محروميين. ومع ذلك ، ليس لدى العديد من الجهات الفاعلة في مجال الأعمال حسن النية تجاه المستهلكين. لهذا السبب ، إذا لم يكن من الممكن التعامل معها بطريقة تصالحية ، فإن تسوية المادة 45 من قانون حماية المستهلك تنص على أن تسوية المنازعات حول التخلف عن السداد يمكن حلها من خلأ القاضي وعدم القاضي.

الكلمات المفتاحية: الحماية، الحقوق، المستهلك

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi perkembangan ekonomi dunia telah memasuki masa baru, yang saat ini dikenal dengan istilah ekonomi digital. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin banyaknya kegiatan ekonomi melalui komunikasi menggunakan internet. Salah satu contohnya adalah pada bidang perdagangan, dewasa ini perdagangan melalui media internet atau sering disebut dengan *e-commerce* banyak digunakan sebagai media transaksi ekonomi. Perdagangan pada *e-commerce* yang menggunakan teknologi canggih tersebut mampu merubah sistem perdagangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional secara langsung dengan pertemuan antara kedua belah pihak baik konsumen dan pelaku usaha, melalui *e-commerce* ini dirubah menjadi interaksi secara virtual melalui internet. Persetujuan Tindakan perdagangan ini dilakukan melalui penandatanganan kesepakatan secara elektronik, yang mana hal ini dilakukan pada seluruh sistem transaksi perdagangan mulai dari saat pembelian, pemeriksaan hingga pengiriman barang.¹

Para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli barang dan atau jasa ada dua, yaitu pihak pelaku usaha dan pihak konsumen. Konsumen ini didalamnya termasuk juga pelaku usaha, namun tidak semua konsumen adalah pelaku usaha, hal ini menyebabkan masalah-masalah yang timbul pada konsumen ini berasal dari semua lapisan masyarakat yang harus diperhatikan.²

¹ Abdul Halim Barkatullah Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Grasindo, 2000).

Era Ekonomi digital yang memungkinkan terjadinya perdagangan bebas dan globalisasi saat ini membuat masyarakat banyak berinteraksi melalui *e-commerce* tersebut, tidak hanya berupa barang, namun juga terkait dengan pelayanan dibidang jasa yang mempunyai target pasarnya adalah konsumen pengguna *e-commerce*. Hal tersebut tentu saja membutuhkan suatu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menjamin akan terwujudnya kepastian hukum dalam perkembangan teknologi yang semakin berkembang ini.

Adanya *e-commerce* ini memberikan dampak yang positif dan juga negatif. Sisi positifnya konsumen dapat memilih barang/jasa sesuai dengan apa yang diinginkan, selain itu juga dapat menentukan jenis dan kualitas barang/jasa yang dikehendaki. Sedangkan dampak negatifnya adalah posisi konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dari perlaku usaha, yang sering mengakibatkan kerugian/kekecewaan. Seiring berjalannya waktu permasalahan yang timbul diantara konsumen dan pelaku usaha di era digital ini sering kali terjadi. Salah satu contohnya adalah kebocoran data konsumen, penipuan dalam jual beli melalui media *e-commerce*, ketidaktahuan konsumen mengenai hak-haknya dalam jual beli online, dan lain sebagainya. Padahal, salah satu hak yang sangat penting namun belum dapat terlindungi dengan baik dalam transaksi digital adalah hak akan jaminan terhadap kerahasiaan data pribadi para pihak meliputi data pribadi penjual maupun pembeli, UUPK belum mengatur terkait perlindungan hak tersebut, perlindungan kerahasiaan data tersebut sangat penting demi keamanan dan kenyamanan para pihak untuk menghindari perbuatan curang berupa penyalahgunaan data pribadi maupun jual beli data pribadi untuk kepentingan salah satu pihak.³

³ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Yogyakarta: Visi Media, 2008).

Permasalahan yang kompleks tersebut juga tertuju pada era digital saat ini yang berpotensi merugikan konsumen karena posisi konsumen yang berada pada posisi lemah. Hal ini didukung oleh regulasi yang ada terkait perlindungan konsumen yang sudah terlalu lama, belum memadai dan tidak adanya jaminan kepastian hukum, yang diperparah dengan tingkat pengetahuan konsumen terkait hak-haknya yang masih sangat rendah, sehingga penguatan dalam perlindungan konsumen di era digital ini harus bersamaan dengan adanya penguatan pada aspek regulasi hukum dan literasi digital secara bersamaan.

Regulasi Perlindungan hukum pada konsumen di Indonesia diatur dalam UndangUndang No 8 Tahun 1999, dalam regulasi tersebut dijelaskan tentang hak konsumen dalam memperoleh kepastian Hukum, selain itu juga terdapat aturan bagi pelaku usaha untuk selalu menomorsatukan kualitas dalam memproduksi suatu barang ataupun jasa. Tujuan dari hal tersebut adalah agar tidak ada lagi kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna barang dan jasa. Walaupun demikian, kenyataannya aturan dalam UUPK (undang-undang perlindungan konsumen) yang ada tersebut tidak mampu menghadapi tantangan perkembangan perlindungan konsumen yang terjadi pada era ekonomi digital, hal ini terlihat dari terminologi dan karakter ekonomi digital belum diatur dalam regulasi tersebut.

Menghadapi ciri khas *e-commerce* dalam era ekonomi digital seperti ini maka kemungkinan akan terjadi persengketaan yang berkaitan dengan hukum dalam perdagangan melaului internet. Padahal di satu sisi regulasi terkait dengan perlindungan hukum konsumen belum bisa melindungi konsumen. Disamping itu, transaksi *e-commerce* ini tidak hanya terjadi di suatu negara, namun dapat terjadi lintas batas, sehingga keberadaan regulasi yang ada ini belum mampu membantu menyelesaikan sengketa konsumen untuk mewujudkan perlindungan hukum pada konsumen pada

Tingkat internasional.⁴

Kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi Konsumen semakin banyak dilakukan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Menghadapi Era Ekonomi digital saat ini, sudah seharusnya konsumen memperoleh perlindungan hukum dalam bertransaksi di *e-commerce*. Hak konsumen ini seyogyanya tertuang dalam suatu regulasi yang jelas, sehingga dalam melaksanakan transaksi pada *e-commerce* konsumen merasa nyaman dan tenang akan terpenuhinya hak-hak nya. Tanpa perlindungan konsumen yang memadai, transformasi ini hanya melahirkan disrupsi baru dalam *e-commerce* seperti penipuan dalam perdagangan melalui internet. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji bagaimana Perlindungan Konsumen terhadap pemenuhan hak-hak konsumen di era digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan berbagai permasalahan yang akan dijadikan titik focus pembahasan dalam penulisan penelitian ini. Diantara beberapa rumusan masalah yang dijadikan focus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam bertransaksi melalui *e-commerce*?
2. Bagaimana tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis utarakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

⁴ Agus Budi, *Hukum Dan Internet Di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press, 2003). h 34

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum dalam bertransaksi jual beli melalui *e-commerce*.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*.

D. Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan yang jelas, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menemukan jawaban terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *e-commerce*.
- b. Dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menemukan jawaban terkait tanggung jawab yang harus ditanggung oleh para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli *e-commerce*.

2. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab yang harus ditanggung oleh setiap individu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tinjauan pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperbolehkan dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan membantu penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. **Penelitian yang dilakukan oleh Rahmatdyanto dengan judul:**

“Perspektif hukum Islam terhadap transaksi jual beli online dengan model periklanan”. Menjelaskan bahwa jual beli dengan model periklanan dilakukan menjalankan prosedur dan ketentuan yang sudah diberikan oleh toko tersebut mulai dari mendaftar, mengikuti persyaratan, dan melakukan proses jual beli dengan pembeli bisa berbelanja sesuai dengan barang yang diinginkan tinggal pilih, dan melakukan pembayaran baik secara transfer atau pembayaran di tempat setelah nanti barang dikirim melalui jasa *delivery*.

Dalam tinjauan hukum Islam terhadap jual beli dengan model periklanan, bisa sah akadnya dan tidak sah. Tidak sah manakala informasi yang diberikan pada waktu akad berbeda dengan kenyataan setelah suatu barang itu ditunjukkan. sehingga pembeli menjadi kecewa. Jika dalam praktek terjadi kondisi yang selalu mengecewakan pembeli maka jual beli ini dilarang, karena ada unsur penipuan dan ketidak adanya kerelaan dalam proses jual beli yang menjadi salah satu rukun dalam jual beli.

- a) Pihak yang bertransaksi,
- b) Barang,

- c) Harga,
- d) erah terima,dan syarat jual beli adalah berakal.

Akan tetapi manakala dalam informasi pada waktu akad sesuai dengan realita pada waktu barang itu diserahkan maka jual beli yang demikian sah. Bila transaksi berlangsung dalam satu waktu sedangkan kedua belah pihak berada di tempat yang berjauhan, hal ini dapat diterapkan pada transaksi melalui telepon ataupun telepon seluler, maka ijab dan qabul yang terjadi adalah langsung seolah-olah keduanya berada dalam satu tempat akan akad dianggap terjadi ketika barang itu diberikan. penyediaan aplikasi permohonan barang oleh pihak penjual di *e-commerce* merupakan *ijab* dan pengisian serta pengiriman aplikasi yang telah diisi oleh pembeli merupakan *qabul*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Amelia Kadir dengan judul:

“Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online ditinjau dalam hukum Islam” memiliki beberapa tahapan yaitu: penjual mempromosikan barang dagangan melalui media sosial kemudian konsumen memilih dan memesan kemudian terjadi transaksi antar dua belah pihak dengan kesepakatan bersama dan perlindungan konsumen khususnya di Sulawesi Selatan hak-haknya belum mengerti apa yang menjadi hak mereka, dan hanya tahu membeli tetapi tidak tahu bagaimana bisa terlindungi oleh hak sebagai konsumen. Jual beli online dalam Islam yang harus diperhatikan yaitu dari sisi

penjual, barang yang diperjualkan dan pada prinsipnya *Al Ashlu Fil Muamalatti Al Ibaha Hatta Yadullu Ad Daliilu Ala Tahrimiha* “Hukum asal dalam urusan Muamalah adalah boleh, kecuali ada dalil yang mengharamkannya”, jadi asal muasal spirit awal dari mualah itu adalah dibolehkan oleh agama kecuali ada dalil- dalil yang mengharamkannya atau melarangnya itu spirit awalnya. Setelah itu baru diliat semua

elemen yang terkait dengan proses transaksi jual beli.

3. **Penelitian yang dilakukan oleh M. Mustamin yang berjudul: “Pemberian Cashback dalam Aplikasi Dompet Digital Ovo Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”.** Dalam transaksi jual beli Online juga di kenal dengan pembayaran menggunakan aplikasi Ovo. Salah satu keuntungan menggunakan aplikasi dompet digital (Ovo) yaitu kita dapat menerima cash back. Tapi banyak konsumen (Pembeli) yang kurang nyaman dengan adanya penawaran cash back yang di berikan salah satu yang membuat pengguna aplikasi merasa tidak nyaman diantaranya terkadang cashback hanya terbatas pada transaksi itu saja pemberian cashback dalam aplikasi dompet digital OVO dalam prespektif hukum ekonomi syariah bisa dikatakan bebas dari unsur riba karena promo berupa cashback yang diberikan kepada konsumen itu didapatkan apabila konsumen telah melaksanakan transaksi dengan jumlah yang telah di tetapkan sehingga mendapatkan poin cashback . dalam hal pemberian cashback kepada konsumen menggunakan akad jual beli dan bebas dari unsur judi. Dimana cashback yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan transaksi yang telah dilakukan. jadi dengan adanya aplikasi dompet digital dapat memudahkan sistem pembayaran yang mengikuti perkembangan zaman.
4. **Penelitian oleh, Fasiha Kamal dan Muhammad Ruslan Abdullah yang berjudul: “Analisis Hukum Ekonomi Islam terhadap Praktek Iktikar”** salah satu perbuatan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen yaitu ikhtikar. Al-Ikhtikar adalah menahan atau menimbun suatu barang untuk tidak di perjual belikan sampai harga barang tersebut naik dan mengalami kelangkaan sehingga konsumen kesulitan mendapatkannya. Ketika harga sudah naik dan konsumen pasti membelinya barulah barang tersebut di perjual belikan. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan polemik perubahan harga yang tidak wajar yang cenderung menyusahkan konsumen. Ada

beberapa faktor yang mengakibatkan harga barang di pasaran naik salah satunya yaitu ikhtiar, di sisi lain islam menginginkan harga pasar yang muncul dari persaingan yang sehat. Para ahli fiqih dan para ulama pada dasarnya sepakat dengan mengharamkan praktik ikhtkar dikarenakan peraktik ikhtikar mengakibatkan harga pasar yang tidak menjadi normal dan merugikan konsumen. peraktik ikhtikar dapat dikatakan haram ketika barang yang di tahan atau di timbun merupakan barang yang sangat di butuhkan oleh masyarakat seperti bahan pokok, BBM dan barang jenis lainnya yang jika barang tersebut di simpan atau di tebun dalam waktu yang cukup lama dapat mengakibatkan loncatan harga yang sangat tinggi. Ikhtiakr diperbolehkan ketika barang yang di simpan atau di timbun dengan tujuan pemenuhan sehari hari.

6. **Penelitian yang dilakukan oleh Dirah Nurmila Siliwadi yang berjudul: “Jual beli online menggunakan kredit shopeepay Later: Kajian Hukum Ekonomi Syariah,** dengan adanya pembaharuan zaman transaksi jual beli juga semakin mempermudah masyarakat dalam hal berbelanja. Banyak aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi agar Masyarakat dapat mudah berbelanja salah-satunya yaitu aplikasi shopee. Shopee mendaftarkan diri untuk mengaktifkan Shopeepay Later. Setelah Shopeepay Later berhasil diaktifkan, pengguna bisa menggunakan Shopeepay Later untuk berbelanja dan pengguna bisa membayar belanjaannya sesuai dengan tempo yang dipilih. Adapun cara membayar tagihannya dapat dilakukan dengan cara mentransfer melalui ATM, I-Banking, M-Banking atau bayar melalui minimarket seperti indomart, alfamart. Menurut hukum Islam Shopeepay Later jika dilihat dari rukun dan syarat jual beli, rukun qard sudah sesuai dengan hukum Islam. Kemudian jika dilihat dari DSN-MUI No:110/DSN-MUI/IX/2017 tentang akad jual beli dibolehkan harga jual beli yang tidak tunai boleh tidak sama dengan harga tunai jadi perbedaan harga pada Shopeepay Later untuk beli sekarang bayar nanti, 3xÂ cicilan, 6x

cicilan dan 12x cicilan dibolehkan. Jual beli Shopeepay Later ini diqiyaskan dengan jual beli salam yakni sama-sama jual-beli tertunda pada salam barangnya yang tertunda sedangkan pada Shopeepay Later uangnya yang tertunda. Namun denda yang berlaku sebanyak 5% ketika terlambat membayar merupakan riba. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Praktik kredit Shopeepay Later dilakukan melalui aplikasi yaitu marketplace Shopee dengan cara pengguna.

7. Penelitian yang dilakukan oleh, Muh.Akbar yang berjudul: “ jual beli dropshipping dalam tinjauan hukum islam” mekanisme oprasional dan transaksi online shope dropshipping dapat melalui beberapa proses diantaranya yaitu:

1. Setiap konsumen yang ingin brtransaksi jual beli online harus memiliki akun terlebih dahulu, terkadang ada juga yang mengharuskan untuk bergabung terlebih dahulu dalam sebuah grup. Dan didalam akun tersebut identitas pembeli harus jelas dan lengkap, jika tidak penjual akan mengalami kesulitan untuk memproses transaksi jual beli. Jika pembeli dalam mengisi informasi yang tidak sesuai dengan identitas asli maka tindakan ini akan merugikan kedua pihak.
2. Memilih barang belanja. Dalam jual beli pihak pembeli berhak memilih barang yang akan di beli, meneruskan transaksi atau membatalkan jual beli. Memilih kategori produk yang akan di pelih adalah salah satu cara yang banyak dilakukan untuk belanja online.
3. Jika konsumen telah menentukan barang yang sudah di beli maka tahap selanjutnya melakukan pembayaran untuk melakukan transaksi lebih lanjut.

Dalam transaksi online shop barang yang sudah dibeli tidak bisa lansung diterima konsumen melainkan di butuhkan bantuan jasa pengiriman yang tentunya pengirimannya harus jelas, dan informasi pengirimannya pun harus jelas. Apabila terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam memberikan informasi tujuan pengiriman,

maka barang yang dikirim pihak toka/resseler tidak akan sampai pada konsumen.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Muh. Ruslan Abdullah dan Rasmawati

Ilham Patintingan, yang berjudul: “ tinjauan ekonomi syariah terhadap jual beli kopi secara tender”. Jual beli menurut bahasa yaitu membeli sesuatu dengan imbalan sesuatu atau menukarkan sesuatu dengan sesuatu. Sedangkan menurut istilah yaitu menukarkan barang dengan barang atau dengan jalan melepaskan hak milik dari sorang terhadap orang lain atas dasar kerelaan kedua bela pihak. Jadi jual beli adalah menukar suatu barang dengan barang lain, menukar uang dengan barang yang diinginkan atas dasar suka sama suka sesuai dengan rukun dan syarat tertentu.

Salah satu jenis kegiatan jual beli adalah tender. Tender adalah tawaran untuk mengajukan harga, memborong atau melaksanakan suatu pekerjaan mengadakan barang atau jasa, membeli barang atau jasa dan menjual barang atau jasa. Tender adalah suatu proses penyeleksian yang melibatkan banyak orang. Tender pada substansinya tidak jauh berbeda ketentuan hukumnya dengan lelang karena sama sama penawaran barang atau jasa untuk mendapatkan harga yang dikehendaki dengan kondisi barang atau jasa sebagaimana diminati.

Di tinjau dari ekonomi syariah terhadap jual beli secara tender sah ketika syarat jual beli terpenuhi seperti tidak mengandung unsur gharar serta rukun dan syarat sudah terpenuhi seperti adanya penjual, pembeli, ijab dan qobul, dan ada barang yang berlaku dengan kerelaan dan suka sama suka diantara mereka.

B. Kajian Teori

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon menyebutkan bahwa dalam kepustakaan hukum berbahasa Belanda dikenal dengan sebutan “rechtescherming van de burgers”.⁵

Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa istilah "perlindungan hukum" merupakan adaptasi dari bahasa Belanda, yang mencerminkan upaya untuk memberikan perlindungan dan hak-hak kepada pihak yang dilindungi sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Menurut Sudikno Mertokusumo menyebutkan bahwa perlindungan hukum dalam arti sempit yaitu sesuatu yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif, serta dalam bentuk yang tertulis maupun tidak tertulis. Dalam pengertian yang lain, perlindungan hukum dapat diinterpretasikan sebagai refleksi dari peran hukum dalam menciptakan kedamaian bagi berbagai kepentingan individu dalam masyarakat, sehingga menciptakan harmoni dan keseimbangan kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Sementara itu, perlindungan hukum dalam konteks yang lebih luas mencakup semua entitas hidup dan semua karya ciptaan Tuhan, serta dimanfaatkan bersama dalam upaya menciptakan kehidupan yang adil dan harmonis.⁶

⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987). h 25

⁶ Sudiko Mertokusumo, *Penemuan Hukum : Sebuah Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2003). h 90

Kehadiran hukum dalam masyarakat memiliki nilai penting. Dalam sebuah masyarakat yang mendasarkan hukumnya pada moral konstitusionalisme, yang menjamin kebebasan dan hak-hak individu, mematuhi hukum dan konstitusi sebenarnya adalah sebuah kewajiban yang mencerminkan esensi dari imperatif yang terkandung di dalamnya. Hak-hak asasi individu harus dihormati dan ditegakkan oleh pihak yang memiliki wewenang negara, baik ketika individu ikut serta dalam proses pembuatan kebijakan publik maupun ketika mereka ingin mengetahui jalannya proses tersebut.⁷ Tujuan hukum menurut Munir Fuady disamping untuk mencapai keadilan juga bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum bagi manusia pribadi dan masyarakat luas⁸. Perlindungan hukum merupakan elemen krusial dalam sistem negara berdasarkan hukum.

Kepentingan perlindungan hukum ini sangatlah signifikan karena negara juga memiliki tanggung jawab untuk membentuk peraturan yang mengatur kehidupan setiap individu sebagai warga negara. Selain itu, dalam dinamika hubungan antara negara dan warganya, terdapat saling ketergantungan yang menghasilkan hak dan kewajiban yang saling terikat, dan perlindungan hukum menjadi salah satu hak fundamental yang harus dijamin oleh negara kepada warga negaranya.⁹

⁷ Zahir Rusyad, *Hukum Perlindungan Pasien, Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pemenuhan Hak Kesehatan Oleh Dokter Dan Rumah Sakit*, Pertama (Malang: Setara Press, 2018). h. 1

⁸ Munir Fuady and Muchtar Wahid, *Memaknai Kepastian Hukum Hak Milik Atas Tanah (Suatu Analisis Dengan Pendekatan Terpadu Secara Normatif Dan Sosiologis)* (Republika, 2008). h 8

⁹ Nuktoh Arfawie Kurdi, *Telaah Kritis Teori Negara Hukum* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). h 19

Hubungan antara konsep perlindungan hukum dengan konsep *rechtsstaat* atau *Rule of Law* selalu terjalin erat, karena kedua konsep tersebut bermula dari tujuan untuk mengakui dan melindungi hak asasi manusia. Konsep *rechtsstaat* muncul pada abad ke-19 dan diperkenalkan pertama kali oleh Julius Stahl, sementara konsep negara hukum (*Rule of Law*) juga muncul hampir secara bersamaan dan diprakarsai oleh A.V. Dicey. Menurut A.V. Dicey terdapat 3 ciri penting negara hukum yang disebut dengan *Rule of Law*, diantaranya sebagai berikut :

- a. Supremasi hukum, berarti bahwa tidak ada tempat untuk tindakan sewenang-wenang, sehingga seseorang hanya dapat dihukum jika melanggar hukum.
- b. Prinsip kesetaraan dihadapan hukum berlaku bagi semua individu, baik mereka merupakan warga biasa maupun pejabat pemerintah.
- c. Hak-hak asasi manusia terjamin dalam undang-undang dan putusan pengadilan.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warga negaranya.
2. Jaminan kepastian hukum.
3. Berkaitan dengan hak-hak warga negara.
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarinya.

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Secara teoritis, bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi 2 jenis, adalah sebagai berikut:

- a. Perlindungan hukum preventif adalah upaya memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dengan cara mengizinkan mereka untuk menyampaikan pendapat atau keberatan sebelum keputusan pemerintah diambil secara final. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik atau sengketa yang mungkin timbul di kemudian hari.
- b. Perlindungan hukum represif merupakan mekanisme penegakan hukum yang melibatkan pengadilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia. Tujuan dari perlindungan hukum represif ini adalah untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui proses pengadilan.

3. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen merupakan adaptasi dari kata consumer, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.¹⁰

Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. Dijelaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan;

konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

¹⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013). h. 15

Seperi yang dikatakan Inosentius Samsul, pengertian konsumen adalah pengguna atau pemakaiakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.¹¹ Para ahli hukum umumnya setuju bahwa konsumen merujuk pada pemakai terakhir dari barang atau jasa (uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (ondernemer). Berdasarkan beberapa definisi konsumen yang telah disampaikan sebelumnya, dapat dilihat bahwa konsumen dapat dibedakan menjadi tiga kategori yang berbeda, yaitu:

1) Konsumen komersial (*commercial consumer*)

Setiap individu yang memperoleh barang atau jasa dengan niat untuk memperoleh keuntungan, dapat dikategorikan sebagai konsumen.

2) Konsumen antara (*intermediate consumer*)

Setiap individu yang memperoleh barang atau jasa sebagai perantara dalam proses perdagangan, dengan niat untuk menjual kembali dan mencari keuntungan

3) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*)

Setiap individu yang memperoleh dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, serta makhluk hidup lainnya, tanpa niat untuk menjual kembali atau mencari keuntungan. Menurut Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 Huruf C bahwa “*Setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan cara-cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk*

¹¹ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen “Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak”* (Jakarta: FH UI Press, 2004). h. 21

mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial”.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, hak konsumen yaitu sebagai berikut ¹²:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

¹² Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen "Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak"*, FH UI Press, Jakarta, 2004, h.15

9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Hak-hak dasar konsumen pertama kali diungkapkan oleh Presiden Amerika Serikat J.F.Kennedy dalam pidatonya dihadapan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang meliputi¹³:

- 1) Hak memperoleh keamanan.
- 2) Hak memilih.
- 3) Hak mendapat informasi.
- 4) Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut telah termasuk dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia yang diadopsi oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tanggal 10 Desember 1948, yang mencakup hak-hak sebagaimana tercantum dalam Pasal 3, 8, 19, dan 21, serta Pasal 26.

Selanjutnya, Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers UnionIOCU*) menambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yang meliputi:¹⁴

- 1) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- 2) Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- 3) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- 4) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Masyarakat Ekonomi Eropa juga telah mengadopsi hak-hak fundamental konsumen yang harus dijamin dan dilindungi, termasuk:

¹³Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004).

¹⁴Komnasham, “Deklarasi Hak Asasi Manusia,” Komnasham, 2025, <https://www.komnasham.go.id>.

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

Selain mengemukakan hak-hak, konsumen juga memiliki tanggung jawab yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

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

c. Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan konsumen mengacu pada tindakan hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan kerugian atau dampak negatif yang dapat timbul dalam proses memenuhi kebutuhan mereka. Perlindungan konsumen memiliki lingkup yang luas, mencakup perlindungan terhadap barang dan jasa yang meliputi seluruh tahapan mulai dari perolehan barang dan jasa hingga dampak yang timbul akibat penggunaannya. Cakupan perlindungan konsumen dibagi dalam dua aspek, adalah sebagai berikut:¹⁵

¹⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014). h. 7

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan konsumen menerima barang dan jasa yang tidak sesuai dengan persetujuan atau melanggar ketentuan hukum dapat dilakukan. mencakup masalah terkait penggunaan bahan baku, proses produksi, distribusi, desain produk, dan lain-lain, untuk memastikan kesesuaian dengan standar keamanan dan keselamatan konsumen. Selain itu, penting juga menangani bagaimana konsumen dapat memperoleh kompensasi jika mengalami kerugian akibat penggunaan atau konsumsi produk yang tidak sesuai.
- 2) Perlindungan terhadap konsumen melibatkan pengawasan terhadap penerapan syarat-syarat yang tidak adil. Ini mencakup masalah promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Fokusnya adalah pada perilaku produsen dalam memproduksi dan mendistribusikan produknya. Perlindungan konsumen mencakup berbagai upaya, termasuk tindakan preventif dan represif di berbagai aspek perlindungan yang diberikan kepada konsumen, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:¹⁶
 - 1) Membangun sistem perlindungan konsumen dengan prinsip akses informasi yang terbuka dan menjamin kepastian hukum.
 - 2) Perlindungan kepentingan konsumen secara khusus dan seluruh pelaku usaha menjadi fokus utama dalam upaya perlindungan.
 - 3) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.

¹⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014, h.9

- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
- 5) Integrasi penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan pada sektor lainnya.

d. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah selama 20 tahun di perjuangkan.

RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 april 1999. Dasar hukum di Indonesia yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah sebagai berikut :

1. Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), pasal 21 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33.
2. Undang Undang No. 8 Tahun 1999 (Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821).
3. Undang Undang No. 5 tahun 1999 (Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat).
4. Peraturan pemerintah No. 71 tahun 2019 (Tentang penyelenggaraan system dan transaksi elektronik).

5. Undang Undang No. 30 Tahun 1999 (Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa).
6. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 (tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen).
7. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 (Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prov/Kab/Kota).
8. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795/DJPDN/SE/12/2005 (Tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen).

e. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terdapat 5 (lima) asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) 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 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 dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen,pelaku usaha dan pemerintah dalam arti

materil maupun spiritual.

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

- 4) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Radbruch menyebutkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum” yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum, dan di antara ketiga asas tersebut yang sering menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan, dimana Friedman menyebutkan bahwa:

“In terms of law, justice will be judged as how law treats people and how it distributes its benefits and cost” dan dalam hubungan ini Friedman juga menyatakan bahwa *“every function of law, general or specific, is allocative”*.¹⁷

Dalam hukum ekonomi, keadilan sejajar dengan prinsip keseimbangan, sedangkan

kemanfaatan sejajar dengan prinsip maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi yang menurut Himawan bahwa: “Hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien, di bawah naungan

¹⁷ Ahmad Miru and Yodo, *Op. Cit*, h.26

mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan.

f. Tujuan Perlindungan Hukum

Menurut pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, dan menuntut hak- haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi¹⁸.
 - 1) Membangun kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
 - 2) Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan inti dari pembangunan nasional sebagaimana telah diuraikan dalam Pasal 2 sebelumnya, Tujuan

¹⁸ Rahmawati et al., *Sosiologi Islam Dan Modernitas* (Padang, Sumatera Barat: CV LUMINARY PRESS INDONESIA, 2025). h 45

perlindungan konsumen merupakan target utama yang harus dicapai dalam implementasi pembangunan dalam bidang hukum perlindungan konsumen.¹⁹

4) Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam hukum Islam sama dengan sumber hukum Islam umum yang umumnya kita ketahui, Beberapa sumber hukum perlindungan konsumen dalam hukum Islam meliputi Al-Qur'an, Sunnah, Ijma, dan Qiyas. Al-Qur'an dan Sunnah berdiri sendiri sebagai dalil hukum, sementara Ijma dan Qiyas merupakan penyadaran dari Al-Qur'an dan Sunnah. Dalam Islam, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya berdasarkan pada konsep halal dan haram. tetapi juga mencakup prinsip-prinsip ekonomi Islam yang mencakup proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga akibat dari mengonsumsi barang dan jasa tersebut.²⁰

Para konsumen Muslim dalam mengonsumsi barang dan jasa memiliki niat untuk mengabdi dan merealisasikan tujuan yang dikehendaki oleh Allah SWT. Fuqaha' membagi konsumen menjadi empat tingkatan, yaitu:²¹

- a. Wajib, mengonsumsi sesuatu guna menghindari kerugian, dan tidak mengonsumsi kadar ini padahal mampu akan berdosa.

¹⁹ Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014 h.15

²⁰ Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi ECommerce Lintas Negara Di Indonesia* (FH UII Press, n.d.). h. 24

²¹Barkatullah Abdul Haim. Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi ECommerce Lintas Negara Di Indonesia* (FH UII Press, n.d.). h. 24

- b. Sunnah, Mengonsumsi diatas kadar yang dapat menghindari kerugian, sehingga seorang Muslim dapat melakukan shalat berdiri dan berpuasa dengan mudah.
- c. Mubah, sesuatu yang lebih dari sunnah sampai batas kenyang.
- d. Konsumsi yang melebihi batas kenyang. Dalam hal ini terdapat dua pendapat, dimana ada yang menyatakan makruh (dianjurkan untuk dihindari) dan ada yang menyatakan haram (dilarang). Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam adalah sebagai berikut:
 1. Prinsip kebenaran, Prinsip ini mengatur agar konsumen menggunakan barang dan jasa yang sesuai dengan ajaran Islam, baik dari segi zat yang dapat berdampak haram jika melanggar syarat, proses produksi, distribusi, hingga tujuan penggunaan barang dan jasa tersebut.
 2. Prinsip kebersihan, Berdasarkan ajaran agama Islam, konsumen diharapkan untuk menggunakan barang dan jasa yang bersih, baik, tidak kotor atau menjijikkan, serta tidak bercampur dengan najis.
 3. Prinsip kesederhanaan, Islam menetapkan standar bagi konsumen untuk tidak berlebih-lebihan dalam mengonsumsi barang dan jasa, serta mengendalikan hawa nafsu dari pemborosan dan keinginan yang berlebihan.
 4. Prinsip kemaslahatan, Dalam Islam, konsumen diizinkan untuk menggunakan barang dan jasa selama memberikan manfaat dan kesempurnaan dalam beribadah kepada Allah SWT. Selain itu, Islam juga memperbolehkan mengonsumsi barang yang haram dalam

kondisi darurat atau keadaan terpaksa.

5. Prinsip moralitas atau akhlak, Seorang Muslim diajarkan untuk menyebut nama Allah sebelum melakukan sesuatu dan mengungkapkan rasa syukur kepada-Nya setelah melakukan sesuatu. Selain itu, Islam juga mendorong konsumen untuk mematuhi etika, kesopanan, bersyukur, berdzikir, dan berpikir, serta menghindari sifat tercela dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Terhadap hak-hak konsumen, Islam memberikan kebebasan bagi konsumen dan produsen untuk menjaga hak-hak mereka dalam perdagangan melalui konsep "*khiyar*" yang memiliki berbagai jenis sebagai berikut:²²

a. Khiyar Majelis

As-Sunnah menegaskan bahwa kedua belah pihak yang bertransaksi memiliki hak "*khiyar*" atau pilihan untuk melanjutkan atau membatalkan perjanjian jual beli selama keduanya masih berada dalam satu majelis (belum berpisah).

b. Khiyar Syarat

Khiyar Syarat adalah ketika salah satu pihak dalam perjanjian pembelian memiliki hak pilihan untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi selama jangka waktu yang telah ditentukan. Selama periode tersebut, pembeli dapat memilih untuk melaksanakan jual beli atau membatalkannya jika diinginkan.

²² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*", Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, h. 58

c. *Khiyar Aibi*

Dalam Islam, diharamkan bagi seseorang untuk menjual barang yang memiliki cacat tanpa memberitahukan kepada pembeli. (konsumen).

d. *Khiyar Tadlis*

Khiyar Tadlis adalah ketika penjual menipu pembeli dengan menaikkan harga barang, dan hal ini diharamkan baginya. Dalam kasus ini, pembeli memiliki hak pilihan selama tiga hari, berdasarkan Hadis Rasulullah, untuk mengembalikan barang tersebut.

e. *Khiyar al-Ghabn al-Fahisy (Khiyar al-Mustarsil)*

Khiyar ini dapat menjadi hak penjual pada satu saat dan hak pembeli pada saat lainnya, dengan beberapa syarat yang diatur didalamnya, sesuai dengan ajaran Hadis Rasulullah.

f. *Khiyar Ru'yah*

Khiyar jenis ini terjadi ketika pelaku usaha menjual barang dagangan, tetapi barang tersebut tidak ada dalam majelis transaksi jual beli.

g. *Khiyar Ta'yin*

Khiyar jenis ini memberikan hak kepada pembeli untuk memilih barang yang diinginkan dari berbagai barang yang dijual, meskipun barang tersebut memiliki harga yang berbeda. Hal ini memungkinkan konsumen untuk menentukan barang sesuai keinginannya.

Transaksi jual beli berdasarkan ajaran Islam harus dilakukan atas dasar saling ridha dari kedua belah pihak yang bertransaksi, bukan atas dasar pemaksaan.

Hal ini tentu demi kemaslahatan umat manusia sendiri sebagai makhluk yang mendambakan kedamaian, ketentraman, dan kebahagiaan.

Namun demikian, terkadang masih dijumpai kasus pemaksaan dalam jual beli. Pasalnya, ada oknum dosen di lembaga tertentu telah melakukan pemaksaan dalam jual beli pada mahasiswanya. Dia dikabarkan memaksa mahasiswanya untuk membeli jas almamater. Peristiwa ini mendapat kecaman dari bupati daerah tersebut, seraya mengatakan hal itu tidaklah patut dilakukan.²³

Padahal al-Qur'an secara tegas menyatakan jual beli harus dilakukan tanpa adanya pemaksaan, hal ini bisa dilihat sebagai berikut;

كُلُّ فِسْقَلْتُرَا وَلَا مِنْ كُلِّ تِرَا يُضْعَفُ بِجَاهَةٍ تَكُونُ تَأْلِمُكُمْ تَأْكِلُكُمْ لَا أَمْنَنُكُمْ لَيْلًا بِجَاهَةٍ كَمْ كَانَ اللَّهُ

“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” (An-Nisaa’/4: 29).²⁴

"Kecelakaan besar bagi orang-orang yang curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka minta dipenuhi dengan sempurna, tetapi apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi." (Al-Mutaffifin' /83:1-3).²⁵

Ayat di atas jelas menghendaki keharaman serta tidak sahnya jual beli yang dilakukan atas dasar pemaksaan, karena pemaksaan adalah merupakan suatu kedzaliman yang dilarang oleh islam. Namun demikian, tidak semua pemaksaan

²³ Bincang Syariah, “Pemaksaan Dalam Jual Beli Bolehkah?,” Bincang Syariah, 2022, <https://bincangsyahriah.com/uncategorized/pemaksaan-dalam-jual-beli-bolehkah/>.

²⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Al-Qur'an Terjemahan” (Jakarta: Pustaka Lajnah, 2022), <https://pustakalajnah.kemenag.go.id/detail/135>. h. 83

²⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia. h. 538

bisa digolongkan pada kedzaliman yang dilarang oleh Islam, karena pemaksaan bisa diklasifikasikan kepada dua macam. Yaitu, *ikrah bihaqqin* dan *ikrah bighairi haqqin*. *Ikrah bihaqqin* bisa dipahami sebagai pemaksaan terhadap hal yang dianggap benar, oleh karenanya tidak dilarang oleh syari'at Islam. Semisal, pemaksaan yang dilakukan oleh hakim kepada orang yang enggan untuk membayar hutang, padahal ia mampu untuk membayarnya. Dalam kasus ini seorang hakim boleh menjual paksa barang miliknya agar supaya uangnya nanti dibayarkan kepada orang yang memiliki piutang.

Contoh lain dari pemaksaan yang dibenarkan dalam jual beli adalah mengambil alih kepemilikan tanah milik seseorang dengan memberikan kompensasi yang sesuai atau harga yang adil untuk tanah tersebut disebabkan adanya kondisi darurat dan demi kemaslahatan umum, semisal untuk perluasan masjid, perluasan jalan, dan lain sebagainya. Pemaksaan demikian sah-sah saja dilakukan, sementara wewenang untuk melakukannya diberikan kepada seorang hakim. (*Fiqh Islam wa Adillatuhu*, juz 06, h. 4570).

Termasuk *ikrah bihaqqin* juga, adalah pemaksaan kepada kafir *harbi* untuk masuk agama islam. Seandainya nanti kafir *harbi* masuk islam dengan mengucapkan kalimat syahadat lantaran ia ditodong dengan pedang, maka status mukallafnya bisa dianggap sah. Karena pemaksaan ini adalah kepada hal yang dianggap benar, sehingga bukan merupakan kedzaliman yang dilarang oleh islam. *Ikrah bighairi haqqin* adalah kebalikan dari *ikrah bihaqqin*, yaitu pemaksaan terhadap hal yang tidak dianggap benar.

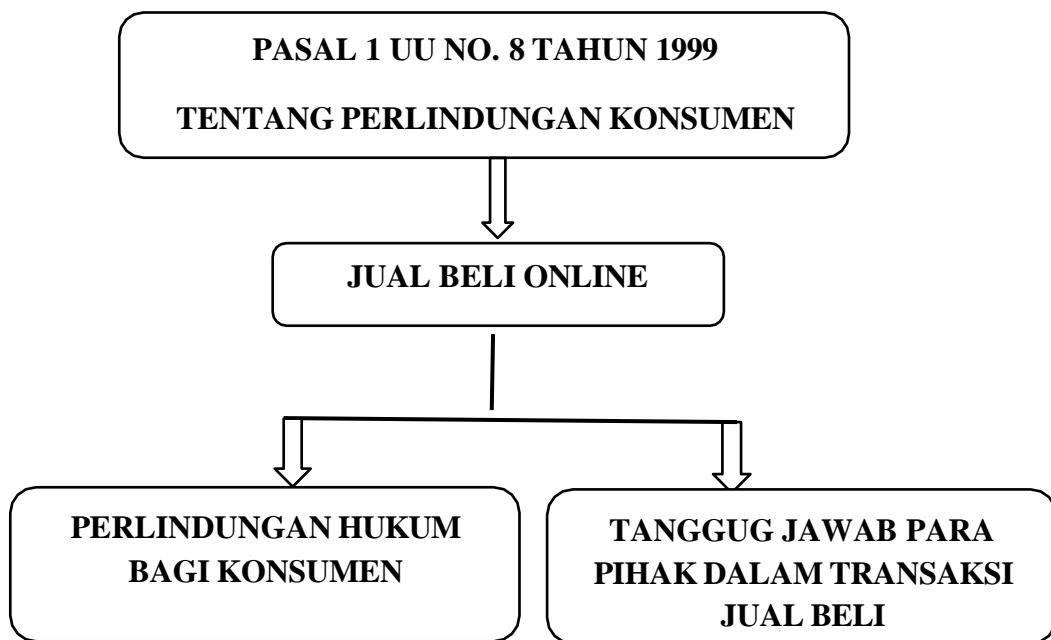
Hukum Islam memberikan landasan yang kuat dalam perlindungan konsumen dan hak pembeli. Dengan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab, hukum Islam berupaya menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan adil. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak untuk memahami dan menerapkan hukum Islam dalam setiap transaksi untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara penjual dan pembeli.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah sebuah konseptual tentang suatu teori yang berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi terhadap masalah penelitian. Dalam kerangka pikir, peneliti harus menguraikan konsep penelitiannya secara lebih terperinci. Kerangka piker menurut para ahli yakni:

1. Sugiyono mendefinisikan kerangka berpikir sebagai model konseptual yang berfungsi sebagai landasan teori untuk menjelaskan hubungan antar faktor penting dalam penelitian.
2. Sapto Haryoko mengartikan kerangka berpikir sebagai kumpulan variabel yang saling berhubungan dan menjadi topik utama dalam penelitian.
3. Polancik melihat kerangka berpikir sebagai diagram yang menggambarkan alur logis dan sistematis suatu tema penelitian berdasarkan rumusan masalah.

SKEMA KERANGKA PIKIR



Berdasarkan kerangka fikir maka, peneliti akan membahas mengenai Perlindungan konsumen terhadap pemenuhan hak-hak konsumen di era digital berdasarkan aturan perundang-undangan yang tertulis yaitu undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli yang yang kemudian peneliti akan mengaitkannya dengan beberapa kasus dan memaparkan hasil penelitian tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian Empiris dimana penelitian tersebut dilakukan menggunakan bukti-bukti empiris dengan cara menelaah dan menganalisis data-data yang ada kemudian bukti tersebut dikumpulkan menggunakan metode kualitatif. Hasil data yang diperoleh dihasilkan dari wawancara dengan observasi pada responen yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian, dalam menggunakan teknik obsevasi sebaiknya dilaksanakan secara langsung agar data yang dikumpulkan dapat dijadikan bahan untuk digunakan oleh peneliti terhadap penelitiannya.²⁶

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitiannya yaitu suatu rincian aspek yang berguna untuk memperjelas penelitian secara detail. Dalam penelitian ini instrument penelitiannya untuk mengetahui bagaimana Analisis pola akad dalam mekanisme transaksi pada bisnis jasa titip dalam jual beli.

C. Definisi Istilah

Untuk memperoleh gambaran yang jelas, tidak ambigu, dan tidak multitafsir, serta untuk menghindari kekeliruan dalam memahami arti yang dimaksud, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah tersebut, antara lain:

1. Pola akad, dalam KBBI, makna dari kata akad adalah janji, perjanjian, dan kontrak.²⁷
Secara Bahasa, akad berasal dari kalimat dalam bahasa Arab yaitu *al-‘aqd*, yang memiliki banyak definisi seperti mengikat, menghimpun, menyepakati, menguatkan

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Penerbit Alfabeta, 2013. H. 2

²⁷ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, “Akad (Def) Dalam KBBI Online,” 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/akad>.

dan mengumpulkan di antara dua sesuatu.²⁸ Sedangkan pola adalah suatu sistem atau cara kerja atau suatu model yang memiliki keteraturan.²⁹ Jadi, pola akad adalah suatu model akad kompleks yang di dalamnya berisi lebih dari satu akad yang saling berkaitan.

2. Jasa titip (*personal shopper*), adalah kegiatan bisnis dimana *customers* meniti barang yang ada di pasaran kepada pengusaha jasa titip. Selanjutnya, pengusaha jasa titip akan membelikan pesanan barang tersebut ke *marketplace/outlet brand* yang menyediakan barang sesuai pesanan. Tugas utama dalam sistem jasa titip ini adalah sebagai pembelanja bagi para penitip atau *customer*. Cara kerja bisnis ini adalah dengan memotret produk-produk yang terdapat dalam outlet pada pusat perbelanjaan, lalu diunggah pada media sosial.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah suatu objek yang mengetahui dari mana data yang diperoleh. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data hukum primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari al-quran, undang-undang RI No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, undang-undang No. 5 tahun 1999 tentang larangan praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat, peraturan pemerintah No.71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan system dan transaksi elektronik, undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan dengan penelitian.

²⁸ Sri Sudarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018).

²⁹ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, “Pola (Def) Dalam KBBI Online,” n.d., <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pola>.

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak tertentu yang sangat mendukung penelitian. Data sekunder ialah data yang diusahakan peneliti untuk mengambil referensi baik itu dari buku, jurnal, skripsi, artikel , dan dokumen pendukung lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil peneliti, maka Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini Adalah studi kepustakaan dengan mengumpulkan data-data yang ada melalui buku,buku, undang-undang, jurnal, skripsi, dan artikel.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penlitian ini adalah teknik analisis data induktif kemudian selanjutnya di sajikan dalam bentuk deskriptif terhadap fakta-fakta yang dikumpulkan dari undang-undang,skripsi, jurnal, dan hasil wawancara .

Menurut Mathew B. Miles dan Michael Huberman dibagi menjadi tiga tahapan,³⁰ yaitu:

a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Teknik ini dilakukan dengan cara memperoleh data dari lapangan kemudian dilakukan reduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, fokus pada hal-hal penting, dan data yang tidak diperlukan dikesampingkan.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah direduksi, data akan disajikan dalam bentuk deskripsi data dalam bentuk uraian kalimat yang logis agar data memiliki visibilitas yang lebih jelas sehingga

³⁰ Matthew B Miles, • A Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition*, 3rd ed., vol. 1 (London: Sage Publication, 2013), <http://www.theculturelab.umd.edu/uploads/1/4/2/2/14225661/miles-huberman-saldana-designing-matrix-and-network-displays.pdf>.

dapat mudah untuk dipahami.

c) Menarik Kesimpulan (*Verification*)

Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan data yang valid dan konsisten, dan akan dijadikan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN DI ERA DIGITAL

A. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam bertransaksi melalui *e-commerce*

Perlindungan konsumen adalah upaya yang dilakukan oleh lembaga hukum dalam memberikan jaminan hak-hak dan perlindungan atas kepentingan subjek hukum, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Agar dikemudian hari jika terjadi sengketa dan pelanggaran bisa segera di selesaikan.

Perlindungan hukum yang dilakukan harus memenuhi beberapa unsur yakni:

1. Perlindungan dari pemerintah

Aturan yang telah dibuat oleh lembaga pemerintah yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran yang terjadi.

2. Jaminan perlindungan hak-hak konsumen atas kepastian hukum

Lembaga pemerintah memberikan jaminan berupa hak-hak dan kewajiban konsumen yang telah tertulis.

3. Berkaitan dengan hak konsumen sebagai warga negara

Aturan yang telah dibuat memuat hak-hak dan kewajiban konsumen selaku warga negara.

4. Sanksi bagi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen

Pelanggaran yang terjadi akan diberikan tindakan sesuai dengan aturan yang telah dituliskan oleh lembaga pemerintah. Tujuannya untuk:

- a. Memberikan rasa aman.*

- b. Memastikan hak-hak agar terpenuhi.*

- c. Untuk menjamin kepastian hukum dalam penyelesaikan berbagai sengketa.*

Jenis perlindungan hukum terbagi atas beberapa point yaitu:

a) *Perlindungan hukum preventif*

Peraturan yang bersifat mencegah sebelum terjadinya pelanggaran, seperti memberikan batasan atau panduan agar tindakan hukum dapat dilakukan secara benar sesuai dengan aturan yang telah tertulis.

b) *Perlindungan hukum represif*

Sanksi atau hukum yang di berikan setelah terjadinya pelanggaran hukum. Sanksi yang di berikan berupa denda, penjara, dan ganti rugi untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Selain adanya jenis perlindungan hukum, juga terdapat contoh perlindungan hukum yaitu:

1. Perlindungan hak asasi manusia (HAM)

Dengan adanya aturan yang tertulis dalam undang-undang akan menjamin kebebasan berbicara, beragama, dan hak untuk tidak disiksa .

2. Perlindungan konsumen

Dengan adanya aturan yang tertulis dalam undang-undang, akan menjamin perlindungan konsumen terhadap informasi dan keaslian produk yang di perjualbelikan melalui berbagai transaksi yang ada.³¹

Sebagaimana yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 angka 1 undang-undang perlindungan konsumen adalah, “segala Upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen.

Dalam undang-undang ini diterapkan pula sejumlah hak dari konsumen dan kepastian hukumnya”. Pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen berhak

³¹ Admin, “Perlindungan Hukum: Pengertian Unsur Dan Contohnya,” Hukumonline.com, 2025, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-1t61a8a59ce8062/>.

atas delapan hak yakni:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa
- b. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa
- c. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- d. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa
- 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, jujur dan tidak deskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas perjanjian yang tidak sesuai.³²

Selain dari hak konsumen, larangan lainnya juga memuat tentang larangan monopoli dan persainga usaha tidak sehat. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 undang-undang No. 5 Tahun 1999 yakni:

1. Praktek monopoli adalah pusat kekuatan ekonomi oleh satu atau lebih pelaku usaha yang mengakibatkan dikuasainya produksi atau pemasaran atas barang dan jasa sehingga menimbulkan persaingan usaha yang tidak sehat dan dapat merugikan kepentingan umum.

³² Jdih.sukoharjokab.go.id, “Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya,” 2024, <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara- memperolehnya>.

2. Persaingan usaha tidak sehat antara pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan produksi barang atau jasa dilakukan dengan cara tidak jujur atau melawan hukum sehingga menimbulkan terhambatnya persaingan usaha.
3. Perjanjian juga dapat mengikatkan diri antara pelaku usaha dengan kegiatan produksi
4. Persekongkolan usaha dalam bentuk Kerjasama yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan pelaku lainnya dengan maksud untuk memperkaya diri dengan cara memberikan melawan hukum.
 - a. Barang adalah benda yang berwujud dan tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak yang dapat di perdagangkan, dipakai atau digunakan sehingga bisa dimanfaatkan oleh konsumen atau pelaku usaha.
 - b. Konsumen adalah pelaku usaha sekaligus pengguna barang atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun kepentingan orang lain.

Di Indonesia, perlindungan konsumen di era digital menjadi tantangan baru yang harus di selesaikan, beberapa tantangan tersebut meliputi:

- c. Barang adalah benda yang berwujud dan tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak yang dapat di perdagangkan, dipakai atau digunakan sehingga bisa dimanfaatkan oleh konsumen atau pelaku usaha.
- d. Konsumen adalah pelaku usaha sekaligus pengguna barang atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun kepentingan orang lain.

Di Indonesia, perlindungan konsumen di era digital menjadi tantangan baru yang harus di selesaikan, beberapa tantangan tersebut meliputi:

1) Privasi dan Keamanan data

Seringkali data keamanan menjadi sasaran utama pelaku sehingga banyak Perusahaan, atau Sebagian individu yang menyalahgunakan, bahkan membocorkan informasi data pribadi tersebut.

2) Kurangnya transparansi

Banyak konsumen yang merasa kesulitan untuk memenuhi syarat dan ketentuan barang yang akan diperjualbelikan sehingga memicu ketidak sesuaian barang yang di inginkan konsumen.

3) Transaksi lintas negara

Transaksi ini sering terjadi kepada konsumen yang suka melakukan transaksi pembelian barang melalui platform yang jangkauannya sampai ke luar negeri, sehingga konsumen tertarik akan barang barang brand dari berbagai negara.

4) Penipuan daring

Penipuan daring saat ini sangatlah marak di temukan yang semakin hari semakin meningkat. Konsumen sering kali menjadi korban dari penipuan yang dilakukan melalui situs web palsu, akun palsu, dan platform yang tidak memiliki legalitas yang resmi. Penipuan bisa berupa pencurian identitas, phishing, dan penjualan produk palsu.

Dengan adanya berbagai jenis penipuan tersebut untuk itu perlindungan konsumen yang memuat hak dan kewajibannya dapat di tuangkan melalui aturan hukum yang dibuat oleh Lembaga penegak hukum dalam hal ini undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai acuan utama untuk melindungi dan memperjelas hak-hak konsumen.

Tingkat internasional khususnya di bagian eropa (GDPR) **General Data Protection** menjadi standar penting bagi mereka untuk melindungi data pribadi konsumen. Dalam peraturan pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang penyalenggaraan system dan transaksi elektronik juga mengatur perlindungan data pribadi. Selain itu pemerintah juga menerapkan regulasi terkait e-commerce dan fintech guna memastikan transaksi digital dan melindungi konsumen dari potensi kerugian yang akan terjadi.

Otoritas jasa keuangan (OJK) serta Bank Indonesia (BI) memiliki peran penting untuk mengawasi dan mengatur aktivitas fintech dan e-commerce di Indonesia.³¹ Selain konsumen, pemilik usaha juga memiliki aturan yang belaku agar pemilik usaha terlindungi dari kerugian. Aturan tersebut tercantum dalam Pasal 1 undang- undang No. 5 tahun 1999 tentang perjanjian yang dilarang dalam praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat³³:

- a) Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian dengan pelaku usaha lain secara bersama-sama melakukan penguasaan produksi dan pemasaran barang jasa dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli atau persaingan tidak sehat.
- b) Pelaku usaha dapat dianggap Bersama-sama melakukan penguasaan produksi dan atau pemasaran barang dan jasa, sebagaimana dimaksud ayat 1, 2, dan 3. Pasal 6 undang-undang No. 5 tahun 1999 tentang perjanjian yang dilarang dalam praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat:

“Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian yang mengakibatkan pembeli yang satu harus membayar oleh pembeli lain untuk barang dan jasa yang sama”.

³³ Hukum.uma.ac.id, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Era Digital,” 2024, <https://hukum.uma.ac.id/2024/08/17/perlindungan-hukum-terhadap-konsep-di-era-digital/>.

Pasal 8 undang-undang No. 5 tahun 1999 tentang perjanjian yang dilarang dalam praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat:

“Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian dengan pelaku usaha lain yang memuat persyaratan bahwa penerima barang dan jasa tidak akan menjual dan memasok Kembali barang dan jasa yang di terimanya dengan harga yang lebih rendah daripada harga yang telah di perjanjikan sehingga dapat mengakibatkan terjadinya persaingan usaha tidak sehat”.

Pasal 10 undang-undang No. 5 tahun 1999 tentang perjanjian yang dilarang dalam praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat:

*“Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian dengan pelaku usaha pesaingnya untuk menolak menjual setiap barang dan jasa dari pelaku usaha lain sehingga perbuatan tersebut dapat merugikan pelaku usaha lain serta membatasi pelaku usaha lain dalam menjual atau membeli setiap barang dan jasa pasar yang bersangkutan”.*³⁴

Selain itu, (UUPK) undang-undang perlindungan konsumen melarang keras pelaku usaha untuk melakukan hal yang dapat merugikan konsumen diantaranya sebagai berikut:

a) Memberikan informasi palsu

Pelaku usaha dilarang menjual atau memasarkan barang yang mengalami kerusakan, cacat, dan tidak sesuai dengan informasi yang ditampilkan melalui aplikasi atau platform

b) Pelakukan penipuan iklan

Pelaku usaha dilarang keras memasarkan iklan, Pamflet, brosur, yang di dalamnya tidak sesuai dengan produk yang di pasarkan.

c) Tidak sesuai dengan janji

Pelaku usaha dilarang menjual barang dan jasa yang tidak sesuai dengan kualitas yang

³⁴ berkas.dpr.go.id, “Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Apraktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat,” n.d., https://berkas.dpr.go.id/jdih/document/uu/UU_1999_5.pdf.

telah di nyatakan dalam iklan atau promosi penjualan, seperti berat, ukuran bentuk dll.

d) Melakukan pemaksaan

Pelaku usaha dilarang memaksa konsumen untuk membeli barang melalui tekanan fisik. Jika hal tersebut di lakukan oleh pelaku usaha, akan mendapatkan sanksi berupa denda dan ancaman pidana berdasarkan UUPK (Undang-undang perlindungan konsumen).³⁵

Dengan adanya aturan tersebut, pelaku usaha seharusnya lebih memperhatikan aturan aturan yang ada agar tidak ada sengketa yang terjadi antara pelaku usaha yang satu dengan pelaku usaha yang lainnya sehingga kerugian yang akan di timbulkan di kemudian hari tidak berdampak pada konsumen, dalam hal ini, konsumen juga perlu memperhatikan aturan-aturan yang tertulis dalam undang- undang.

B. Tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli

Hadirnya berbagai sarana jual beli online seperti Tokopedia, shopee, dan aplikasi lainnya telah membantu Masyarakat Indonesia untuk mengenal transaksi jual beli yang dilakukan secara online karena berbentuk website yang dapat di jangkau menggunakan handpone. Media ini di sebut dengan marketplace. Namun kenyataannya selain mudah di akses masih juga terdapat kejahatan-kejahatan yang dilakukan oleh Sebagian pelaku usaha pemilik platform marketplace. Dimana, para konsumen pernah mendapatkan barang yang tidak sesuai bahkan barang yang diterima tidak lengkap.

Berdasarkan pasal 1 angka 3 undang-undang No tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, setiap pelaku usaha haruslah dapat memenuhi segala tanggung jawab hukum nya ketika sedang melakukan jual beli.

³⁵Wikisumber, "Undang-Undang Republic Indonesia Nomor 8 Tahun 1999," n.d., https://id.m.wikisource.org/wik/undang-undang_undang_Republik_Indonesia_Nomor_8_Tahun_1999.

1. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Jual Beli Online.

Hak dan kewajiban konsumen

Hak konsumen menurut kajian hukum umum, yang dimaksud adalah hak kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal yaitu:

- a. Dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah, sebagai makhluk ciptaan Allah, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hak hidup, kebebasan, dan hak lain yang berhubungan dengan sifat makhluk. Hak inilah yang disebut dengan hak asasi.
- b. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara seperti hak untuk memberikan suara dalam pemilihan umum, hak untuk mendirikan bangunan, hak untuk mendapatkan pengakuan dalam status hukum keluarga (akte kelahiran, surat nikah) dan lainnya yang berhubungan dengan hukum, hak inilah yang disebut dengan hak hukum atau hak dalam artian yuridis.
- c. Hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dengan orang lainnya melalui sebuah kontrak/ perjanjian, seperti seseorang meminjamkan mobilnya kepada orang lain, maka orang lain itu mempunyai hak pakai atas mobil tersebut. Meskipun hak ini berasal dari hubungan kontraktual, tetap mendapatkan perlindungan dari hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan hak itu sah menurut hukum, berdasarkan hal ini juga masuk kedalam kategori hak hukum.

Jadi hak hukum adalah hak yang bersumber, baik dari hukum maupun perjanjian itu dibedakan menjadi hak kebendaan dan hak perorangan. Adapun yang berkaitan dengan hak konsumen adalah hak konsumen sebagai manusia yaitu seorang makhluk yang berkaitan dengan hak hidup, hak mendapatkan keamanan. Serta konsumen sebagai subjek hukum yang boleh melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian. Seorang konsumen jika melakukan perjanjian jual beli dengan pengusaha maka konsumen mempunyai hak untuk memilih produk yang dia kehendaki tanpa ada unsur paksaan, melakukan pemaksaan adalah perbuatan melanggar hukum³⁶.

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam pasal 6 UUPK.

- c. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- d. Hak untuk mendapatkan perlindunganhukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktkad tidak baik;
- e. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- f. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Hak-Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Untuk hak pada point pertama ini pelaku usaha akan menerima pembayaran sesuai dengan ketentuan

³⁶ Almiftahul Ramadhan, "Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022). h.24-26.

kesepakatan yang berlaku.

Jika produksi yang dijual adalah produk yang bernilai bagus tidak cacat, namun dalam hal produk tersebut tidak memuaskan atau kualitasnya rendah maka tentu saja harga produk juga akan menjadi lebih murah, dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat menuntut konsumen untuk membayar lebih. Sedangkan yang berkaitan dengan point kedua dan seterusnya merupakan hak-hak yang berhubungan dengan pihak pemerintah dan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak berlebihan hingga mengabaikan hak-hak pelaku usaha. Sedangkan untuk point yang terakhir adalah peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 dan yang lainnya. Maka perlu diingat bahwa UUPK adalah payung hukum bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur oleh UUPK yang lain adalah tentang penyampaian informasi yang benar dan jelas mengenai dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, di sebabkan karena informasi adalah hak konsumen juga karena juga suatu informasi suatu produk tidak ada maka hal ini menjadi salah satu yang menyebabkan cacat produk yang akan merugikan konsumen. Penyampaian informasi produk adalah suatu hal yang penting agar konsumen tidak salah dalam menggunakan suatu produk, seperti mengkonsumsi obat maka penggunaan obat itu harus diterangkan dalam label produk, jika hal ini tidak dicantumkan maka konsumen bisa saja mengkonsumsi tanpa batas yang akan mengakibatkan kesehatannya menjadi lebih buruk lagi.

Penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi. Informasi yang diperoleh konsumen dari hasil iklan atau brosur dapat dijadikan sebagai alat bukti yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen dengan tuntutan perbuatan melawan hukum sehingga antara pelaku usaha dengan konsumen tidak harus ada hubungan perjanjian, jadi UUPK telah memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Kewajiban seorang pelaku usaha pada dasarnya adalah untuk mencegah timbulnya kerugian yang akan diderita oleh konsumen, penyampaian informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi pelaku usaha demi kesempurnaan suatu produk sebaliknya konsumen harus membaca dan mengikuti semua petunjuk informasi yang sudah dicantumkan oleh pelaku usaha, demi kemanfaatan produk dan juga menjaga keamanan dan keselamatan para konsumen yang dia inginkan. Kerugian ini disebabkan karena para konsumen.

2. Kasus transaksi jual beli

Transaksi jual beli sudah sepertinya tidak ada yang ingin dirugikan satu sama lain, akan tetapi jika terdapat kasus-kasus seperti barang tidak sesuai dengan apa yang diiklankan, cacat produk dan/produk illegal atau barang rusak ketika sampai kepada pembeli, namun pihak pembeli sudah menyerahkan uangnya kepada pihak penjual, dan masih banyak lagi. Maka dari itu sudah seharusnya ada pertanggungjawaban hukum penyedia platform marketplace terhadap cacat produk dan/produk illegal yang dijual oleh pihak ketiga di platform marketplace.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Namun demikian masih banyak pelaku usaha yang kurang baik dalam usahanya, mereka melanggar undang undang dengan tujuan mendapatkan keuntungan lebih dan merugikan konsumen seperti beberapa kasus yang terjadi:

3. Penelitian terdahulu yang ditulis oleh, Unises marvita Totimage, Hasnah Aziz, Ruhiyat Taufik dalam jurnalnya yang berjudul: **(Pertanggung jawaban Penyedia Marketplace dalam terjadinya ketidak sesuaian objek jual beli Transaksi Elektronik)**. Masalah yang terjadi dalam kasus ini adalah Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Melalui Transaksi Elektronik. Permasalahan yang sering ditemui adalah apakah ada pertanggungjawaban penyedia Marketplace apabila produk yang dijual oleh pihak ketiga untuk melindungi konsumen dan bagaimana pihak konsumen membeli produk yang dijual pihak ketiga dalam kenyataannya dirugikan karena produk tersebut tidak sesuai atau bisa illegal. Penelitian ini menunjukkan bahwa,
 - a. terdapat beberapa syarat dan ketentuan penyedia marketplace terhadap produk yang dijual yaitu Penyedia platform marketplace selalu mendorong mitra penjual untuk memberikan deskripsi produk yang jelas dan melakukan pengecekan perangkat yang akan dijualnya melalui situs resmi Kementerian Perindustrian untuk mengantisipasi kendala penggunaan ke depannya,
 - b. kedua, upaya konsumen untuk mendapatkan haknya akibat kerugian yang dialami dalam transaksi di marketplace mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c. pertanggungjawaban penyedia marketplace dalam terjadinya ketidaksesuaian objek jual beli, penyedia marketplace bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara aman serta bertanggung jawab atas

beroperasinya sistem elektronik.

Marketplace tidak bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dalam situs marketplace karena kontrak dilakukan langsung oleh pihak penjual dan pembeli, namun marketplace bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik.

Sesuai Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform Pedagang (Merchant) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (Electronic Commerce) yang berbentuk User Generated Content dalam huruf B), menyebutkan bahwa penyedia platform wajib menyediakan sarana pelaporan yang dapat digunakan untuk menyampaikan aduan mengenai konten yang dilarang di Platform UGC yang dikelolanya, serta melakukan tindakan terhadap aduan atau pelaporan atas konten.³⁷

- a. Penelitian terdahulu yang ditulis oleh, Kharisma hidayah dan Aryani Witasari dalam jurnalnya yang berjudul : **(Tinjauan Yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli – beli onlайн (e-commerce).** Masalah yang terjadi pada kasus ini adalah wanprestasi yang dilakukan platform belanja online yaitu shopee, dimana dalam kasus ini seorang konsumen membeli sebuah handphone pada bulan Agustus 2020 melalui platform tersebut. Namun, handphone tersebut tidak kunjung datang hingga bulan September 2020 dan konsumen telah berusaha untuk menanyakan status pesanannya ke pihak ekspedisi pengiriman barang dan hasilnya ternyata tidak ada pengiriman terhadap barang yang ia pesan. Lalu ekspedisi pengiriman tersebut melakukan klaim kantor pusat ekspedisi yang kemudian

³⁷ R Taufik H Aziz and UM Totimage, "Pertanggung Jawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik," *Jurnal Pemandhu* 3, no. 2 (2022): 63.

meminta konsumen mengajukan pengembalian dana ke pihak shopee tetapi pihak shopee cenderung bertele-tele dan tidak segera memproses dan mencairkan pengembalian dana konsumen, karena hal ini konsumen mengalami kerugian sebesar Rp.16.000.000,00.

- b. Kedua, kasus wanprestasi yang dilakukan oleh platform belanja online Tokopedia. Dimana pada tanggal 25 Mei 2021** seorang konsumen melakukan pembelian baterai handphone di Tokopedia, namun pada malam harinya penjual memberitahukan bahwa barang kosong dan lalu konsumen meminta bantuan kepada tokopedia untuk membatalkan pesanannya. Tetapi pihak Tokopedia menolak dan tetap mengirimkan paket tersebut, lalu saat paket datang ternyata isinya kosong dan konsumen telah mengirimkan bukti video pembukaan paket dan melakukan terhadap pihak tokopedia. Namun, pihak Tokopedia sampai saat ini tidak merespon dan memberikan solusi atas permasalahan tersebut.³⁸
- c. Kasus ketiga terjadi berlokasi di sorowako, yang di alami oleh bapak wira terjadi pada tahun 2023,** dimana bapak wira membeli sebuah perlengkapan meubel untuk kebutuhan alat tukang yang akan dipakaianya, melalui akun facebook tersebut. Seorang penjual menawarkan barangnya dengan harga Rp. 12.000.000, setelah melakukan pengecekan barang dengan mengirimkan gambar, bapak wira tersebut setuju dan melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi DANA. Saat barang tiba , banyak mesin atau alat pertukangan yang tidak berfungsi dengan baik karena alat tidak di kemas dengan baik. Bapak wira tersebut segera menghubungi penjual dan menanyakan kondisi barang tersebut. Penjual dengan tidak memahami hak dan

³⁸ Kharisma Hidayah Dan and Aryani Witasari, “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce),” *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum* 0, no. 0 (January 19, 2022), <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimuh/article/view/20466>.

kewajibannya tidak ingin mengganti kerugian tersebut karena barang yang dia kirim dalam keadaan baik. Bapak wira menjelaskan kembali barang tidak di kemas dengan baik sehingga pada saat tiba, barang mengalami kerusakan. Tetapi penjual tidak menerima alasan tersebut yang dalam hal ini bapak wira sangatlah dirugikan.

d. Kasus keempat terjadi di kota malili, yang dialami oleh bapak wandi dan ibu dira selaku konsumen, awalnya transaksi jual beli mobil bekas ini terjadi awal tahun 2025 , dimana saat itu ibu dira dan bapak wandi berniat membeli mobil bekas merek Honda brio keluaran tahun 2020 melalui aplikasi facebook. Grup jual beli mobil bekas. Saat menghubungi nomor penjual terjadilah tawar menawar antara bapak wandi dan juga penjual bernama hasan. Harga yang disepakati untuk pembelian mobil tersebut adalah Rp. 85.000.000 dengan mengirimkan semua gambar surat STNK, dan BPKB melalui whatsApp. bapak wandi merasa yakin bahwa barang tersebut asli. Akad pun berlanjut sampai hari H tiba, bpk wandi membuat janji pertemuan untuk mengecek barang tersebut, setelah sampai ketujuan pihak penjual bernama hasan mengirimkan pesan kepada bpk wandi untuk membayarkan uang muka atau DP kendaraan. Dengan pernyataan tersebut, bapak wandi setuju kemudian mengirimkan uang sejumlah Rp. 25.000.000 sebagai tanda jadi, sesampainya di lokasi bpk wandi kemudian mengecek kondisi mobil.

Tanpa menaruh curiga bpk wandi meminta kunci mobil pada pemilik rumah tersebut dan menjelaskan bahwa, saya jadi membeli mobil ini dengan membayarkan sisa uang. Pemilik rumah tersebut kaget dengan pernyataan pak wandi karena transfer yang di maksudkan tidak ada. Setelah di cek , ternyata pemilik asli mobil tersebut yang berada di dalam rumah, sedangkan pak hasan yang mengaku pemilik mobil tersebut hanya penjual kedua yang membantu memasarkan mobil milik penjual pertama.

Setelah mendengarkan pernyataan pemilik asli mobil tersebut. Pak wandi mencoba menelpon dan mengirimkan pesan kepada pak hasan. Tapi nomor tersebut sudah tidak bisa dihubungi kembali. Pak wandi akhirnya mengalami kerugian sebesar Rp.25,000,000 .

Berdasarkan kejadian tersebut, kasus ini masuk dalam kategori penipuan dalam bentuk phising, seperti mencuri informasi data pribadi, data finansial, menyamar sebagai pihak terpercaya dalam hal ini sebagai pemilik asli kendaraan. Dengan beberapa kasus diatas proses penyelesaian Pengguna aplikasi marketplace khususnya konsumen dapat melakukan laporan dan pengaduan atas permasalahan yang dialami dengan cara mengikuti Langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

1. Pembebanan tanggung jawab hukum tersebut dapat didasarkan atas Pasal 1365 KUHPerdata yang diatur: *“Setiap perbuatan melawan hukum yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian”*. Gugatan atas kesal Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
2. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
3. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (proximate cause) dari kerugian yang timbul.
4. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (proximate cause) dari kerugian yang timbul. Adanya risiko cacat produk dan/produk illegal dari barang yang diperjual belikan menjadi modus terbesar dari pelaku usaha online baik secara

sengaja maupun tidak sengaja dalam menjalankan bisnis tersebut. Inilah yang menjadi alasan orang tidak berbelanja melalui online, yaitu :

- a. Transaksi dan Perlindungan Konsumen. Pada bagian ini banyak orang yang takut terjadi penipuan ketika akan belanja online. Kartu kredit yang dapat diakses oleh tangan nakal, barang yang sampai tidak sesuai dengan keinginan atau toko yang susah dihubungi ketika konsumen telah membayar. Hal ini menjadikan alasan terbesar yang membuat orang memilih untuk tidak belanja online.
 - b. Barang tidak dapat dilihat secara jelas. Ketika belanja online, hanya bisa menerka saja bagaimana barang itu. Tapi tidak mengetahui apakah nanti barang yang dikirim akan sama dengan barang yang ada di gambar.
 - c. Terkadang harga yang ditawarkan lebih mahal dari membeli dengan datang ke tokonya langsung.
 - d. Barang yang dijual kebanyakan sudah tidak bergaransi atau garansinya tidak bisa dibuktikan. Tidak mengerti cara untuk belanja online dan menurutnya tidak praktis.
 - e. Proses transaksi atau pengiriman, terkadang lama
- Dilihat dari faktor-faktor diatas, terlihat jelas mengapa masih banyak juga konsumen yang takut untuk belanja online.

Dikarenakan Indonesia masih minim dengan masalah keamanannya. Faktor yang sering terjadi adalah takut terjadinya penipuan. Seperti penipuan melalui pembayaran, penipuan dengan menggunakan akun nakal, serta pengambilalihan akun.

Apapun alasannya, hal ini sudah sangat merugikan konsumen yang telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang hak-hak konsumen, yakni:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/tau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengani kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, inilah yang menjadi tanggung jawab pihak penyedia platform untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam jual beli melalui marketplace. Adanya jaminan bahwa kualitas barang sesuai deskripsi serta pengiriman barang tepat waktu Pembeli tidak perlu khawatir dengan uang yang telah dibayarkan, karena uang yang dibayarkan pembeli akan ditampung di rekening milik marketplace terlebih dahulu, kemudian baru akan dibayarkan ke merchant atau penjual, ketika pembeli telah melakukan konfirmasi penerimaan barang yang dibelinya.

Apabila pembeli menerima barang tidak sesuai dengan yang tertera (cacat produk dan/produk illegal yang dijual oleh pihak ketiga) maka uangnya akan ditransfer kembali oleh marketplace, sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ada.

Metode rekening bersama merupakan upaya dari pelaku usaha yang beritikad baik untuk meminimalisir risiko. Rekening bersama selain berfungsi sebagai perantara transaksi juga sekaligus sebagai pengawas transaksi tersebut. Menurut penulis, penggunaan rekening bersama merupakan solusi untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dari kedua belah pihak yakni penjual dan pembeli dalam jual beli online. Dengan menggunakan rekening bersama, pembeli dapat lebih tenang karena dana baru akan disampaikan ke penjual ketika barang sudah sampai ke pembeli.

C. Penyelesaian kasus

Jika Barang yang Diterima Tidak Sesuai dengan yang Diperjanjikan Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau terdapat cacat tersembunyi Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata melakukan penipuan, misalnya menggunakan identitas palsu. atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online, maka ia dapat juga dipidana berdasarkan .³⁹

Berdasarkan pasal 28 ayat 1 undang-undang Republik Indonesia Tahun 2009 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “*Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.*”

³⁹Hukum online, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online,” 2024, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-1t50bf69280b1ee/>.

Dengan konsekuensi hukum bahwa diuntungkan atau tidaknya pelaku penipuan, tidak menghapus unsur pidana atas perbuatan tersebut dengan ketentuan perbuatan tersebut terbukti menimbulkan kerugian bagi orang lain.

*“Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi utang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.”*⁴⁰

⁴⁰ Kumparan.com, “Pasal 28 Ayat 1 UU ITE: Bunyi, Makna Dan Sanksi Pelanggarannya,” 2024, accessed July 22, 2025, <https://kumparan.com/berita-hari-ini/pasal-28-1-uu-ite-bunyi-makna-dan-sanksi-pelanggarannya-1wOmva9YwMf/full>.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik menurut UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Namun, tidak menutup kemungkinan bagi para pelaku usaha yang mempunyai itikad tidak baik kepada konsumen dengan mengesampingkan hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 18 UUPK. Dan apabila hal ini terjadi maka pelaku usaha harus memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana yang di atur dalam Pasal 9 UUITE tentang pertanggungjawaban kontrak dan pertanggungjawaban produk serta Pasal 17 ayat (2) UUITE tentang prinsip-prinsip tanggung jawab yaitu tanggung jawab atas kesalahan, tanggung jawab atas kelalaian dan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan.
2. Keabsahan kontrak elektronik dianggap sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan informasi elektronik tersebut dalam bentuk tertulis atau asli dimana informasi yang tercantum didalamnya dapat dijamin keutuhannya, dipertanggungjawabkan, diakses, ditampilkan, sehingga menerangkan suatu keadaan. Keabsahan kontrak tergantung pada pemenuhan syarat-syarat kontrak Apabila syarat- syarat kontrak telah terpenuhi sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata maka tidak tertutup kemungkinan bahwa kontrak jual beli secara transaksi elektronik tersebut sah.

Penyelesaian sengketa yang terjadi dalam perjanjian jual beli secara transaksi elektronik apabila ada pihak yang dirugikan yaitu pertama dengan cara damai.

Namun, apabila tidak dapat ditempuh dengan cara damai maka pihak konsumen dapat menuntut pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Penyelesaian sengketa atas wanprestasi dapat diselesaikan secara litigasi dan non litigasi.

B. Saran

1. Dalam setiap transaksi jual beli secara online, baik penjual atau pembeli diharapkan supaya selalu berhati-hati dan teliti dalam melakukan setiap kegiatan dalam transaksi jual beli online. Sebab penjual dan pembeli hanya berkomunikasi melalui media elektronik, tanpa bertatap muka secara langsung. Maka dari itu penjual dan pembeli harus berhati-hati dan teliti untuk menghindari kejahanan didunia maya
2. sebaiknya pemerintah lebih serius lagi dalam mensosialisakianya. Sehingga para pengguna maupun masyarakat dapat memahami, mengetahui dan melakukan transaksi jual beli online sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga selama proses transaksi tidak akan terjadi masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. “Perlindungan Hukum: Pengertian Unsur Dan Contohnya.” Hukumonline.com, 2025. <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>.
- Barkatullah Abdul Haim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi ECommerce Lintas Negara Di Indonesia*. FH UII Press, n.d.
- berkas.dpr.go.id. “Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Apraktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat,” n.d. https://berkas.dpr.go.id/jdih/document/uu/UU_1999_5.pdf.
- Budi, Agus. *Hukum Dan Internet Di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press, 2003.
- Fuady, Munir, and Muchtar Wahid. *Memaknai Kepastian Hukum Hak Milik Atas Tanah (Suatu Analisis Dengan Pendekatan Terpadu Secara Normatif Dan Sosiologis)*. Republika, 2008.
- H Aziz, R Taufik, and UM Totimage. “Pertanggung Jawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik.” *Jurnal Pemandhu* 3, no. 2 (2022): 63.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta: Visi Media, 2008.
- Hidayah Dan, Kharisma, and Aryani Witasari. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce).” *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum* 0, no. 0 (January 19, 2022). <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimuh/article/view/20466>.
- Hukum.uma.ac.id. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Era Digital,” 2024. <https://hukum.uma.ac.id/2024/08/17/perlindungan-hukum-terhadap-konsep-di-era-digital/>.
- Hukum online. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online,” 2024.

- <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen- lt50bf69280b1ee/>.
- Jdih.sukoharjokab.go.id. “Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya,” 2024. <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara- memperolehnya>.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. “Al-Qur’ an Terjemahan.” Jakarta: Pustaka Lajnah, 2022. <https://pustakalajnah.kemenag.go.id/detail/135>.
- Komnasham. “Deklarasi Hak Asasi Manusia.” Komnasham, 2025. <https://www.komnasham.go.ig>.
- Kumparan.com. “Pasal 28 Ayat 1 UU ITE: Bunyi, Makna Dan Sanksi Pelanggarannya.” 2024. Accessed July 22, 2025. <https://kumparan.com/berita-hari-ini/pasal-28-1-uu-ite-bunyi-makna-dan-sanksi-pelanggarannya-1wOmva9YwMf/full>.
- Kurdi, Nuktoh Arfawie. *Telaah Kritis Teori Negara Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Mertokusumo, Sudiko. *Penemuan Hukum : Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2003.
- Miles, Matthew B, • A Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition*. 3rd ed. Vol. 1. London: Sage Publication, 2013. <http://www.theculturelab.umd.edu/uploads/1/4/2/2/14225661/miles-huberman-saldana-designing-matrix-and-network-displays.pdf>.
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.
- Prasetyo, Abdul Halim Barkatullah Teguh. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Rahmawati, Abdain, Hardianto, and Takdir Ishak. *Sosiologi Islam Dan Modernitas*. Padang, Sumatera Barat: CV LUMINARY PRESS INDONESIA, 2025.
- Ramadhan, Almiftahul. “Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia

- Collection).” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.
- Republik Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. “Pola (Def) Dalam KBBI Online,” n.d. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pola>.
- RI, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. “Akad (Def) Dalam KBBI Online,” 2023. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/akad>.
- Rusyad, Zahir. *Hukum Perlindungan Pasien, Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pemenuhan Hak Kesehatan Oleh Dokter Dan Rumah Sakit*. Pertama. Malang: Setara Press, 2018.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen “Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak.*” Jakarta: FH UI Press, 2004.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sudiarti, Sri. *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, 2013.
- Syariah, Bincang. “Pemaksaan Dalam Jual Beli Bolehkah?” Bincang Syariah, 2022. <https://bincangsyariah.com/uncategorized/pemaksaan-dalam-jual-beli-bolehkah/>.
- Wikisumber. “Undang-Undang Republic Indonesia Nomor 8 Tahun 1999,” n.d. https://id.m.wikisource.org/wik/undang-undang-undang_Republik_Indonesia_Nomor_8_Tahun_1999.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 hasil wawancara peneliti



Wawancara dengan bapak Wira selaku pembeli (konsumen) alat pertukangan meubel



Wawancara dengan bapak Wandi selaku pembeli (konsumen) mobil

RIWAYAT HIDUP



Muh. Yusuf sandawalang, lahir 8 Agustus 1998, Penulis merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara dari pasangan Bpk Akir dan Ibu Siti Maryam. Saat ini bertempat tinggal di Belopa, kelurahan senga, Perumahan Bukit Mitramas Zarindah, Kec. Belopa. Pendidikan sekolah dasar selesai tahun 2011 di SDN 235 Padang Assompereng, kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Datok Sulaiman Palopo sampai tahun 2014, setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMA 1 Negeri Belopa mengambil jurusan IPS. Setelah lulus di tahun 2017, penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negeri Palopo pada tahun yang 2018 dengan mengambil jurusan Hukum Ekonomi Syariah.