

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***

(Studi Kasus: Aplikasi Akulaku)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata I (S.I)



Disusun oleh:

Nia Safira

1702036153

**HUKUM EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Prof. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/ Fax(024)7601291 Semarang 50185
Website: <http://fsh.walisongo.ac.id/> - Email: fshwalisongo@gmail.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat eksemplar)
Hal : Naskah Skripsi
a.n Sdr. Nia Safira

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,
bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

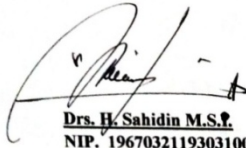
Nama : Nia Safira
NIM : 1702036153
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (HES)
Judul Skripsi : **"TINJAUAN HUKUM TERHADAP
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE(Studi
Kasus: Aplikasi Akulaku)"**

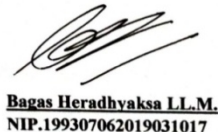
Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat
segera dimunaqsyahkan. Demikian harap dijadikan maklum.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Semarang, 23 Juni 2022
Pembimbing I

Semarang, 23 Juni 2022
Pembimbing II


Drs. H. Sahidin M.S.P.
NIP. 19670321193031005


Bagas Heradhyaksa LL.M.
NIP.199307062019031017

PERSETUJUAN PEMBIMBING



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Prof.Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/ Fax(024)7601291Semarang50185
Website: <http://fsh.walisongo.ac.id/> - Email: fshwalisongo@gmail.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat eksemplar)
Hal : Naskah Skripsi
a.n Sdr. Nia Safira

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,
bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

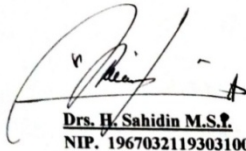
Nama : Nia Safira
NIM : 1702036153
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (HES)
Judul Skripsi : **"TINJAUAN HUKUM TERHADAP
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE(Studi
Kasus: Aplikasi Akulaku)"**

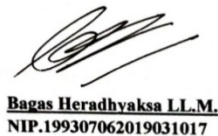
Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat
segera dimunaqsyahkan. Demikian harap dijadikan maklum.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Semarang, 23 Juni 2022
Pembimbing I

Semarang, 23 Juni 2022
Pembimbing II


Drs. H. Sahidin M.S.P.
NIP. 19670321193031005


Bagas Heradhvaksa L.L.M.
NIP.199307062019031017

MOTTO

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang telah ikhlas membantu penulis dalam mengarungi perjalanan menggapai cita-cita. Untuk orang tua terlebih Ibu Muniah, yang telah memberikan kasih sayang dan selalu mendoakan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga Ibu senantiasa dalam lindungan-Nya di dunia dan di akhirat. Serta keluarga dan sahabat-sahabat saya. Saya ucapkan terimakasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan kalian kepada saya.

DEKLARASI

DEKLARASI

Penulis menyatakan dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain maupun diterbitkan. Demikian pula skripsi ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 14 Juni 2022

Deklarator



Nia Safira

NIM : 1702036153

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi Arab-Latin yang digunakan merupakan hasil Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama No. 158 Tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 0543b/U/1987.

A. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat dalam tabel berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Sa</i>	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Da</i>	D	De
ذ	<i>Za</i>	Ž	Zet (dengan titik diatas)

ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan ye
ص	<i>Sad</i>	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	<i>Dad</i>	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	<i>Ta</i>	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	<i>Za</i>	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	<i>'Ain</i>	'---	Apostrof terbalik
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
ه	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	---'	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

I. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap

ة د د ع ت مّ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
ة د ع	Ditulis	<i>Iddah</i>

II. Tā' *Marbūtah* di akhir kata

a. Biladimatikan, ditulis *h*:

حِكْمَتْ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جِسِيَّتْ	Ditulis	<i>Jisyah</i>

(Ketentuan ini tidak tampak terserap kedalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya. Kecuali biladikehendaki lafat aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*:

كِرَامَةِ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>karāmah al-aulyā'</i>
--------------------------	---------	--------------------------

c. Bila Tā' *Marbūbah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>zakat al-fitr</i>
-------------------	---------	----------------------

III. Vokal Pendek

َ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

IV. Vokal Panjang

Fathah + <i>Alif</i> جَاهِلِيَّة	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + <i>ya'mati</i> تَنْسِي	Ditulis	Ā <i>Tansā</i>
Kasrah + <i>ya'mati</i> كَرِيم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
Dammah + <i>wawumati</i> فُرُوض	Ditulis	Ū <i>Furūd</i>

V. Vokal Lengkap

Fathah + <i>ya'mati</i>	Ditulis	Ai
بَيْنَكُمْ		<i>Bainakum</i>

Fathah + Wawumati	Ditulis	Au
قَوْل		<i>Qaul</i>

VI. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَأَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَيْنُ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

VII. Kata sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاسُ	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

b. Biladiikuti *Syamsiyyah*, ditulis dengan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-samā'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-syams</i>

VIII. Penulisan kata-kata dalam rangkaian

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
------------------	---------	----------------------

أهل السنة	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>
-----------	---------	----------------------

ABSTRAK

Jual beli adalah suatu transaksi bisnis (*commerce*) yang tidak dilakukan secara langsung (konvensional), dapat juga dilakukan melalui jasa layanan internet dan teknologi internet ini lebih dikenal dengan *e-commerce* (*electronic commerce*). *E-commerce* mencakup segala proses pengembangan, pemasaran, penjualan, pengiriman, pelayanan, dan pembayaran para pelanggan yang di dukung dari jaringan mitra bisnis. Salah satu teknologi baru dengan munculnya Aplikasi Akulaku yang merupakan *marketplace* dalam bentuk aplikasi *mobile* yang memfasilitasi penjual untuk memasarkan produk dan pembeli untuk mendapatkan produk.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian normative empiris (*applied law research*), dengan menggabungkan hukum normatif yang didukung dengan menambahkan data. Metode pengumpulan data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Yang kemudian menggunakan metode analisis data kualitatif, yang dimulai dari mengumpulkan data yang diperoleh tentang adanya masalah terkait nomor resi dalam pemesanan barang melalui aplikasi akulaku, yang kemudian dianalisis berdasarkan akad jual beli, hukum Islam dan hukum positif (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE No.11 Tahun 2008).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, pertama dalam praktiknya tentang permasalahan nomor resi telah disampaikan dalam FAQ akulaku, akan tetapi dalam FAQ tersebut hanya dijelaskan jika nomor resi tidak valid disebabkan karena pihak kurir belum mengambil barang atau masalah yang disebabkan oleh server ekspedisi yang sedang mengalami gangguan. Kedua jika ditinjau dengan akad jual beli secara syarat tidak terpenuhi karena terdapat unsur *garar* dan *jahaalah* didalamnya namun secara rukun jual beli telah terpenuhi. Sedangkan jika ditinjau dari UUPK bahwa konsumen memiliki hak untuk mengetahui segala informasi termasuk resiko yang kemungkinan akan terjadi dalam transaksi di aplikasi akulaku.

Kata Kunci: Konsumen, Jual beli, Akulaku

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-nya. Shalawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang telah memberikan suri teladan kepada para umat manusia. Syukur *alhamdulillah* atas izin Allah SWT. sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus: Aplikasi Akulaku)”**.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam program studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Meskipun dalam penyusunan skripsi ini jauh dalam kata sempurna, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat saran, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan segala hormat dan segenap hati, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah memberikan dorongan dan menemani saya untuk

menyelesaikan skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih banyak yang khusus disampaikan dari penulis kepada Bapak Drs. Sahidin M.S.I. selaku pembimbing 1, serta Bapak Bagas Heradhyaksa LL.M. selaku pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikirannya untuk memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga sampaikan terimakasih kepada:

1. Untuk orang tua saya Ibu Muniah yang telah memberi saya dukungan dan medoakan saya sehingga terselesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Keluarga besar saya, serta adik saya dan kakak sepupu saya atas doa dan dukungannya selama ini.
3. Sahabat-sahabat saya Siti Suwaebatul, Aulia Akhsanti, Atina, Eli dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan yang selalu membantu, menyemangati, dan menemani saya dalam pembuatan skripsi ini.
4. Teman-teman kelas HES D angkatan 2017 Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Walisongo Semarang, yang selalu memberikan semangatnya.
5. Serta kepada semua pihak yang telah andil dan membantu saya dalam proses penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan do'a yang telah diberikan, semoga Allah SWT. memberikan balasan yang setimpal atas amal baiknya dengan sebaik-baiknya balasan atas kebesaran ridha-Nya.

Alhamdulillah atas segalanya, dengan segala daya dan upaya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis

mengharapkan segala saran dan kritikan demi perbaikan agar menuju lebih baik dan bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 14 Juni 2022

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTT.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
ABSTRAK.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I :PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	10
C. TUJUAN PENELITIAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN.....	10

D. MANFAAT PENELITIAN.....	10
E. TELAAH PUSTAKA.....	11
F. METODE PENELITIAN.....	13
G. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI....	19

**BAB II : JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP
KONSUMEN.....21**

A. JUAL BELI MENURUT HUKUM ISLAM.	21
1. Pengertian Jual Beli.....	21
2. Dasar Hukum Jual Beli.....	22
3. Syarat Dan Rukun Jual Beli.....	23
4. Macam-Macam Jual Beli.....	25
5. Jual Beli Yang Dilarang Dalam Islam.....	27
B. JUAL BELI ONLINE.....	29
1. Pengertian Jual Beli <i>Online</i>	29
2. Dasar Hukum Jual Beli <i>Online</i>	31
3. Hukum Perjanjian Dalam Jual Beli.....	33
C. PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM POSITIF.....	34
1. Pengertian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	34

2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	35
3. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	37
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	40
5. Pertanggungjawaban Pelaku Usah.....	44
6. Sanksi Bagi Pelaku Usaha.....	45
D. PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM.....	45
1. Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Islam.....	45
2. Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam.....	49
3. Asas Perlindungan Konsumen Dalam Islam.....	51
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Islam.....	52

BAB III :PRAKTIK JUAL BELI ONLINE DAN PROSES PENGIRIMAN DI AKULAKU.... 53

A. Profil Aplikasi Akulaku.....	53
B. Proses Login Pada Aplikasi Akulaku Untuk Pengguna Baru.....	83
C. Praktik Jual Beli Di Aplikasi Akulaku.....	87

BAB IV	:TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI <i>ONLINE</i> (STUDI KASUS: APLIKASI AKULAKU)	95
	A. Analisis Praktik Jual Beli <i>Online</i> Di Aplikasi Akulaku.....	95
	B. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Aplikasi Akulaku.....	101
	1. Berdasarkan Tinjauan Hukum Islam.....	101
	2. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akulaku berdasarkan Undang- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang I.....	109
BAB V	: PENUTUP.....	125
	A. SIMPULAN.....	125
	B. SARAN.....	126
	DAFTAR PUSTAKA.....	127
	LAMPIRAN.....	133
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	134

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Muamalat atau hubungan dan pergaulan antara sesama manusia di bidang harta benda merupakan urusan duniawi, dan pengaturannya diserahkan kepada manusia itu sendiri. Oleh karena itu, semua bentuk akad dan berbagai macam cara dalam bertransaksi yang dibuat oleh manusia hukumnya sah dan diperbolehkan, asal tidak bertentangan dengan ketentuan umum dalam *syara'*.¹

Jual beli adalah salah satu bukti bahwa manusia sebagai makhluk sosial, karena untuk memenuhi kebutuhannya tidak dapat terlepas dari manusia lainnya.² Dengan adanya jual beli, masyarakat mampu untuk memenuhi kebutuhan lainnya. Dalam Islam telah diatur mengenai aturan jual beli secara terperinci yang sesuai dengan syariat Islam untuk dapat terhindar dari perbuatan yang dapat merugikan orang lain.³

Jual beli saat ini memiliki banyak nilai positif, diantaranya memudahkan dalam melakukan transaksi jual beli, yang mana pihak penjual telah memberikan pilihan kepada pembeli dengan menawarkan gambar barang yang telah dicantumkan harganya, kemudian pembeli hanya perlu memilih barang mana yang akan di pesannya kemudian pembeli mentransfer uang sesuai dengan yang tercantum. Jual

¹Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), 4.

²Nur Faizah, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap System Takaran Dalam Jual Beli Bensin Eceran*", (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2016), 1.

³Cahaya Arynagara, "*Analisis Tingkat Kecurangan Dalam Timbangan Bagi Pedagang Sembako Dalam Tinjauan Ekonomi Islam Di Pasar Pettarani Kota Makassar*", (Makassar: UIN Makassar, 2018), 1.

beli menurut istilah merupakan kegiatan tukar menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sedangkan secara bahasa merupakan jual beli secara mutlak.⁴

Bentuk jual belibermacam-macam, dilihat dari cara pembayaran, akad, penyerahan barang dan barang yang diperjual belikan. Islam sangat memperhatikan unsur-unsur transaksi jual beli. Pada saat ini, banyak diantara kaum muslimin yang mengabaikan dan melalaikan ilmu tentang muamalah. Mereka tidak peduli mengenai harta yang haram, asalkan keuntungan lebih bisa didapatkannya. Dengan demikian, Islam tidak menghendaki kepada umatnya agar tidak melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan ajaran Islam. Seperti praktik riba dan penipuan. Dalam firman Allah terdapat pada surah Al-Baqarah ayat 275:

... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا... .

Artinya: "...padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...".⁵

Tujuan Islam terhadap seseorang yang berdagang semata-mata bukan untuk mencari keuntungan yang lebih dan berlipat ganda, melainkan untuk mendapatkan keberkahan. Keberkahan dalam berusaha adalah kemantapan dari usaha tersebut dengan memperoleh keuntungan secara wajar dan tentunya diridhai oleh Allah SWT.⁶

Seiring dengan kemajuan komunikasi dan informasi saat ini membawa dampak pada kemajuan dalam dunia

⁴Bagas Heradhyaksa, Pas Ingrid Pamesti, "Jenis Tindak Pidana dalam Pasar Modal Syariah", *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 2, 2019, 202.

⁵Qur'an Kemenag, QS: Al-Baqarah ayat 275

⁶Deti Kurniasih, "Studi Praktik Timbangan Duduk Penjual Ikan Di Pasar Pangkoh", (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2018), 2.

bisnis. Jual beli jarak jauh (*online*) telah berlaku dan berkembang sangat pesat di dunia bisnis saat ini. Dalam hal ini antara penjual dan pembeli tidak lagi menggunakan ijab qabul secara lisan. Pemasaran barang yang sebelumnya dilakukan dengan saling bertemu antara penjual dan pembeli, saat ini dapat dilakukan melalui alat telekomunikasi yang berupa jaringan internet.

Transaksi perdagangan saat ini merupakan suatu transaksi bisnis (*commerce*) yang tidak dilakukan secara langsung (konvensional), melainkan dapat juga dilakukan melalui jasa layanan internet dan teknologi internet ini lebih dikenal dengan *e-commerce* (*electronic commerce*).⁷

E-commerce merupakan suatu proses menjual atau membeli produk-produk dengan menggunakan media elektronik yang dilakukan oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan menggunakan komputer sebagai perantara dalam transaksi bisnis.⁸

E-commerce mencakup segala proses pengembangan, pemasaran, penjualan, pengiriman, pelayanan, dan pembayaran para pelanggan yang di dukung dari jaringan mitra bisnis. pertumbuhan pesat sektor *e-commerce* tidak lepas dari faktor-faktor pendukung yang diantaranya, jumlah penduduk Indonesia yang besar dan mempunyai daya beli yang terus meningkat, terobosan *smartphone* dan internet yang juga terus ditingkatkan, dan masyarakat Indonesia

⁷Disa Nusia Nisrina, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen", (Makassar: UIN Alauddin, 2015), 3-4.

⁸Alvin Edgar Permana, dkk, "Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi COVID-19", *Jurnal TEKNOINFO*, Vol. 15, No. 1, 2021, 33.

mudah menyesuaikan diri dengan kemunculan teknologi terbaru.⁹

Salah satu teknologi baru dengan munculnya aplikasi akulaku yang berdiri sejak tahun 2014, yang merupakan sistem kredit virtual yang menawarkan penjualan produk komputer, komunikasi, dan lainnya.¹⁰ Akulaku merupakan *platform* perbankan dan keuangan digital terkemuka di Asia Tenggara yang beroperasi di 4 negara besar: Indonesia, Filipina, Vietnam, dan Malaysia.¹¹ Aplikasi Akulaku adalah marketplace dalam bentuk aplikasi *mobile* yang memfasilitasi penjual untuk memasarkan produk dan pembeli untuk mendapatkan produk dengan opsi fasilitas keuangan yang disediakan oleh Mitra Akulaku melalui Aplikasi Akulaku.

Untuk mengakses Aplikasi Akulaku tentunya terdapat syarat dan ketentuan yang harus disetujui oleh seluruh pengguna. Secara tidak langsung disini telah timbul sebuah perjanjian, yang mana diantara syarat dan ketentuan menyatakan bahwa “*merchant* dilarang untuk melakukan duplikasi toko, duplikasi produk, atau tindakan lain yang dapat diindikasikan sebagai usaha persaingan tidak sehat, *merchant* wajib menjamin ketersediaan garansi atas produk sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku”. Akan tetapi pada kesepakatan baku dimana pihak Akulaku menerapkan bentuk pengalihan tanggung jawab yang menyatakan bahwa User (pengguna) dengan ini memahami, dan menyetujui

⁹Alvin Edgar Permana, dkk, “Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi

COVID-19”, *Jurnal TEKNOINFO*, Vol. 15, No. 1, 2021, 32-37, 32-3.

¹⁰<https://dailysocial.id/post/akulaku-seri-d-alibaba>, diakses pada 5 November 2021 pukul 20:40 WIB

¹¹<https://www.akulaku.com/about-akulaku?pageTitle=Tentang%20akulaku%20-%20Akulaku> di akses 6 September 2021 pukul 19:30 WIB

bahwa Akulaku hanya bertindak sebagai perantara yang menghubungkan User dengan *Merchant*, Afiliasi dan atau Mitra, oleh karena itu, User dengan ini menyatakan bersedia untuk membebaskan Akulaku dari tanggung jawab apapun sehubungan dengan permasalahan yang timbul antara User dengan *Merchant*, Afiliasi dan atau Mitra Akulaku pada kemudian hari (jika ada).¹²

Kegiatan bisnis memiliki hubungan yang erat antara pelaku usaha dengan konsumen. Kepentingan dari pelakusaha adalah untuk mendapatkan laba dan bertransaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan dari seorang konsumen adalah untuk mendapat kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.¹³

Bertransaksi menggunakan *e-commerce* ini sangat rawan, terutama jika pihak pembeli memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu, sementara konsumen sendiri tidak dapat melihat kebenaran adanya barang yang di pesan maupun kualitas barang dari pesanan tersebut. Seiring dalam perkembangannya, terdapat beberapa pembeli yang merasa dirugikan karena barang yang dipesan tidak kunjung datang dan tidak mendapatkan penjelasan lebih lanjut, alasan lain karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan gambar atau terdapat cacat pada barang, dan kasus lainnya.

¹²<https://www.akulaku.com/artikel/syarat-dan-ketentuan-penggunaan-aplikasi/> di akses 6 September 2021 pukul 19:37 WIB

¹³M. Maghri Adzany Jaya, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Pembelian Produk Barang Melalui Media *Online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan transaksi Elektronik", (Palembang: Universitas Sriwijaya, 2018), 1.

Ketidakjelasan serta ketidakpastian yang terdapat dalam transaksi jual beli ditinjau dari hukum Islam disebut sebagai *bai' al-garar*. Imam nawawi menyatakan bahwa “pelarangan jual beli tersebut merupakan salah satu dasar dalam hukum Islam (*usu al-syari'ah*) yang memiliki banyak cabang.¹⁴

Dalam hal ini, kesalahan tidak serta merta dibebankan kepada pihak akulaku sebagai pihak perantara antara penjual dan pembeli. Karena pembeli juga memiliki kewajiban untuk menjaga hak-haknya sendiri sebagai konsumen dengan berhati-hati ketika melakukan transaksi sesuai dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan UU ITE sebagai upaya melindungi hak-hak konsumen dalam bertransaksi menggunakan *e-commerce*.¹⁵

Peraturan di Akulaku dalam proses pengiriman barang bahwa pembeli menyetujui segala yang berkenaan dengan proses pengiriman yang merupakan tanggung jawab *merchant* sepenuhnya.¹⁶

Dalam peraturan diatas yang mana jika pembeli telah menulis alamat sesuai dengan tempat tinggalnya, namun pengiriman tidak diketahui kapan akan sampai, tentunya hal tersebut tidak sesuai dengan aturan yang ada, dan kelanjutan

¹⁴Amirul Arif, “Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 U Ndang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”, (Yogyakarta:Universitas Islam Indonesia,2019), 3.

¹⁵Disa Nusia Nisrina, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen”,(Makassar: UIN Alauddin, 2015), 5-6.

¹⁶<https://www.akulaku.com/artikel/syarat-dan-ketentuan-penggunaan-aplikasi/> (diakses 1 maret 2022 pukul 12:40 WIB)

mengenai barang yang tidak kunjung dikirim tidak diatur lebih lanjut dalam syarat dan ketentuan bagi pengguna aplikasi akulaku. Seharusnya dari pihak akulaku dapat mengatasi masalah seperti ini, dan memberikan peraturan baru tentang lanjutan dari pengiriman barang yang tidak jelas akan dikirimnya atau ketidak validan resi yang diberikan oleh pihak toko.

Dalam hal ini telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seorang pelaku usaha memiliki hak yang telah diatur dalam pasal 6, yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai, hak pembelaan diri, hak rehabilitasi nama baik.

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, kewajiban pelaku usaha yaitu,¹⁷ seorang pelaku usaha wajib mempunyai itikad yang baik kepada konsumennya dalam menjalankan kegiatan usahanya, hal tersebut bertujuan supaya konsumen tidak merasa dirugikan karena pelaku usaha yang tidak memberikan pelayanan dengan baik dan ramah terhadap konsumen. Memberikan informasi yang jelas, benar serta jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan kepada konsumen juga merupakan suatu kewajiban dari pelaku usaha. Berkaitan dengan hal tersebut, keterbukaan akses informasi yang jelas benar, serta jujur tentang kondisi serta jaminan barang dan/ atau jasa yang merupakan satu hal yang sangat dibutuhkan para konsumen.¹⁸

¹⁷Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 25.

Jika dilihat dari proses terjadinya transaksi jual beli *online*, yang mana kedua belah pihak hanya melakukan percakapan melalui media sosial (dunia maya). Transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan seperangkat komputer dan jaringannya yang memungkinkan pihak pembeli tidak dapat melihat dan memilih barang yang dijual oleh penjual secara langsung. Hal tersebut memungkinkan adanya unsur ketidakjelasan dan kepastian dalam akadnya. Seperti waktu pengiriman barang, penyesuaian barang yang ada digambar dengan barang aslinya, serta terjadinya manipulasi dari pihak penjual untuk memperoleh keuntungan dengan mengambil uang yang dikirim pembeli dan tidak kunjung mengirimkan barang kepada pembeli tanpa mengkonfirmasi kepada pembeli terkait kendala terhadap barang yang dipesan oleh pembeli. Hukum Islam telah mengatur mengenai jual beli, yang terdapat dalam Al'-Qur'an, hadits, ijma', dan qiyas, yang membahas tentang jual beli diantaranya syarat-syarat penjual dan pembeli, barang yang diperjual belikan, dan juga akad-akad yang dilarang dan dianjurkan yang menumbulkan kemadharatan pada salah satu pihak.¹⁹

Memilih membeli barang menggunakan aplikasi Akulaku adalah suatu pilihan bagi konsumen, keterbiasaan konsumen menggunakan aplikasi Akulaku karena telah muncul lebih awal dibandingkan dengan aplikasi yang lainnya. Konsumen tertarik menggunakan aplikasi Akulaku dalam membeli barang yang dibutuhkan karena konsumen tertarik dengan adanya pembelian dalam sistem tempo/

¹⁹Amirul Arif, "Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)", (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2019), 4-5.

cicilan yang bisa dipilih jangka waktunya oleh konsumen. selain itu aplikasi Akulaku juga menyediakan limit bagi pengguna aplikasinya.

Dari uraian di atas, maka penulis ingin menganalisis dari sebuah kasus yang dialami oleh konsumen Akulaku yang merasa telah dirugikan. Salah satu konsumen yang menggunakan Akulaku atas nama Della merasa dirugikan karena barang yang dipesan melalui Akulaku tidak kunjung datang, konsumen telah membayarkan DP setengah dari harga barang yang dipesannya. Konsumen telah menggunakan aplikasi Akulaku sejak tahun 2017, namun masalah baru muncul saat transaksi di tanggal 16 Agustus 2021. Konsumen juga telah mengajukan *refund* sebanyak 3 kali, pada *refund* yang pertama ditolak oleh pihak toko dengan alasan barang tersebut akan dikirim dan masih dalam proses, akan tetapi tidak kunjung dikirim oleh pihak toko tersebut. Kemudian konsumen melakukan *refund* untuk kedua dan ketiga kalinya agar pesanan dapat batal secara otomatis dan mencoba untuk menghubungi pihak *Customer Service* Akulaku tetapi jawaban *Customer Service* Akulaku meminta konsumen untuk menunggu sampai dengan 14 hari. Konsumen juga telah melakukan pesan melalui email akan tetapi tidak ada tanggapan dan konsumen telah menulis keluhannya melalui media konsumen, namun pihak toko juga belum memberikan nomor resi kepada konsumen. Lalu bagaimana pihak Akulaku menangani masalah yang sedang marak dialami oleh konsumen dari Akulaku, apakah akan tetap membiarkan toko tersebut beroperasi dan menambah korban yang mengakibatkan citra buruk terhadap Akulaku.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mencoba meneliti dan menelusuri permasalahan tersebut

dalam penelitian yang berjudul **TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (Studi Kasus: Aplikasi Akulaku).**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan menjadi pembahasan dalam skripsi ini. Adapun pokok-pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana praktikjual beli *onlinedi* aplikasi Akulaku?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan konsumenterhadap praktikjual belionline di aplikasi Akulaku?

C. TUJUAN PENELITIAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana praktikjual beli *online* di aplikasi Akulaku
2. Untuk mengetahuibagaimanatinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan konsumen terhadap jual beli *online* di aplikasi Akulaku

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Dapat menambah wawasan dan pemahaman terhadap teori tentang perlindungan hukum yang berkaitan dengan transaksi melalui media *online*

2. Dapat memberikan manfaat kepada para pembaca agar lebih memahami tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan konsumen

E. TELAAH PUSTAKA

Kajian pustaka adalah deskripsi yang memuat berbagai sumber yang diacu dan telah disajikan secara komprehensif serta membahas kesimpulan yang selanjutnya dengan menguraikan menurut peneliti sendiri dengan mendeskripsikan secara ringkas berdasarkan penelitian orang lain.²⁰

Melalui tinjauan pustaka dapat menunjukkan apakah seorang penulis memahami teori/konsep dan konteks penelitian atau tidak. Tinjauan Pustaka di lakukan untuk mencari informasi-informasi dan variable yang relevan dengan penelitian yang akan di lakukan. Penelitian tersebut adalah:

Pertama, *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen”*. Skripsi ini ditulis oleh Disa Nusia Nisrina. Dalam skripsi tersebut penulis berusaha menjelaskan tentang relevansi undang-undang perlindungan konsumen terhadap jual beli online.²¹

Terdapat perbedaan dalam skripsi ini, yang mana dalam skripsi ini, penulis berusaha menjelaskan

²⁰Perdy Karuru, “Pentingnya Kajian Pustaka Dalam Penelitian”, *Universitas Kristen Indonesia Toraja*: Vol. 2 No. 1, 2013.

²¹Disa Nusia Nisrina, *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen”*, (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2015),

tentang perlindungan konsumen terhadap jual beli *online* di aplikasi Akulaku.

Kedua, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Aplikasi Android (Study Kasus Pada Pemilik Akun Instagram @Jualappvip Dan @Jualpremiumvip Di Bandar Lampung)*”. Yang ditulis oleh Eka Wahyu Pradani. Dalam skripsi tersebut penulis membahas tentang mekanisme dalam jual beli *online*.²²

Terdapat perbedaan dalam skripsi ini, yang mana dalam skripsi ini penulis berusaha menjelaskan tentang perlindungan hukum positif dan hukum Islam dalam transaksi di aplikasi akulaku.

Ketiga, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee Dan Perlindungan Konsumen Di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta*”, dalam skripsi tersebut menjelaskan tentang pendapat mahasiswa UIN Syahid Jakarta terhadap perlindungan konsumen dalam jual beli *online* di shopee.²³

Terdapat perbedaan dengan skripsi ini, yang mana dalam skripsi di atas membahas tentang jual beli *online* yang berada di shopee, sedangkan dalam skripsi ini membahas tentang jual beli *online* yang ada di Akulaku. Persamaannya adalah skripsi di atas dan skripsi ini sama-sama membahas tentang jual beli *online* dan perlindungannya terhadap konsumen yang menggunakan *marketplace* dalam transaksi jual beli *onlinenya*.

²²Eka Wahyu Pradani, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Aplikasi Android (Study Kasus Pada Pemilik Akun Instagram @Jualappvip Dan @Jualpremiumvip Di Bandar Lampung)*”, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2019)

²³Nurma Noviantri, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee Dan Perlindungan Konsumen Di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta*”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2019)

Keempat, “*Kajian Dan Strategi Pendukung Perkembangan Ecommerce Bagi Umkm Di Indonesia*”. Jurnal ini ditulis oleh Wicaksono Febriantoro. Dalam penelitiannya menjelaskan tentang strategi pendukung untuk perkembangan *e-commerce* untuk kalangan UMKM.²⁴

Terdapat perbedaan dengan skripsi ini, yang mana dalam jurnal tersebut membahas tentang strategi pendukung perkembangan *e-commerce*, sedangkan dalam skripsi ini membahas tentang perlindungan hukum konsumen dalam transaksi di *e-commerce*.

Kelima, “*Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid-19*”. Jurnal ini di tulis oleh Alvin Edgar Permana, Arvy Muhammad Reyhan, Hidayattul Rafli, Nur Aini Rakhmawati. Dalam jurnal tersebut membahas tentang analisis transaksi belanja *online*.²⁵

Terdapat perbedaan dengan skripsi ini, yang mana dalam skripsi ini penulis berusaha menjelaskan tentang transaksi jual belionline di aplikasiakulaku.

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian dan pendekatan penelitian
 - a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitiannormatif empiris (*applied law research*). Penelitian normatif empiris adalah penelitian

²⁴Wicaksono Febriantoro, “Kajian Dan Strategi Pendukung Perkembangan Ecommerce Bagi Umkm Di Indonesia”, Vol. 3 No.5 Juni 2018,

²⁵Alvin Edgar Permana, dkk, “Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid-19”, Vol. 15, No. 1, 2021, 32-37.

yang menggunakan studi kasus hukum normatif empiris yang berupa suatu produk perilaku hukum.²⁶

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang mengkaji tentang perilaku masyarakat, yang mana perilaku tersebut timbul akibat adanya hubungan dengan sistem norma yang ada.²⁷

Dalam penelitian ini penulis menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku yang kemudian dikaitkan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Dalam hal ini terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁸ Penelitian dimaksudkan untuk meneliti perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi di *merchant* Akulaku dan realitanya di lapangan. Sesuai dengan judul yang akan diteliti oleh penulis yaitu: Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* (Studi Kasus: Aplikasi Akulaku).

2. Jenis dan Sumber data

a. Jenis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif, yaitu data yang tidak berbentuk

²⁶Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 175.

²⁷Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normative & Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 51.

²⁸Deniyanto Putro, "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penjualan Produk Obral*", (Surabaya:Universitas Airlangga,2009), 9.

angka yang dapat di peroleh dari rekaman pengamatan, wawancara, atau bahan tertulis (buku-buku, dokumen,dll) yang berupa ungkapan-ungkapan verbal.²⁹

b. Sumber data

Sumber data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Sumber data penelitian terbagi menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut:

1) Sumber Primer

Sumber data primer adalah data yang di dapatkan secara langsung dari sumbernya tanpa melalui perantara pihak lain, kemudian diolah sendiri oleh seorang atau suatu organisasi tertentu.³⁰ Data primer dalam penelitian ini adalah akulaku dan pengguna aplikasi itu sendiri.

2) Sumber sekunder

Sumber sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian tersebut dalam bentuk laporan, skripsi, dan jurnal ³¹dan informasi dari website yang berkaitan dengan Akulaku.

c. Bahan Hukum

²⁹Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 212.

³⁰Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 214.

³¹Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 215.

Dalam penelitian hukum normatif, dalam sumber data dapat diperinci menjadi 3 macam, yaitu:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis.³² Bahan hukum primer meliputi:

- a) Norma dasar pancasila
- b) Peraturan dasar; batang tubuh UUD 1945, ketetapan MPR
- c) Peraturan perundang-undangan
- d) Bahan hukum yang tidak dikodifikasi
- e) Yurisprudensi
- f) Traktat³³

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang berkaitan erat dengan bahan hukum primer dan dapat membantu memahami atau menganalisis bahan hukum primer. Yang berupa:

- a) Rancangan peraturan perundang-undangan
- b) Hasil karya ilmiah para sarjana
- c) Hasil-hasil penelitian³⁴

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan-bahan yang dapat memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti:

³²Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 216.

³³Suratman, Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung:Alfabeta CV, 2015), 67.

³⁴Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 216.

- a) Bibliografi
 - b) Indeks kumulatif³⁵
3. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data.

a. Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Dalam hal ini jenis observasi yang digunakan adalah *participant observation*, yaitu peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati, dapat pula peneliti melakukan apa yang dilakukan oleh sumber data dan menjadi bagian sumber data.³⁶

b. Wawancara

Wawancara merupakan cara memperoleh informasi/ data dengan bertanya langsung kepada yang diwawancarai. Hasil wawancara ditentukan oleh faktor berinteraksi yang ditentukan oleh pewawancara, yang diwawancarai, topic penelitian dalam daftar pertanyaan pertanyaan.³⁷

³⁵Suratman, Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung:Alfabeta CV, 2015), 67.

³⁶Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 224.

³⁷Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 226.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan alat pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti tidak hanya mencakup dokumen resmi, bisa berupa buku, laporan, dan jenis dokumen lainnya.³⁸

4. Metode analisis data

Dalam penelitian ini, metode dalam menganalisis data adalah dengan menggunakan metode analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.³⁹

Proses analisis data kualitatif yaitu dengan cara memaparkan objek yang akan diteliti sebagai bentuk untuk memecahkan sebuah masalah. Hal ini ditinjau dari fakta dan hukum yang berlaku di dalam objek penelitian itu sendiri. Sehingga hal ini bertujuan untuk menganalisis tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli di *merchant* Akulaku dengan realita yang terjadi di masyarakat. Tahapan-tahapan yang digunakan peneliti dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

a. Reduksi data

³⁸Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 217.

³⁹Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: literasi Media Publishing, 2015), 120.

Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal-hal yang penting.

b. Penyajian data

Menurut Miles dan Huberman menyatakan bahwa penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan.

c. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data yang bersumber dari data-data yang telah diperoleh.⁴⁰

G. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Untuk mempermudah penulis dalam menyusun skripsi, maka skripsi ini pembahasannya dibagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

BAB I, PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN

Bab ini meliputi pengertian perlindungan konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen, prinsip hukum perlindungan konsumen, dan perlindungan transaksi pada jual beli online dalam hukum Islam.

⁴⁰Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 122-124.

BAB III, PRAKTIK JUAL BELI ONLINE DAN PROSES PENGIRIMAN DI AKULAKU

Bab ini meliputi tentang gambaran umum tentang aplikasi akulaku, dan prosedur dalam transaksi di aplikasi akulaku.

BAB IV, TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* (STUDI KASUS: APLIKASI AKULAKU).

Bab ini meliputi analisis terhadap hukum positif dan hukum Islam terhadap transaksi jual beli di merchant akulaku.

BAB V, PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Bab ini merupakan bab terakhir skripsi yang pada akhirnya penelitian ini menarik beberapa kesimpulan dari penelitian untuk menjawab rumusan masalah.

BAB II

JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN

A. JUAL BELI MENURUT HUKUM ISLAM

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli dalam bahasa Arab *al-bai'* adalah:

مُقَا بَلَةٌ شَيْءٍ بِشَيْءٍ

Artinya: “tukar menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain.”

Menurut Sayid Sabiq mengartikan jual beli menurut bahasa adalah:

الْبَيْعُ مَعْنَا هُوَ لُغَةً مُطْلَقُ الْمَبَا دَلَةٌ

Artinya: “pengertian jual beli menurut bahasa adalah tukar menukar secara mutlak.”¹

Secara istilah fiqh jual beli disebut dengan *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sedangkan menurut pendapat Malikiyah, Syafi'iyah, dan Hanabilah, bahwa jual beli (*al-bai'*) merupakan tukar menukar harta dengan harta pula dalam bentuk pemindahan hak milik dan kepemilikan. Berdasarkan pasal 20 ayat 2 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *bai'* merupakan

¹Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), 173.

jual beli antara benda dengan benda, atau pertukaran benda dengan uang.

2. Dasar Hukum Jual Beli

Dilihat dari aspek hukum, jual beli hukumnya mubah kecuali jual beli yang dilarang oleh syara'. Adapaun dasar hukum dari Al-Qur'an antara lain:

- a. Surah Al-Baqarah (2) ayat 275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: “padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”

- b. Surah Al-Baqarah (2) ayat 282:

وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا

شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا

اللَّهِ وَيَعْلَمِ اللَّهُ وَاللَّهُ يَكُلُّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

٢٨٢

Artinya: “Dan ambillah saksi apabila kamu berjual beli, dan janganlah penulis dipersulit dan

begitu juga saksi. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sungguh, hal itu suatu kefasikan pada kamu. Dan bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu, dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”²

Dasar hukum dari sunnah, diantaranya:

1) Hadist Ibnu Umar:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ قَالَ لَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
وَسَلَّمَ: التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ الْمُسْلِمُ مَعَ
الشَّهْدَاءِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ

Artinya: “ dari Ibnu Umar ia berkata: telah bersabda Rasulullah SAW. Pedagang yang benar (jujur), dapat dipercaya dan muslim, beserta para syuhada pada hari kiamat. (HR Ibnu Majah)

3. Syarat Dan Rukun Jual Beli

a. Syarat sah jual beli

Syarat umum merupakan syarat yang harus ada dalam sertiap jenis jual beli agar jual beli dapat dianggap sah menurut *syara*'. Secara keseluruhan jual beli harus terhindar dari enam *'aib*, yaitu:

- 1) Ketidakjelasan (*jahaalah*), yang dimaksud adalah ketidakjelasan yang dapat menimbulkan perselisihan yang sulit diselesaikan. Ketidakjelasan dibagi menjadi empat:

²Qur'an Kemenag surah Al-Baqarah

- a) Ketidakjelasan barang yang dijual, baik dari jenis, macam, atau kadarnya menurut pandangan dari pembeli.
 - b) Ketidakjelasan dari harga
 - c) Ketidakjelasan masa (*tempo*), misalnya dalam harga yang diangsur atau dalam *khiyar syarat*. Dalam hal ini waktu harus jelas, apabila tidak jelas maka akan dapat dikatakan batal.
 - d) Ketidakjelasan dalam langkah penjaminan. Misal penjual mensyaratkan diajukan seorang *kafil* (penjamin). Dalam hal ini penjamin harus jelas, apabila tidak jelas maka akad menjadi batal.
- 2) Pemaksaan (*al ikrah*), merupakan mendesak orang lain (yang dipaksa) untuk melakukan suatu perbuatan yang tidak diinginkannya.
 - 3) Pembatasan dengan waktu (*at-tauqit*).
 - 4) Penipuan (*garar*), dalam sifat barang.
 - 5) Kemudharatan (*adh-dharar*).
 - 6) Syarat-syarat yang merusak, merupakan setiap syarat yang memiliki manfaat bagi salah satu pihak yang bertransaksi, akan tetapi syarat tersebut tidak terdapat di syara' dan adat kebiasaan atau tidak dikehendaki oleh akad, atau tidak selaras dengan tujuan dari akad.³

Jual beli tidak sah jika tidak terpenuhi dalam suatu akad, yaitu:

- a) Saling rela antara kedua belah pihak.

³Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), 190.

- b) Pelaku akad adalah orang yang dibolehkan melakukan akad, yaitu orang yang telah baligh, berakal, dan mengerti tentang jual beli.
- c) Harta yang menjadi obyek transaksi jual beli telah dimiliki sebelumnya oleh kedua belah pihak.
- d) Obyek transaksi merupakan barang yang diperbolehkan oleh agama.
- e) Obyek transaksi merupakan barang yang dapat diserahkan.
- f) Obyek jual beli diketahui oleh kedua belah pihak saat akad.
- g) Harga harus jelas saat transaksi jual beli.⁴

b. Rukun Jual Beli

Menurut hanafiah rukun jual beli adalah *ijab* dan *qabul* yang membuktikan adanya saling tukar menukar, atau saling memberi. *Ijab* dan *qabul* merupakan suatu tindakan yang menyatakan kesediaan kedua belah pihak untuk menyerahkan milik masing-masing kepada pihak lain, dengan suatu tindakan atau perkataan. Menurut jumhur ulama rukun jual beli ada empat, sebagai berikut:

- 1) Penjual
- 2) Pembeli
- 3) *Sighat*
- 4) *Mauqud alaih* (objek akad), merupakan barang yang dijual (*mabi'*) dengan harga/uang (*tsaman*).⁵

⁴Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 103-104.

4. Macam-Macam Jual Beli

Bentuk akad jual beli jika dilihat dari objeknya maka akad jual beli dapat dikategorikan menjadi 4 macam, yaitu:

- a. *Bai' al-Muqayadlah* adalah pertukaran antara barang dengan barang.
- b. *Bai' al-muthlaq* adalah jual beli barang dengan harga tertentu.
- c. *Ash-Sharf* adalah jual beli uang dengan uang.
- d. *As-salam* adalah jual beli dengan penyerahan uang dimuka dan penyerahan barang diserahkan dikemudian hari.⁶

Ditinjau dari segi benda yang dijadikan obyek jual beli yang dikemukakan oleh Imam Taqiyuddin bahwa jual beli dibagi menjadi 3 bentuk, yaitu:

الْبَيْعُ ثَلَاثَةٌ بَيْعُ عَيْنٍ، مَشَا هَدَةٍ وَبَيْعُ شَيْءٍ مَوْ

صُوفٍ فِي الدِّمَّةِ وَبَيْعُ عَيْنٍ غَايِبَةٍ لَمْ تُشَأْ هَذَا

Artinya: “jual beli itu ada tiga macam, yang pertama jual beli benda yang kelihatan, kedua jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya dalam janji, dan yang ketiga jual beli benda yang tidak ada.”

⁵Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), 179-180.

⁶Ratu Humaemah, “Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen Yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce”, *Jurnal Islamicomic*, Vol.6 No.1, 2015, 52-53.

- 1) Jual beli benda yang kelihatan, merupakan jual beli yang pada waktu melakukan akad, benda atau barang yang diperjual belikan terdapat di depan penjual dan pembeli.
- 2) Jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya dalam perjanjian merupakan jual beli salam (pesanan).⁷ Jual beli salam merupakan jual beli tidak tunai, menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *salam* merupakan jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembiayaannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang.⁸
- 3) Jual beli benda yang tidak ada serta tidak dapat dilihat merupakan jual beli yang dilarang oleh agama Islam karena barangnya tidak tentu atau masih gelap sehingga dikhawatirkan barang diperoleh dari hasil curian atau barang titipan yang dapat menimbulkan kerugian oleh salah satu pihak.⁹

5. Jual Beli Yang Dilarang Dalam Islam

Diantara jual beli yang dilarang dalam Islam, sebagai berikut:

a. Dilarang sebab *ahliah* (ahli akad)

Para ulama sepakat bahwa jual beli yang dikategorikan *shahih*, jika dilakukan oleh orang yang *baligh*, berakal, dapat memilih, mampu *bertassruf* secara bebas dan baik. Yang dipandang tidak sah dalam melakukan jual beli, yaitu:

⁷Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), 75.

⁸Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 113.

⁹Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*,(Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), 76.

- 1) Jual beli oleh orang gila dan sejenisnya, seperti orang mabuk, dan lain-lain.
 - 2) Jual beli oleh anak kecil, menurut ulama jual beli yang dilakukan oleh anak kecil dipandang belum sah, kecuali dalam perkara yang ringan dan sepele.
 - 3) Jual beli oleh orang buta, dapat dikategorikan *shahih* oleh jumbuh ulama, apabila barang yang dibeli dapat diterangkan sifat-sifatnya.
 - 4) Jual beli terpaksa.
 - 5) Jual beli oleh orang yang terhalang, maksudnya adalah orang yang terhalang kebodohan, kepailitan, maupun sakit.
- b. Dilarang karena *sighat*

Para ulama telah sepakat sahnya jual beli berdasarkan dari keridhaan oleh pihak yang melakukan akad, terdapat kesesuaian *ijab* dan *qabul*, berada di satu tempat dan tidak terpisah, jual beli yang tidak memenuhi ketentuan tersebut dipandang tidak sah. Beberapa jual beli yang masih menjadi perdebatan para ulama yang dipandang tidak sah, yaitu:

- 1) Jual beli *mu'atah*, merupakan jual beli yang telah disepakati oleh pihak yang melakukan akad, berkenaan dengan barang dan harganya, akan tetapi tidak menggunakan *ijab* dan *qabul*.
- 2) Jual beli melalui surat atau tulisan, jual beli ini sah akan tetapi menjadi tidak sah jika *qabul* melebihi tempat seperti surat tersebut tidak sampai ke tangan yang dimaksud.

- 3) Jual beli dengan isyarat atau tulisan, tidak sah jika isyarat tidak dapat dipahami dan tulisan jelek (tidak dapat terbaca) maka akadnya menjadi tidak sah.
 - 4) Jual beli barang yang tidak ada ditempat.
 - 5) Jual beli tidak sesuai *ijab* dan *qabul*.
 - 6) Jual beli *munjiz*, yang mana adanya suatu syarat atau ditanggihkan di waktu yang akan datang, jumhur ulama memandang jual beli tersebut batal.
- c. Dilarang sebab barang jualan

Ma'uqud alaih merupakan harta yang dijadikan alat pertukaran oleh orang yang melakukan akad, yang disebut *mabi'* (barang jualan) dan harga. Para ulama sepakat jual beli dianggap sah jika *ma'uqud alaih* merupakan barang yang tetap atau bermanfaat, berbentuk, dapat diserahkan, dapat terlihat oleh orang yang melakukan akad, tidak bersangkutan dengan milik orang lain, dan tidak dilarang oleh syara'. Berikut beberapa permasalahan yang telah disepakati ulama tetapi diperselisihkan oleh ulama lain:

- 1) Jual beli benda yang tidak ada atau dikhawatirkan tidak ada.
- 2) Jual beli barang yang tidak dapat diserahkan.
- 3) Jual beli *garar*, yaitu jual beli yang memiliki risiko atau bahaya kepada salah satu pihak yang berakad sehingga menimbulkan kerugian secara finansial.

- 4) Jual beli barang-barang haram dan najis, seperti khamr, bangkai, berhala.
- 5) Jual beli yang tidak ada pada penjual, seorang muslim dilarang menjual sesuatu yang yang tidak ada atau belum ada dimiliki.¹⁰

B. JUAL BELI ONLINE

1. Pengertian Jual Beli *Online*

Berdasarkan Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang dimaksud transaksi elektronik merupakan suatu perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya. *E-commerce* merupakan singkatan dari *Electronic Commerce* yang merupakan mekanisme transaksi jual beli dengan menggunakan fasilitas internet sebagai media dalam berkomunikasi.

Menurut Loudon (1998) *E-commerce* adalah suatu proses yang dilakukan oleh konsumen dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan yang lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan.

Dari beberapa uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* merupakan segala macam bentuk kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen dan produsen dengan menggunakan jaringan komputer yang melalui jaringan internet¹¹

¹⁰Zuhrotul Mahfudhoh, Lukman Santoso, "Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli Melalui Media Online Di Kalangan Mahasiswa", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 2, No. 1, 2020, 32-34.

dengan menentukan jenis barang yang ingin dibeli, dan untuk pembayarannya dilakukanterlebih dahulu melalui bank ataupun minimarket.

Karakteristik bisnis *online*, sebagai berikut:

- a. Terjadinya transaksi antara kedua belah pihak.
- b. Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi.
- c. Internet merupakan media utama dalam proses atau mekanisme akad.¹²

2. Dasar Hukum Jual Beli *Online*

Perundang-undangan yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum dalam bertransaksi jual beli *online* sebagai berikut:

- a. UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Seorang pelaku usaha yang menawarkan produknya melalui media elektronik harus memberikan informasi yang benar dan lengkap tentang syarat berkontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Setiap konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha kepada lembaga berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau dapat melalui peradilan agama yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan lewat pengadilan

¹¹Nurmasiyithah Ziauddin, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online”, *Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*, Volume 2, No. 1, 2017, 78.

¹²Tira Nur Fitria, “Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 03 No. 01, 2017, 55

ataupun luar pengadilan dengan proses mediasi sesuai dengan pilihan pihak yang bersengketa.¹³

- b. UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang ini membahas tentang perlindungan kepada konsumen, yang mana didalamnya terdapat atauran bagi pelaku usaha dan konsumen, dari hak dan kewajiban hingga sanksi bagi yang melanggar aturan.

- c. PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.¹⁴

Pada bab IV pasal 49 disebutkan bahwa:

- 1) Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui media elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan benar, produsen, dan tentang produk yang ditawarkan.
- 2) Wajib memberikan kejelasan tentang informasi mengenai penawaran kontrak atau iklan.
- 3) Pelaku usaha memberikan waktu kepada konsumen untuk dapat mengembalikan barang yang dikirim, jika barang tersebut tidak sesuai atau terdapat cacat.
- 4) Pelaku usaha wajib memberikan informasi tentang barang yang telah dikirimnya.

¹³Nurmasyithah Ziauddin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online", *Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*, Volume 2, No. 1, 2017, 80.

¹⁴Nurmasyithah Ziauddin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online", *Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*, Volume 2, No. 1, 2017, 78.

- 5) Pelaku usaha tidak dapat memberikan beban kepada konsumen tentang kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa adanya kontrak.¹⁵
- d. POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mengatur mengenai pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.
- e. KUHPerdara yang mengatur tentang perjanjian termasuk dalam jual beli online.

3. Hukum Perjanjian Dalam Jual Beli

Berdasarkan pasal 1313 KUHPerdara bahwa Perjanjian merupakan suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.¹⁶ Sedangkan menurut hukum islam kontrak/ perjanjian merupakan kesepakatan yang dilakukan bersama baik secara lisan, isyarat, maupun tulisan antara dua pihak atau lebih melalui ijab dan qabul untuk dapat menimbulkan akibat hukum secara tertulis berdasarkan hukum islam.¹⁷

¹⁵Nurmasyithah Ziauddin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online", *Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*, Volume 2, No. 1, 2017, 81.

¹⁶ Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), 25.

¹⁷ Lukman Santoso Az, *Hukum Perikatan Teori Hukum dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerja Sama, dan Bisnis*, (Malang: Setara Press, 2016), 49.

Berdasarkan syarat syarat sahnya dalam kontrak/ perjanjian, sebagaimana diatur dalam:

a. KUHPerdata

Syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata atau dalam pasal 1365 Buku IV NBW (BW Baru) Belanda. Dalam pasal 1320 KUHPerdata terdapat empat syarat sah dalam suatu perjanjian, yaitu:

- 1) Adanya kesepakatan kedua belah pihak yang diatur dalam pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata.
- 2) Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum.
- 3) Adanya objek, dan
- 4) Adanya kausa yang halal sebagaimana dalam pasal 1337 KUHPerdata yang menyebutkan kausa yang dilarang yang disebabkan karena bertentangan dengan undang-undang kesusilaan, dan ketertiban umum.¹⁸

Kontrak/ perjanjian dalam suatu akad dapat terbentuk karena adanya unsur atau rukun yang membentuknya. Berdasarkan rukunnya dalam hukum islam adalah:

- a. Para pihak yang berakad (*al-aqidan*)
- b. Pernyataan kehendak para pihak (*shigatul-‘aqd*)
- c. Objek akad (*mahallul-‘aqd*)
- d. Tujuan akad (*maudhu’ al-‘aqd*)¹⁹

¹⁸Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), 33-34.

¹⁹Lukman Santoso Az, *Hukum Perikatan Teori Hukum dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerja Sama, dan Bisnis*, (Malang: Setara Press, 2016), 50

C. PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM POSITIF

1. Pengertian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 ayat (1) menerangkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁰

2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 ayat 3 menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, hak pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

²⁰Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standarmutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

- f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²¹

3. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Pengertian konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat 2, yaitu: konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²² Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan hukum yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum hak-hak dasar konsumen sebagai berikut:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*),²³ setiap konsumen berhak untuk mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa tersebut tidak bersifat membahayakan jika

²¹Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 6 dan 7

²²Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 27.

²³Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 30.

digunakan sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.²⁴

- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*),²⁵ setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang jelas dan benar. Hal ini dimaksudkan agar konsumen tidak memiliki ekspektasi yang salah atas suatu produk barang dan jasa.²⁶
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*),²⁷ hak ini berhubungan erat dengan situasi di pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberi hak monopoli untuk memproduksi dan memasarkan barang atau jasa, maka kemungkinan besar konsumen kehilangan hak untuk memilih produk satu dengan yang lainnya.²⁸
- d. Hak untuk di dengar (*the right to be heard*),²⁹ hak ini disebabkan oleh informasi yang diperoleh dari pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk

²⁴Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 33.

²⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 30.

²⁶Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 33.

²⁷Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 30.

²⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 36.

²⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 30.

itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.³⁰

Dalam UUPK, empat hak dasar tersebut dikemukakan oleh John F. Kennedy tersebut juga diakomodasikan.³¹

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan hak-hak konsumen yang tertuang dalam pasal 4, sebagai berikut:

- 1) Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa 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 atau keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakannya.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.

³⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 36.

³¹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 31.

- 8) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.³²

Selain hak-hak yang telah disebutkan di atas, terdapat hak untuk dilindungi dari akibat negatif dalam persaingan curang. Hal ini berasal dari pertimbangan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pengusaha sering dilakukan secara curang (tidak jujur), yang dalam hukum dikenal dengan terminologi persaingan curang (*unfair competition*) atau juga bisa disebut persaingan tidak sehat.

Selain memperoleh hak-hak di atas, dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seorang konsumen juga memiliki kewajiban untuk:³³

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁴

³²Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4

³³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 52.

³⁴Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 5

4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Lebih lanjut, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 8 menetapkan tentang larangan-larangan bagi pelaku usaha yang berujung kerugian pada konsumen. Pelanggaran terhadap larangan-larangan dapat menjadi suatu tindak pidana.³⁵

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/ atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/ atau jasa tersebut.

³⁵Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 53.

- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan / pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.
- h. Tidak mengikuti ketentuan dalam berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, efek samping, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat.
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.³⁶

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar atas suatu barang tersebut.³⁷ Dalam pasal 9 UU Perlindungan Konsumen, menetapkan bahwa pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu

³⁶ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 8

³⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 52.

barang dan/ atau jasa secara tidak benar, dan/ atau seolah-olah:

- 1) Barang tersebut telah memenuhi dan/ atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
- 2) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau terbaru.
- 3) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/ atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu.
- 4) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, afiliasi.
- 5) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.
- 6) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
- 7) Barang tersebut adalah kelengkapan barang tertentu.
- 8) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
- 9) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.
- 10) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap.
- 11) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.³⁸

³⁸Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 9

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan:

- a) Harga atau tarif suatu barang dan/ atau jasa.
- b) Kegunaan barang dan/atau jasa.
- c) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
- d) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.
- e) Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.³⁹

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa melalui pesanan dilarang:

- 1) Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.⁴⁰

5. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Undang-undang perlindungan konsumen telah mengatur mengenai tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, yang tertuang dalam bab VI dari pasal 19 sampai dengan pasal 28. Hal-hal substansial yang diatur dalam babVI adalah tentang pertanggung jawaban pelaku usaha untuk:

³⁹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 55-56.

⁴⁰Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 57.

- a. Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh (7) hari setelah transaksi
- c. Pembuktian dan ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana dan gugatan ganti rugi.
- d. Menyediakan fasilitas cabang dan/ atau fasilitas purna jual.
- e. Memberikan jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian, dan
- f. Pembuktian terbalik, yaitu pembuktian yang dibebankan kepada pelaku usaha.⁴¹

6. Sanksi Bagi Pelaku Usaha

Dalam pasal 22 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “pembuktian terhadap ada atau tidak adanya unsur kesalahan dalam pasal 19 ayat (4), pasal 20, pasal 21 adalah beban tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan untuk jaksa melakukan proses pembuktian.”

Pasal 23 menyatakan bahwa “pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa

⁴¹Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal IUS*, Vol. III, No. 9, 2015, 538-539.

konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.⁴²

D. PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM

1. Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Islam

Bentuk perlindungan konsumen pada jual beli *online* dibagi dalam beberapa bagian. Bentuk perlindungan konsumen pada transaksi jual beli *online* dalam hukum Islam sebagai berikut:

- a. Larangan praktik penipuan, berbuat curang, dan adanya unsur gharar.⁴³

Berdasarkan firman Allah di al-Qur'an terdapat dalam surah Al- Muthaffifin ayat 1-6:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۝ ۱ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى
النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۝ ۲ وَإِذَا كَالُوا لَهُمْ أَوْ وَزَنُوا لَهُمْ
يُخْسِرُونَ ۝ ۳ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ۝
۴ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ۝ ۵ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ
الْعَلَمِينَ ۝ ۶

⁴²Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴³Nurmasyithah Ziauddin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online", *Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*, Volume 2, No. 1, 2017, 83.

Artinya: “ celakalah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dilebihkan. Dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain) mereka mengurangi. Tidakkah mereka itu mengira, bahwa mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar. (yaitu) pada hari (ketika) semua orang bangkit menghadap Tuhan semesta alam.”⁴⁴

Pada hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah, berbunyi:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى
اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ
الْحَرَرِ (رَوَاهُ مُسْلِمٌ)

Artinya: “ dari Abu Hurairah Ra, ia berkata “Rasulullah SAW melarang jual beli dengan cara melempar batu dan jualbeli gharar (yang belum jelas harga, barang, waktu dan tempatnya).”

Jual beli yang mengandung unsur *garar* sangat dilarang oleh Rasulullah. Karena jual beli tersebut dapat merugikan salah satu pihak. Jual beli *garar* juga tidak sejalan dengan prinsip dalam hukum Islam dan asas hukum Islam. Oleh karena itu pada jual beli *online* melarang adanya unsur

⁴⁴ Qur'an Kemenag surah al-Mutaffifin ayat 1-6

garar sebagai bentuk melindungi hak-hak para pihak yang terkait dalam jual beli.

b. Bentuk jual beli yang batal

Pada jual beli online pelaku transaksi jual beli tidak saling bertemu, yang persetujuan akadnya terjadi di media internet, pembayarannya melalui media perbankan, dan penyerahan barang dilakukan oleh jasa pengiriman barang yang dipilih oleh pembeli atau sesuai dengan ketersediaan jasa pengiriman yang terdapat di daerah tersebut.

Pada transaksi jual beli *online* yang mengandung unsur cacat barang, barang tidak dikirim, dan barang tidak sesuai dengan pesanan atau perjanjian termasuk pada jual beli yang dilarang dan hukum adalah batal. Jual beli tersebut dikatakan batal karena dalam salah satu rukun dan syaratnya tidak terpenuhi.

Dalam kajian *fiqh muamalah* terdapat beberapa jual beli yang dilarang tapi sah hukumnya, namun yang melakukan mendapat dosa. Seperti jual beli *najasyi*. Adapun jual beli *online* yang terjadi adalah penipuan, pemaksaan, dan pemalsuan juga termasuk dalam jual beli yang dilarang akan tetapi sah hukumnya. Jual beli seperti ini sah hukumnya karena terpenuhi syarat dan rukunnya namun merugikan salah satu pihak sehingga jual beli semacam ini dilarang.⁴⁵

⁴⁵Nurmasyithah Ziauddin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online", *Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*, Volume 2, No. 1, 2017, 85-86.

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan merupakan perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/ produsen harus bertanggung jawab atas perbuatan tersebut. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:

- 1) Ganti rugi karena perusakan (*dhaman itlaf*), merupakan ganti rugi yang diakibatkan dari adanya perusakan barang.
- 2) Ganti rugi karena transaksi (*dhaman 'aqdin*), merupakan ganti rugi atau tanggung jawab dari adanya transaksi.
- 3) Ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*), ganti rugi akibat kerusakan barang yang masih ditangan penjual jika barang belum diberikan menggunakan akad yang sah dang anti rugi akibat perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin.
- 4) Ganti rugi karena penahanan (*dhaman al-hailulah*), ganti rugi oleh jasa penitipan barang apabila terjadi kerusakan atau kehilangan yang dengan sengaja atau lalai.
- 5) Ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-maghrur*), ganti rugi akibat perbuatan yang dapat merugikan orang lain.⁴⁶

⁴⁶Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS*, Vol. III, No. 9, 2015, 530-531.

2. Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam

Seluruh ajaran Islam yang terkait dengan perdagangan dan perekonomian berorientasi pada perlindungan hak-hak pelaku usaha / produsen dan konsumen. Karena Islam menginginkan adanya unsur keadilan, kejujuran, dan transparansi yang dilandasi nilai keimanan dalam praktik perdagangan dan peralihan hak. Terkait dengan hak-hak konsumen, Islam memberikan ruang untuk konsumen dan produsen agar dapat mempertahankan hak-haknya dalam perdagangan yang dikenal dengan istilah *khiyar* yang diantara jenisnya sebagai berikut:⁴⁷

a. *Khiyar aibi*

Haram bagi seseorang menjual barang yang cacat (produk) tanpa menjelaskan kepada pembeli (konsumen). Uqabah bin Amir menyatakan bahwa Rasulullah pernah bersabda:

المُسْلِمُ أَخُ الْمُسْلِمِ آخِرُ وَلَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ

مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

Artinya: “seorang muslim adalah saudara bagi muslim lainnya. Tidak halal bagi seorang muslim menjual sesuatu kepada saudaranya, sementara didalamya terdapat cacat, kecuali ia

⁴⁷Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 58.

menjelaskannya.” (HR Ahmad, Ibnu Majah, dan Tabrani)⁴⁸

b. *Khiyar ru'yah*

Khiyar jenis ini dapat terjadi apabila pelaku usaha menjual barang dagangannya, sementara barang tersebut tidak ada dalam majelis jual beli. Jika kemudian pembeli melihat barang tersebut dan kurang sesuai dengan apa yang diinginkan, maka pembeli berhak menarik atau membatalkan dari akad jual beli tersebut. Hal ini berdasarkan hadist Rasulullah yang *Artinya: “barang siapa yang membeli sesuatu dan ia belum melihatnya maka ia memiliki khiyar jika melihatnya, jika ingin ia boleh mengambilnya, jika tidak ingin iapun boleh meninggalkannya.”⁴⁹*

3. Asas Perlindungan Konsumen Dalam Islam

Hukum Islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu:

- a. Asas *at-tauhid*, yang berarti mengesakan Allah.
- b. Asas *istihklaf*, apa yang dimiliki oleh manusia hakikatnya adalah titipan.
- c. Asas *al-ihsan*, melakukan perbuatan yang baik tanpa adanya keharusan untuk melakukannya.

⁴⁸Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 60.

⁴⁹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 62.

- d. Asas *al-amanah*, setiap pelaku usaha harus memiliki sifat yang dapat dipercaya dan dapat mempertanggung jawabkan perbuatannya di hadapan manusia dan Allah.
- e. Asas *ash-shidqu*, seorang yang berbisnis harus memiliki perilaku yang jujur.
- f. Asas *al-adl*, keadilan, keseimbangan dan kesetaraan.
- g. Asas *al-khiyar*, merupakan hak untuk memilih dalam transaksi bisnis dalam pencegahan terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.
- h. Asas *at-ta'awun*, adalah tolong menolong yang dalam hubungan transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen harus meresapi asas ini.
- i. Asas keamanan dan keselamatan
- j. Asas *taradhi*, adalah asas kerelaan dalam melakukan transaksi jual beli sebagai salah satu syarat sahnya jual beli.⁵⁰

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Islam

Dalam Islam bentuk tanggung jawab pelaku usaha terdiri dari dimensi horizontal dan dimensi vertikal, sebagai berikut:

- a. Adanya dimensi *tauhid* sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT.
- b. Adanya dimensi *amanah* sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.

⁵⁰Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS*, Vol. III, No. 9, 2015, 529.

- c. Sumber daya tersedia melimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke bumi, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antar sesama manusia.
- d. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta saling membina dan mengasihi antar sesama manusia.
- e. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.

Bentuk tanggung jawab pada Allah, diri sendiri, dan masyarakat secara luas atau *stakeholders*, adalah dengan adanya melakukan itikad baik dalam memproduksi barang-barang, sehingga tidak akan terlampaui hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian kepada *stakeholders* atau konsumen.

Tanggung jawab secara vertikal (Allah SWT) yang memiliki kekuatan untuk merubah perilaku pelaku usaha baik dalam memproduksi barang dan/atau jasa maupun dalam menawarkannya kepada konsumen.⁵¹

⁵¹Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS*, Vol. III, No. 9, 2015, 538.

BAB III

PRAKTIK JUAL BELI ONLINE DAN PROSES PENGIRIMAN DI AKULAKU

A. Profil Aplikasi Akulaku

Akulaku merupakan sebuah *platform* perbankan dan keuangan digital terkemuka di Asia Tenggara yang beroperasi di 4 negara besar, diantaranya: Indonesia, Filipina, Vietnam, dan Malaysia.

Menargetkan pasar negara berkembang dengan kelompok konsumen yang kurang terlayani tetapi berkredibilitas dengan pertumbuhan cepat. Akulaku pada saat ini menyediakan layanan perbankan *digital*, kredit konsumen, investasi *digital* dan *broker* asuransi kepada pengguna, dalam memenuhi kebutuhan keuangan untuk berbagai pelanggan.

Akulaku berdiri sejak Juli 2014 kemudian pada Agustus 2016 Akulaku mendapatkan akuisisi IDG. Pada Tahun 2015 pada bulan Maret akulaku berhasil melakukan bisnis remitasi yang diluncurkan dibawah “*silvrr*” dan pada Desember 2015 akulaku berhasil menempati 30% dari pangsa pasar. Pada Tahun 2016 bulan Februari akulaku berhasil menyelesaikan pembiayaan seri A, pada bulan Juni 2016 akulaku beralih ke bisnis konsumen di bawah “akulaku”. Di Tahun 2017, pada bulan Juli akulaku berhasil menyelesaikan pembiayaan seri B, pada Agustus 2017 akulaku memiliki layanan yang bernama akulaku *PayLater* (Akulaku *Pay*) yang diluncurkan dibawah kemitraan erat pemain *e-commerce* pada tingkat 1. Kemudian pada bulan oktober akulaku meluncurkan

Asetku, penambahan penawaran produk investasi dan manajemen kekayaan dan pada bulan November akulaku meluncurkan pinjaman tunai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Di Tahun 2018, pada bulan Juni Akulaku dapat menembus 10 juta pendaftar, kemudian pada bulan Juli akulaku berhasil menyelesaikan pembiayaan seri C. dan di bulan Desember akulaku mendapatkan investasi strategis dari *Ant Financial*. Di Tahun 2019, pada bulan Mei akulaku mengakuisisi bank nasional di Indonesia dan perusahaan asuransi umum di Filipina (MICI) untuk membangun fondasi bisnis perbankan *digital* dan manajemen kekayaan. Pada bulan Juli, akulaku dapat menembus 20 juta pendaftar. Kemudian pada Tahun 2020, di bulan Juli investasi digital dibawah asetku melebihi 1(satu) miliar, dan pada bulan Desember terjadinya pandemi sebagai ujian utama terhadap daya tahan sistem keuangan dan terus mencapai pertumbuhan yang positif ditahun tersebut.¹

Aplikasi Akulaku merupakan aplikasi bidang usaha portal *web* dan/atau *platform digital* dengan tujuan komersial (*marketplace*) yang telah terdaftar sebagai penyelenggara sistem elektronik di Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia melalui Tanda Daftar Sistem Elektronik No.00262/DJAI.PSE/04/2017 tertanggal 28 April 2017 atas nama PT. Akulaku Silvr Indonesia dan juga tertera pada surat pendaftaran penanaman modal yang disahkan

¹<https://www.akulaku.com/about-akulaku?pageTitle=Tentang%20akulaku%20-%20Akulaku> (diakses pada 6 April 2021 pukul 20:30 WIB)

oleh BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) dengan nomor surat 1293/1/IU/PMA/2018.²

Aplikasi Akulaku merupakan salah satu aplikasi yang unik karena selain menjadi lembaga pembiayaan online, di dalam aplikasi akulaku transaksi yang ditawarkan tidak perlu untuk bertatapapan. Hanya dengan mengklik melalui aplikasi, konsumen dapat memesan barang yang diinginkan. Ketentuan pemesanan Akulaku memberikan beberapa opsi yaitu bayar dengan limit yang artinya tanpa down payment dan bunga 0% dan opsi memilih cicilan 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan, dan 12 bulan. Bayar dengan limit fasilitas ini digunakan untuk produk seperti pulsa, token, bayar BPJS, dan lain-lain. Jasa/produk tersebut membayarnya dengan menggunakan limit. Setelah produk/jasa tersebut dipakai maka wajib membayar penuh produk/jasa sebelum jatuh tempo. Cicilan 3, 6, 9, dan 12 bulan dengan menggunakan *down payment* biasanya untuk produk yang harga diatas Rp.500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) dapat mengorder dengan batas limit yang diberikan saat mengajukan. Apabila limit tidak dapat mencukupi, maka secara langsung pihak Akulaku menambahkan kekurangan limit pada *down payment* sehingga nampak besar dan sisa dari tersebut masuk dalam cicilan.

Hal yang harus dilakukan dalam meminjam dana untuk pembelian barang yaitu terdaftar dalam Aplikasi Akulaku. Apabila sudah mendapatkan limit setelah pengajuan dari Akulaku dapat dimanfaatkan untuk membayar down payment sementara waktu untuk

²<https://www.jobscsociety.com/perusahaan/pt-akulaku-silvrr-indonesia/> (diakses pada 6 April 2021 pukul 20:30 WIB)

membeli barang baik melalui *marketplace* yang lain atau Aplikasi Akulaku. Dibayarkan setelah memilih periode pinjaman oleh konsumen ada pilihan periode pinjaman yaitu 8 hari, 15 hari, 22 hari, dan 30 hari. Apabila berada dalam *marketplace* seperti Bukalapak, Blibli, Tiket.com, Shopee, dan JD.ID dapat memilih pembayaran pembiayaan konsumen melalui Aplikasi Akulaku.

Kemudian memilih pembayaran *down payment* serta cicilan yang dilakukan saat waktu ditentukan melalui indomart, alfamart, kantor pos, ATM , M-Banking, dan lain- lain. Setelah pembayaran *down payment*, *merchant/seller* yang menerima pesanan kemudian mempacking pesanan dan mengantarkan ke jasa pengantaran atau diantarkan oleh *marketplace* yang memiliki jasa pengangkutan seperti JD.ID. Sampainya barang tergantung oleh jauh dekatnya pesanan, normalnya 3-5 hari barang sampai pada konsumen. Adapun ketentuan pemesanan dan jatuh tempo, diantaranya adalah jika melakukan pemesanan di tanggal 1-10 disetiap bulan maka harus membayarkan tagihan Akulaku paling lambat tanggal 25 di bulan yang sama, jika melakukan pemesanan di tanggal 11-31 maka harus membayarkan tagihan Akulaku paling lambat tanggal 25 di bulan berikutnya, jika gagal melakukan pembayaran atau melebihi jatuh tempo Akulaku yang sudah ditentukan maka akan ditambahkan biaya keterlambatan sebesar 10% per bulan dari nilai tagihan.

B. Syarat Dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Akulaku

Syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi yang ditetapkan di bawah ini mengatur pemakaian jasa dan atau produk yang ditawarkan oleh PT AKULAKU SILVRR INDONESIA melalui penggunaan aplikasi akulaku.

Dengan mengakses dan menggunakan layanan yang tersedia dalam aplikasi Akulaku, maka pengguna dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi ini. Syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi ini merupakan bentuk kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang sah antara pengguna dengan Akulaku.

Syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi dapat diubah atau diperbaharui sewaktu-waktu dan pengguna disarankan untuk selalu membaca dan memeriksa syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi secara seksama dari waktu ke waktu. Akulaku akan selalu memberitahukan *User* terlebih dahulu sehubungan dengan adanya perubahan apa pun terhadap syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi ini melalui *emailUser* yang terdaftar di aplikasi Akulaku atau dengan cara lain yang wajar, termasuk mengunggah pemberitahuan perubahan tersebut di aplikasi Akulaku. Namun, perubahan dapat segera berlaku tanpa pemberitahuan sebelumnya jika pemberitahuan terlebih dahulu dianggap tidak memungkinkan, bagi *User* atau diwajibkan secara hukum. Dengan tetap mengakses dan menggunakan

layanan yang tersedia dalam aplikasi akulaku, maka sebagai pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi.

Apabila merasa keberatan dan/atau tidak setuju atas salah satu, sebagian, atau seluruh isi syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi, maka pengguna setuju untuk tidak akan menggunakan layanan yang tersedia dalam aplikasi akulaku.

a. Definisi

- 1) **“AKULAKU”** adalah suatu penyelenggara sistem elektronik berbentuk aplikasi *mobile (platform)*.
- 2) **“Aplikasi AKULAKU”** adalah *marketplace* dalam bentuk aplikasi *mobile* yang memfasilitasi penjual untuk memasarkan produk dan pembeli untuk mendapatkan produk dengan opsi fasilitas keuangan yang disediakan oleh mitra akulaku melalui Aplikasi Akulaku.
- 3) **“Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi”** adalah perjanjian antara pengguna dan akulaku yang berisikan seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab pengguna dan akulaku, serta tata cara penggunaan sistem dan layanan dalam Aplikasi AKULAKU.
- 4) **“Pengguna”** atau selanjutnya disebut **“User”** adalah pihak yang menggunakan layanan akulaku, termasuk namun tidak

terbatas pada pembeli, penjual, ataupun pihak lain yang mengunduh aplikasi akulaku.

- 5) **“Pembeli”** adalah *User* terdaftar yang melakukan permintaan atas suatu Produk yang dijual oleh penjual terdaftar melalui aplikasi akulaku.
- 6) **“Penjual”** atau selanjutnya disebut **“Merchant”** adalah *User* terdaftar yang menyetujui untuk melakukan penawaran, pemasaran, dan penjualan atas suatu produk kepada *user* aplikasi akulaku.
- 7) **“Produk”** adalah seluruh layanan, produk dan barang yang dijual oleh penjual kepada pembeli melalui aplikasi akulaku.
- 8) **“Rekening Virtual AKULAKU”** adalah rekening bersama yang disepakati oleh akulaku dan *user* untuk proses transaksi jual beli di aplikasi akulaku, termasuk penggunaan produk finansial.
- 9) **“Afiliasi”** adalah pihak-pihak yang memiliki hubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan akulaku dan dibawah naungan akulaku.
- 10) **“Mitra”** adalah pihak ketiga yang menyediakan produk dan atau jasa termasuk namun tidak terbatas pada produk finansial.
- 11) **“Produk Finansial”** adalah produk keuangan yang ditawarkan oleh afiliasi atau mitra akulaku yang secara sah beroperasi ketentuan hukum yang berlaku.

- 12) “**Hukum yang Berlaku**” adalah ketentuan hukum yang berlaku dibawah yurisdiksi Republik Indonesia.

b. Ketentuan umum penggunaan

- 1) *User* dengan ini menyatakan bahwa *User* adalah pihak yang cakap dan mampu untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian yang sah menurut ketentuan hukum yang berlaku serta menjalankan syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi ini dengan itikad baik.
- 2) *User* yang akan bertindak sebagai *merchant* diwajibkan untuk terlebih dahulu mengajukan permohonan kepada akulaku dan kemudian memperoleh persetujuan akulaku dalam bentuk suatu kesepakatan tertulis yaitu perjanjian *merchant* sebelum menjual produk di aplikasi akulaku.
- 3) Sejauh diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, akulaku berhak untuk memantau, menyaring atau mengontrol setiap kegiatan, isi atau materi pada aplikasi akulaku, termasuk untuk meningkatkan, memodifikasi, menghentikan sementara, menghentikan penyediaan, menghapus, baik secara keseluruhan atau sebagian dari aplikasi atau layanan, tanpa memberikan alasan dan pemberitahuan sebelumnya.
- 4) Akulaku tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada *user*, memiliki kewenangan untuk

melakukan tindakan yang perlu atas setiap dugaan pelanggaran atas syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi dan/atau ketentuan hukum yang berlaku, namun tidak terbatas pada penghapusan produk, penutupan halaman produk, pembatalan listing produk, suspensi akun, penghapusan akun *user*, dan/atau pengakhiran kerjasama dengan *merchant*.

- 5) Akulaku memiliki hak dan kewenangan untuk menghapus produk, menutup halaman produk, mencabut akses akun *user* (sementara maupun secara permanen), atau mengakhiri segera kerjasama dengan *merchant*, apabila didapati adanya tindakan kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi akulaku.
- 6) *User* dilarang untuk menciptakan dan/atau menggunakan perangkat, *software*, fitur dan/atau alat lainnya yang bertujuan untuk melakukan manipulasi pada sistem aplikasi akulaku, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - a) Manipulasi data;
 - b) Kegiatan perambanan (*crawling/scraping*);
 - c) Kegiatan otomatisasi dalam transaksi, jual beli, promosi, dsb;
 - d) Penambahan produk ke etalase; dan/atau
 - e) Aktivitas lain yang secara wajar dapat dinilai sebagai tindakan manipulasi

sistem maupun tindakan kecurangan (*fraud*) yang menyebabkan kerugian bagi akulaku, mitra usaha akulaku dan pihak-pihak lainnya.

- 7) *User* dilarang untuk:
- a) Melanggar setiap hukum yang berlaku (termasuk tetapi tidak terbatas pada peraturan mengenai pengawasan ekspor, perlindungan konsumen, persaingan tidak sehat, anti diskriminasi), hak-hak pihak lain baik hak intelektual, asasi, dan lainnya, dan aturan-aturan yang diatur pada syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi ini;
 - b) Memberikan informasi dan konten yang salah, tidak akurat, bersifat menyesatkan, bersifat memfitnah, bersifat asusila, mengandung pornografi, bersifat diskriminasi atau rasis;
 - c) Mengambil tindakan yang dapat mengacaukan sistem saran atau masukan dan atau peringkat (seperti menampilkan, mengimpor atau mengekspor informasi atau masukan dari situs luar atau menggunakannya untuk tujuan yang tidak terkait dengan aplikasi akulaku);
 - d) Mengalihkan atau dengan sengaja memperjualbelikan akun tanpa persetujuan dari akulaku, apabila dengan keterbatasan kemampuan akulaku dalam mengidentifikasi pelanggaran ini, maka

seluruh akibat, resiko adalah merupakan tanggung jawab dari *user* yang mengalihkan.

- 8) Akulaku memiliki hak dan kewenangan untuk melakukan penyesuaian jumlah transaksi *merchant*, dan/atau melakukan proses moderasi, suspensi, ataupun penutupan akun *merchant*, jika diketahui atau diduga adanya kecurangan oleh *merchant* yang bertujuan memanipulasi data transaksi pengguna demi meningkatkan jumlah transaksi *merchant*. Termasuk namun tidak terbatas pada melakukan proses pembelian produk *merchant* dengan menggunakan akun pribadi atau akun pribadi lainnya yang dikumpulkan secara tidak sah dan/atau melanggar hukum.
- 9) Akulaku memiliki hak dan kewenangan untuk melakukan pembekuan akun pembeli apabila ditemukan atau diduga adanya tindak kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan akulaku dan atau syarat dan ketentuan mitra akulaku. Tindakan-tindakan tersebut termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan akun akulaku untuk melakukan proses pembelian produk namun tidak melakukan pembayaran dan dalam penagihan pembayaran tidak dapat dihubungi di alamat dan kontak yang telah didaftarkan.

- 10) *Merchant* dilarang untuk melakukan duplikasi toko, duplikasi produk, atau tindakan lain yang dapat diindikasikan sebagai usaha persaingan tidak sehat.
- 11) *Marchant* wajib menjamin ketersediaan garansi atas produk sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- 12) *User* bertanggung jawab secara pribadi untuk menjaga kerahasiaan akun dan *password* untuk semua aktivitas transaksi yang terjadi dalam akun *user* termasuk namun tidak terbatas pada keamanan jaringan yang digunakan, kode verifikasi melalui pesan, serta kemanan pada perangkat yang digunakan.
- 13) *User* setuju untuk memastikan bahwa *user* keluar dari akun dalam aplikasi akulaku di akhir setiap sesi dan memberitahukan kepada akulaku apabila terdapat penggunaan akun tanpa izin atas sandi atau akun *user*. *User* dengan ini mengakui bahwa akulaku berhak untuk memberlakukan setiap transaksi, instruksi, ataupun korespondensi yang berasal dari akun sebagai transaksi, instruksi, ataupun korespondensi yang sah dilakukan atau diberikan oleh *user*.
- 14) *User* dengan ini memahami, menyetujui dan menyatakan bahwa akulaku tidak bertanggungjawab atas kerugian atau kerusakan dalam bentuk apapun yang timbul dari penyalahgunaan akun *user*.

15) *User* dengan ini memahami, dan menyetujui bahwa akulaku hanya bertindak sebagai perantara yang menghubungkan *user* dengan *merchant*, afiliasi dan atau mitra, oleh karena itu, *user* dengan ini menyatakan bersedia untuk membebaskan akulaku dari tanggung jawab apapun sehubungan dengan permasalahan yang timbul antara *user* dengan *merchant*, afiliasi dan atau mitra akulaku pada kemudian hari (jika ada).

c. Ketentuan pembelian dan penggunaan jasa

- 1) Segala transaksi yang dilakukan oleh pembeli melalui aplikasi akulaku tunduk pada prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh akulaku.
- 2) Apabila *User* melakukan pembayaran dengan menggunakan *voucher* & promo, maka syarat & ketentuan *voucher* sebagaimana tertera pada aplikasi akulaku akan berlaku.
- 3) Saat melakukan pembelian produk, pembeli setuju bahwa:
 - a) Pembeli bertanggung jawab untuk membaca, memahami, dan menyetujui informasi dan deskripsi produk secara keseluruhan (termasuk namun tidak terbatas pada harga, warna, kualitas, fungsi, jenis, spesifikasi, dan informasi lainnya) sebelum membuat tawaran atau komitmen untuk membeli produk.

- b) Pembeli memahami dan mengakui bahwa informasi dan deskripsi produk merupakan informasi dan deskripsi yang diberikan oleh *merchant* atas produk. Akulaku tidak dapat menjamin bahwa produk akan sesuai dengan informasi dan deskripsi yang diberikan *merchant*.
 - c) Pembeli mengakui bahwa warna sebenarnya dari produk sebagaimana terlihat di aplikasi Akulaku tergantung pada layar *monitor mobile device* Akulaku telah melakukan upaya terbaik untuk memastikan warna dalam foto-foto yang ditampilkan di dalam aplikasi Akulaku muncul seakurat mungkin, namun tidak dapat menjamin bahwa penampilan warna pada aplikasi Akulaku akan akurat.
 - d) Pembeli masuk ke dalam perjanjian yang mengikat secara hukum untuk membeli produk ketika pembeli membeli suatu produk.
- 4) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa ketersediaan stok produk merupakan tanggung jawab *merchant* yang menawarkan produk tersebut. jumlah stok produk dapat berubah sewaktu-waktu, sehingga dalam keadaan stok produk kosong, maka pembeli sepakat bahwa *merchant* memiliki hak untuk menolak pesanan pembeli, dan pembayaran

yang telah dibayarkan atas produk akan dikembalikan kepada pembeli.

- 5) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa segala transaksi yang dilakukan antar pembeli dan *merchant* selain melalui *rekening virtual* Akulaku atau kanal resmi yang disediakan oleh Akulaku (misalnya melalui pesan pribadi, korespondensi via telepon dengan nomor pribadi, atau upaya lainnya) merupakan tanggung jawab pribadi pembeli.
- 6) Akulaku memiliki hak dan kewenangan untuk menolak pembayaran dengan alasan apapun tanpa pemberitahuan kepada *user* terlebih dahulu.
- 7) Pembeli menyetujui untuk tidak mengungkapkan atau menyerahkan bukti pembayaran produk kepada pihak lain selain Akulaku. Dalam hal terjadi kerugian akibat pemberitahuan atau penyerahan bukti pembayaran oleh pembeli kepada pihak lain, maka hal tersebut akan menjadi tanggung jawab pembeli.
- 8) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa harga produk yang tercantum di aplikasi Akulaku merupakan tanggung jawab *merchant* yang menawarkan produk tersebut. Harga dapat berubah sewaktu-waktu atas dasar kebijakan *merchant* terlebih dahulu tanpa pemberitahuan kepada *user*.
- 9) Pembeli wajib memberikan informasi yang tepat dan valid saat melakukan pemesanan

termasuk namun tidak terbatas pada: nomor telepon, alamat penerima, nama penerima. Akulaku dapat melakukan pembatalan pesanan jika terdapat kesalahan informasi tersebut tanpa pemberitahuan kepada *user*.

- 10) Pembeli wajib melakukan konfirmasi penerimaan produk kepada Akulaku selambatnya 5 (lima) hari setelah pengiriman produk berstatus “Telah Dikirim” pada aplikasi Akulaku. Dalam hal tidak ada konfirmasi maupun klaim dari pihak pembeli dalam jangka waktu yang diberikan, maka dengan demikian pembeli menyatakan menyetujui dilakukannya konfirmasi penerimaan produk secara otomatis oleh Akulaku.
- 11) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap klaim yang disampaikan setelah adanya konfirmasi atau konfirmasi otomatis penerimaan produk bukan merupakan tanggung jawab Akulaku, namun merupakan tanggung jawab pembeli secara pribadi.
- 12) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa masalah keterlambatan proses pembayaran dan biaya tambahan yang disebabkan oleh perbedaan bank pembeli dengan bank rekening *virtual* Akulaku adalah tanggung jawab pembeli secara pribadi.

d. Produk finansial mitra Akulaku

- 1) Akulaku bekerja sama dengan mitra yang menyediakan produk finansial termasuk namun tidak terbatas pada pinjaman dana tunai, pembiayaan multiguna, dan produk asuransi yang dimana seluruh produk finansial tersebut secara sah terdaftar dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.
- 2) Dalam mendapatkan produk finansial, *user* wajib untuk tunduk pada syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh mitra terkait atau perjanjian sebagaimana disyaratkan sebelum mendapatkan produk finansial tersebut. Kecuali diatur secara lain atau tegas dalam syarat dan ketentuan produk finansial tersebut, syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi ini akan mengatur terkait dengan pemberian layanan melalui aplikasi Akulaku secara umum.
- 3) *User* dengan ini memahami dan menyetujui bahwa Akulaku hanya bertindak sebagai perantara yang menghubungkan user dengan mitra sehubungan dengan permohonan produk finansial, oleh karena itu, *user* dengan ini menyatakan bersedia untuk membebaskan Akulaku dari tanggung jawab sehubungan dengan permasalahan yang timbul antara user dengan mitra Akulaku pada kemudian hari (jika ada).

e. Ketentuan pengiriman

- 1) Akulaku bekerja sama dengan *merchant*, mitra dan atau jasa perusahaan ekspedisi untuk memfasilitasi pengiriman produk sesuai dengan pilihan pengiriman produk yang dipilih pembeli.
- 2) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap ketentuan berkenaan dengan proses pengiriman produk adalah wewenang sepenuhnya *merchant* atau penyedia jasa pengiriman produk sesuai pilihan pembeli.
- 3) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa pengiriman produk yang dibeli melalui aplikasi Akulaku hanya dapat dilakukan ke alamat yang ditunjuk pembeli selama berada di wilayah Republik Indonesia.
- 4) Apabila disyaratkan oleh jasa perusahaan ekspedisi terpilih, produk hanya dapat diterima oleh Pembeli atau pihak yang dikuasakan secara sah oleh Pembeli, dengan menunjukkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang masih berlaku atau Surat Kuasa disertai *photocopy* KTP Pembeli apabila merupakan kuasa pada saat menerima Produk.
- 5) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa pengiriman produk hanya dapat dilakukan ke alamat Pembeli yang dimasukkan ketika melakukan pemesanan. Kegagalan, keterlambatan, maupun hambatan lain yang timbul karena kesalahan Pembeli dalam memasukkan alamat merupakan tanggung jawab pembeli secara pribadi.

- 6) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa Akulaku telah melakukan usaha sebaik mungkin dalam memberikan informasi perkiraan jangka waktu pengiriman kepada pembeli berdasarkan lokasi, namun Akulaku tidak dapat menjamin keakuratan data tersebut dengan keadaan yang terjadi di luar kendali Akulaku.

f. Ketentuan pengembalian produk

- 1) Pembeli dapat mengajukan permohonan pengembalian produk dalam waktu 5 (lima) hari kalendar setelah tanggal pembeli memberikan konfirmasi penerimaan produk dengan melampirkan tanda terima produk dan bukti pembayaran yang telah dibayarkan pembeli.
- 2) Permohonan pengembalian produk dapat dilakukan melalui aplikasi Akulaku, *Customer Service* Akulaku, maupun kepada *merchant* secara langsung.
- 3) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa syarat dan ketentuan mengenai pengembalian produk, termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan penukaran atau perbaikan produk, berlaku berdasarkan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan pada setiap produk. Akulaku menyarankan agar pembeli selalu membaca dengan baik ketentuan mengenai pengembalian sebelum melakukan konfirmasi pembelian.

- 4) Kegagalan dan keterlambatan dalam memproses pengembalian, penukaran maupun perbaikan produk yang timbul dari syarat dan ketentuan *merchant* merupakan tanggung jawab pembeli secara pribadi.
- 5) Pembeli memahami dan mengerti bahwa Akulaku akan melakukan usaha sebaik mungkin dalam menghubungkan pembeli dan *merchant* dalam proses pengembalian produk, namun hal tersebut merupakan inisiatif Akulaku pribadi dan bukan kewajiban. Hasil pengembalian produk merupakan tanggung jawab pembeli secara pribadi. Dalam hal *merchant* tidak menerima pengembalian produk, maka Akulaku akan menghubungkan pembeli kepada *Service Center* produk.
- 6) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap permohonan pengembalian produk yang disampaikan lebih dari jangka waktu 5 (lima) hari kalendar setelah produk diterima pembeli tidak dapat diproses Akulaku dan merupakan tanggung jawab pembeli secara pribadi.
- 7) Pembeli dapat mengajukan permohonan pengembalian produk dengan alasan:
 - a. Kesalahan pengiriman produk oleh *merchant*; dan/atau
 - b. Produk yang dikirim tidak sesuai dengan data, informasi dan deskripsi produk sebagaimana diberikan *merchant* dalam aplikasi Akulaku;

- 8) Produk yang diajukan permohonan pengembaliannya oleh pembeli harus memenuhi syarat dan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Produk yang dikembalikan wajib berada dalam kondisi yang sama pada saat diterima oleh pembeli, termasuk kemasan dan tag label (jika ada);
 - b. Produk wajib berada dalam kondisi yang baik, bersih, dan belum dipergunakan.
- 9) *Merchant* wajib memberikan respon terhadap permintaan pengembalian produk dengan memberikan persetujuan atau penolakan terhadap permohonan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja setelah permohonan diterima *merchant*.
- 10) Proses pengembalian produk akan dimulai setelah *merchant* memberikan persetujuan terhadap permohonan pengembalian, dengan pengiriman kembali produk oleh pembeli ke alamat *merchant*.
- 11) Pembeli memahami dan menyetujui dalam hal setelah produk dikembalikan kepada *merchant*, tidak ditemukan kondisi yang dijadikan dasar pengembalian produk kepada *merchant*, bahwa *merchant* dapat menolak pengembalian, penukaran, maupun perbaikan produk.
- 12) *Merchant* wajib mengembalikan pembayaran produk yang telah diterima dalam waktu 3

(tiga) hari kerja sejak tanggal produk dikirim oleh pembeli kepada *merchant*.

- 13) Dalam hal pengembalian produk yang disetujui *merchant* merupakan penukaran atau perbaikan produk, *merchant* akan mengirimkan kembali dengan biayanya sendiri produk yang benar dan/atau yang telah diperbaiki kepada pembeli.
- 14) Pengiriman produk dalam proses pengembalian produk merupakan tanggung jawab masing-masing pembeli dan *merchant*.
- 15) Dalam hal adanya kesalahan atau masalah keamanan sehubungan dengan produk, *merchant* wajib melakukan proses penarikan atas keseluruhan produk dan stok produk yang ada dalam aplikasi Akulaku. Biaya-biaya terkait dengan penarikan tersebut seluruhnya ditanggung oleh *merchant*.
- 16) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa permohonan pengembalian produk tidak dapat diajukan atas dasar pembeli berubah pikiran dan/atau produk tidak sesuai harapan pembeli.
- 17) Seluruh biaya pengembalian produk ditanggung oleh *merchant*, kecuali untuk pengiriman produk pertama kali oleh pembeli untuk diperiksa *merchant* mengenai kondisi yang menjadi dasar pengembalian produk.
- 18) Ketentuan pengembalian produk tidak berlaku untuk produk di bawah ini, kecuali

dalam hal produk rusak, tidak berfungsi atau telah terjadi kesalahan pengiriman:

- a. *Gadget* dan elektronik;
- b. *Lingerie* dan pakaian dalam;
- c. Pakaian renang;
- d. Produk kecantikan;
- e. Wewangian;
- f. Produk yang dibuat sesuai pesanan (*Customized Product*);
- g. *Voucher* elektronik, tiket, reservasi hotel, tiket pesawat, tiket konser dan pembelian produk dan/atau pembayaran produk tidak berwujud lainnya.

g. Ketentuan pengembalian dana

- 1) Pengembalian dana kepada pembeli hanya dapat dilakukan jika dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini:
 - a. Kelebihan pembayaran dari pembeli atas total harga produk.
 - b. *Merchant* tidak dapat menyanggupi pesanan pembeli karena kehabisan stok produk maupun penyebab lainnya.
 - c. Produk tidak terkirim kepada pembeli atas alasan apapun.
 - d. Pengembalian produk sebagaimana diatur dalam ketentuan pengembalian produk.
 - e. Apabila nominal pengembalian dana dibawah Rp. 50.000,- Pembeli sepakat bahwa pengembalian akan dilakukan dengan pembelian pulsa ke nomor yang

ditunjuk oleh pembeli, tanpa ada kewajiban lainnya.

- 2) Semua pengembalian dana akan dilakukan melalui mekanisme pembayaran, di mana pengembalian dana akan dilakukan melalui transfer bank ke rekening bank pribadi pembeli dengan syarat rincian rekening bank yang diberikan kepada Akulaku telah lengkap dan akurat. Kegagalan atau keterlambatan penerimaan pengembalian dana yang disebabkan karena kesalahan pemberian data rekening maupun perbedaan bank pembeli dengan bank rekening Akulaku adalah tanggung jawab pembeli secara pribadi.
- 3) Pengembalian dana akan dilakukan dalam 7-10 hari kerja sejak permohonan pengembalian dana diterima dan diberikan persetujuan berdasarkan verifikasi Akulaku.
- 4) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa Akulaku memiliki hak dan kewenangan untuk melakukan perubahan mekanisme pengembalian dana pada waktu ke waktu, tanpa kewajiban pemberitahuan sebelumnya.

h. Ketentuan pembatalan

- 1) Apabila dalam 24 (dua puluh empat) jam sejak tanggal pembeli memesan produk belum dilakukan pembayaran dari pembeli, pesanan akan dibatalkan secara otomatis.
- 2) Sebelum *merchant* memberikan konfirmasi persetujuan pesanan produk, pembeli dapat

membatalkan pesanan sewaktu-waktu dengan cara klik “Batalkan Pesanan” melalui aplikasi Akulaku dan memasukkan data rekening untuk memproses pengembalian dana.

- 3) Dalam hal pesanan sudah dalam status “Menunggu Pengiriman” maka proses pembatalan dapat dilakukan dengan proses pengembalian produk, sesuai dengan syarat dan ketentuan pengembalian produk pada Akulaku.
- 4) *Merchant* dapat membatalkan pesanan produk sebelum status pesanan produk “Dalam Pengiriman” apabila produk yang dipesan tidak ada stok atau produk cacat, dan akan dikenakan penalti sesuai dengan ketentuan penjualan Akulaku.
- 5) Akulaku memiliki hak dan kewenangan untuk membatalkan atau menahan pesanan apabila ditemukan adanya transaksi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, atau terdapat indikasi kecurangan, manipulasi, maupun upaya pelanggaran hukum tanpa memerlukan pemberitahuan terlebih dahulu, dan akan menghubungi pembeli dan *merchant* mengenai pembatalan ini setelah pembatalan dilakukan.
- 6) Dalam hal gagalnya pengiriman yang disebabkan pembeli tidak berada di alamat pengiriman maupun pembeli tidak dapat dihubungi, produk akan dikembalikan kepada penjual dan transaksi akan dibatalkan. Biaya

produk akan dikembalikan kepada pembeli sesuai dengan ketentuan pengembalian dana setelah dikurangi biaya pengiriman.

- 7) Ketentuan pembatalan tidak berlaku atas:
 - a. Produk yang dibuat sesuai pesanan (*Customized Products*);
 - b. Voucher elektronik, tiket elektronik, termasuk reservasi hotel, tiket pesawat dan tiket konser;
 - c. Produk lain yang tidak ada ketentuan pembatalan dalam deskripsi Produk.

i. Konten pihak ketiga

- 1) *User* mengakui dan menerima bahwa Akulaku tidak bertanggung jawab atas konten (termasuk informasi dan spesifikasi produk) apapun yang dibuat oleh pihak ketiga (termasuk *merchant*) manapun melalui aplikasi Akulaku.
- 2) Akulaku dapat memberikan tautan *link* kepada sistem elektronik pihak lain atau menampilkan konten pihak lain melalui aplikasi Akulaku. *User* mengakui bahwa Akulaku tidak bertanggung jawab atas, dan berjanji untuk tidak meminta Akulaku bertanggung jawab, atas konten yang dibuat atau dibagikan oleh pihak ketiga melalui aplikasi Akulaku atau di sistem elektronik pihak ketiga.

j. ketentuan lain

- 1) *User* dengan ini menyatakan memahami dan menyetujui segala syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi ini dan kebijakan privasi yang mengatur masalah penggunaan informasi yang dimasukkan masing-masing *user* ke dalam aplikasi Akulaku.
- 2) *User* dapat mengakhiri syarat & ketentuan penggunaan aplikasi ini dengan penghapusan akun berdasarkan prosedur yang ditentukan oleh Akulaku.

k. Batasan tanggung jawab

- 1) Akulaku selalu memberikan upaya terbaik untuk menjaga aplikasi Akulaku agar aman, nyaman, dan berfungsi dengan baik, namun Akulaku tidak dapat menjamin operasi terus-menerus atau akses ke aplikasi Akulaku dapat selalu sempurna.
- 2) *User* setuju bahwa pemanfaatan dan penggunaan aplikasi Akulaku adalah atas risiko *user* sendiri, dan layanan Akulaku diberikan kepada *user* “SEBAGAIMANA ADANYA” dan “SEBAGAIMANA TERSEDIA”.
- 3) Sebatas diizinkan dalam hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Akulaku (termasuk Induk Perusahaan, Direktur, dan Karyawan) tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kerugian (termasuk namun tidak terbatas pada hilangnya uang, reputasi, keuntungan, atau kerugian tak

berwujud lainnya) yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari:

- a) Penggunaan atau ketidakmampuan *User* dalam menggunakan aplikasi Akulaku.
- b) Harga, pengiriman atau petunjuk lain yang tersedia dalam aplikasi Akulaku.
- c) Keterlambatan atau gangguan dalam aplikasi Akulaku.
- d) Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing *user*.
- e) Kualitas produk.
- f) Pengiriman produk.
- g) Pelanggaran Hak Atas Kekayaan Intelektual.
- h) Perselisihan antar *user*.
- i) Pencemaran nama baik pihak lain.
- j) Penyalahgunaan produk yang dibeli *user*.
- k) Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain selain ke rekening virtual Akulaku, yang dengan cara apapun mengatasnamakan Akulaku ataupun kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian pihak bank.
- l) Pengiriman untuk perbaikan produk yang bergaransi resmi dari produsen. Pembeli dapat membawa produk langsung kepada pusat layanan servis terdekat dengan kartu garansi dan faktur pembelian.

- m) Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya yang diperoleh dengan mengakses, atau menghubungkan dengan aplikasi Akulaku.
- n) Sistem, server atau koneksi yang gagal, kesalahan, kelalaian, gangguan, keterlambatan dalam transmisi, virus komputer atau kode berbahaya, merugikan, merusak lainnya, agent program atau macros.
- o) Gangguan, bug, kesalahan atau ketidakakuratan apapun dalam aplikasi Akulaku.
- p) Kerusakan pada perangkat keras *user* dari penggunaan aplikasi Akulaku.
- q) Isi, tindakan atau tidak adanya dari pihak ketiga, termasuk terkait dengan produk yang ada dalam aplikasi Akulaku yang diduga palsu.
- r) Isi di luar aplikasi Akulaku atau situs yang dicantumkan oleh pihak ketiga (isi pihak ketiga), baik yang dimasukkan oleh *user* yang tidak disebutkan namanya atau oleh penyedia isi yang memperoleh pembayaran.
- s) Tindak penegakan yang diambil sehubungan dengan akun *user*.
- t) Adanya tindakan peretasan yang dilakukan oleh pihak ketiga kepada akun atau jaringan *user*.

- u) Segala permasalahan yang timbul antara *user* dan mitra Akulaku baik sehubungan dengan penggunaan produk finansial atau permasalahan lainnya.

l. Hak kekayaan intelektual

Merchant dan mitra menjamin tidak melanggar hak atas kekayaan intelektual pihak lain dalam melakukan penjualan produk melalui aplikasi Akulaku. *Merchant* bersedia bertanggung jawab atas pelanggaran hak kekayaan intelektual dalam menjual produk dalam aplikasi Akulaku.

m. Ganti rugi

User akan membebaskan Akulaku dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Akulaku (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal *user* melanggar perjanjian ini, penggunaan aplikasi Akulaku yang tidak semestinya dan/ atau pelanggaran *user* terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.

n. Pilihan hukum

Syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi ini akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum republik indonesia, tanpa memperhatikan pertentangan aturan hukum. *user* sepakat bahwa Akulaku mengatur mengenai mekanisme

pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi *user*, sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia. *User* setuju bahwa tindakan hukum apapun atau sengketa yang mungkin timbul dari, berhubungan dengan, atau berada dalam cara apapun berhubungan dengan situs dan/atau perjanjian ini akan diselesaikan secara musyawarah. Apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan secara musyawarah dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari setelah persoalan yang diperselisihkan diberitahukan kepada pihak lainnya oleh pihak yang mengajukan atau mengemukakan sengketa dimaksud, maka akan diselesaikan secara eksklusif dalam yurisdiksi pengadilan Negeri Jakarta Pusat, Republik Indonesia.³

B. Proses Login Pada Aplikasi Akulaku Untuk Pengguna Baru

Untuk dapat melakukan transaksi jual beli di Akulaku, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

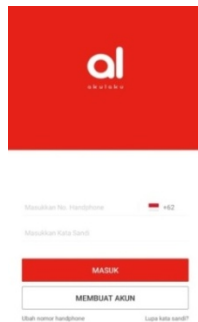
1. Mengunduh aplikasi Akulaku di *playstore* atau app store

³<https://www.akulaku.com/artikel/syarat-dan-ketentuan-penggunaan-aplikasi/>



Gambar 3.1 platform Akulaku di playstore

2. Untuk pengguna baru memasukkan nomor hp dan menuliskan kata sandi



Gambar 3.2 memasukkan nomor hp

3. Untuk dapat masuk maka pengguna baru harus menuliskan kode captcha yang dapat diperoleh dari pengguna aplikasi Akulaku lain, atau dapat menghubungi pihak customer service

+62 • Masukkan No. Hp

082: 853 115

Tidak menerima SMS? Dapatkan kode verifikasi melalui panggilan gratis.

Masukkan 5 digit kode verifikasi

5 6 0 2 9

SELANJUTNYA

115 adalah nomor yang akan menghubungi dengan segmen [perawatan](#) dan [kesehatan pang belakang](#)

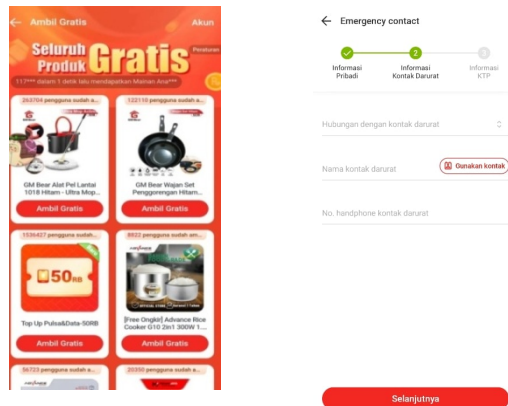
Gambar 3.3 tahap memasukkan kode captcha

4. Jika telah berhasil masuk maka akan muncul tampilan seperti berikut:



Gambar 3.4 jika kode captcha berhasil digunakan

5. Kemudian klik kembali lalu klik akun pada bagian kanan atas, lanjutkan melengkapi data dan memasukkan nomor KTP



Gambar 3.5 proses melengkapi data akun di aplikasi Akulaku

6. Setelah melengkapi data, maka pengguna aplikasi Akulaku dapat melakukan transaksi jual beli sesuai dengan yang diinginkan



Gambar 4.6 halaman aplikasi Akulaku

C. Praktik Jual Beli Di Aplikasi Akulaku

Pihak Akulaku adalah sebagai pihak perantara yang menghubungkan antara penjual dan pembeli melalui aplikasi Akulaku sesuai dengan yang tertera dalam syarat dan ketentuan pengguna Akulaku, bahwa Aplikasi Akulaku merupakan *marketplace* yang berbentuk aplikasi *mobile* untuk memfasilitasi penjual dalam memasarkan produk dan pembeli untuk menemukan produk, Akulaku juga memberikan opsi fasilitas keuangan yang telah disediakan Mitra Akulaku dalam Aplikasi Akulaku. Berdasarkan hasil wawancara terdapat pemaparan dari beberapa narasumber atau pengguna aplikasi Akulaku mengenai jual beli dari aplikasi Akulaku.

Dalam melakukan praktik jual beli menggunakan aplikasi Akulaku, konsumen terlebih dahulu mengunduh aplikasi Akulaku melalui *playstore* yang kemudian melakukan proses login dengan memasukkan nomor hp yang akan digunakan dalam bertransaksi di aplikasi Akulaku, untuk pengguna baru perlu adanya meminta kode captcha kepada konsumen yang lebih dulu menggunakan aplikasi Akulaku ini atau dapat menghubungi customer service Akulaku langsung, setelah berhasil menggunakan kode captcha maka dapat mengeklik kembali untuk melanjutkan melengkapi data dengan memasukkan nomor KTP. Dan kemudian setelah proses melengkapi data selesai pengguna aplikasi dapat melakukan transaksi melalui layanan yang tersedia di aplikasi Akulaku. Proses jual beli terjadi pada saat konsumen mencari barang yang diinginkan atau dibutuhkan dengan mengeklik kolom pencarian dan mengetik nama barang yang diinginkan atau dibutuhkannya, setelah itu konsumen dapat memilih barang dan toko mana yang menurutnya sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. setelah memilih barang tersebut konsumen dapat memasukkan ke dalam troli jika telah sesuai dengan yang dicarinya. Sebelum tersimpan di troli akan muncul pilihan variasi dan pilihan cicilan bagi yang ingin melakukan cicilan, namun juga tersedia yang tidak dengan cicilan, setelah konsumen memutuskan memilih dengan cicilan atau tidak dengan cicilan maka barang tersebut akan tersimpan ke dalam troli. Kemudian dalam tahap pembelian konsumen dapat membuka trolibelanja dan mengeklik barang tersebut dibagian kiri yang terdapat

lingkaran, yang kemudian terdapat dibagian bawah tulisan “beli” jika konsumen ingin membelinya, setelahnya akan lanjut dalam tahap pengiriman yang mana telah tercantum alamat konsumen dibagian atas sebagaimana konsumen telah menuliskan alamatnya dengan jelas dan lengkap. Dibawah alamat akan muncul nama toko serta jumlah barang yang akan dibeli disertai dengan harga yang telah ditentukan. Dibagian bawah jumlah barang terdapat jumlah ongkos kirim yang perlu dibayar oleh konsumen, jika terdapat voucher dari *merchant* akan secara otomatis muncul, juga terdapat voucher untuk produk jika tersedia, dibawah itu terdapat tulisan *paylater* untuk mengajukan limit dengan mengajukannya terlebih dahulu, dan memilih metode pembayaran *online* melalui *banking* maupun minimarket terdekat. Dibagian paling bawah terdapat nominal yang harus dibayarkan dalam kurun waktu 1x 24 jam.

Setelah melakukan proses pembayaran online maka dengan segera pihak toko akan memunculkan nomor resi dan segera memproses pesanan konsumen. Proses pengiriman kurir dengan estimasi 3 sampai dengan 7 hari tergantung daerah yang dituju dalam mengirimkan barang pesanan tersebut.

Menurut narasumber pertama yang bernama Della beralamat di Cikarang, Bekasi yang berprofesi sebagai karyawan dan telah menggunakan aplikasi *Akulaku* sejak tahun 2017. Pada transaksi tahun-tahun sebelumnya tidak pernah terjadi masalah, namun masalah baru muncul saat transaksi di tanggal 16 Agustus 2021, saat konsumen membeli laptop Asus

dengan harga Rp 3.500.000 dengan memberikan uang muka sebesar Rp 1.500.000. Setelah menunggu pesannya selama 14 hari lebih dan tidak ada proses tentang pengirimannya, kemudian konsumen mencoba langsung mengajukan *refund*. Berharap dapat di setujui oleh pihak toko, akan tetapi dari pihak toko menolak *refund* tersebut dengan alasan barang tersebut akan dikirim dan masih dalam proses, tetapi barangnya tidak kunjung dikirim oleh pihak toko tersebut. Kemudian konsumen melakukan *refund* untuk kedua dan ketiga kalinya berharap agar pesanan dapat batal secara otomatis dan mencoba untuk menghubungi pihak *Customer Service* Akulaku tetapi jawaban *Customer Service* Akulaku meminta konsumen untuk menunggu kembali sampai dengan 14 hari.

Konsumen juga telah mengirimkan pesan melalui *email* akan tetapi tidak ada tanggapan dan konsumen telah menulis keluhannya melalui media konsumen, namun pihak toko juga belum memberikan nomor resi kepada konsumen dan memberikan tanggapan mengapa barangnya tidak segera dikirim, apabila barang tersebut kosong seharusnya dari pihak toko dapat membatalkan dan mengembalikan dana pembeli sesuai dengan yang tertera dalam syarat dan ketentuan bagi pengguna Akulaku.⁴

Menurut narasumber kedua yang bernama Satria yang berasal dari Palembang berprofesi sebagai supir, yang merupakan pengguna baru dari aplikasi Akulaku. Beliau membeli sebuah barang elektronik di

⁴ Wawancara dengan narasumber Della pengguna aplikasi Akulaku tanggal 4 September 2021

bulan September 2021 dengan harga Rp 6.000.000, dalam keterangan barang sedang diproses dan akan dikirim, dan telah muncul nomor resi. Pada saat mengecek menggunakan nomor resi yang ada bahwa barang tersebut sedang dalam perjalanan ke kurir, akan tetapi ketika keesokan hari kembali di cek nomor resi tersebut tidak valid. Ketidakvalidan nomor resi ini dapat terjadi ketika salah penginputan data, dapat terjadi pula karena pihak kurir belum mengambil barang yang menyebabkan belum adanya status pengiriman, atau karena masalah yang terjadi pada server ekspedisi pengiriman yang sedang dalam gangguan. Kemudian beliau langsung menghubungi pihak Akulaku namun dari pihak Akulaku meminta untuk menunggu. Dan pada saat akan melakukan *refund* barang karena barangnya tidak kunjung datang, akun Akulaku beliau dihack oleh orang lain. Berawal dari situs *link* yang dibagikan oleh *hack* yang mengatasnamakan Akulaku. Berdasarkan keterangan pihak Akulaku mengeklik situs tersebut sama dengan membagikan data, akan tetapi pada saat orang lain (*hacker*) menggunakannya dari pihak Akulaku sendiri tidak meminta pin verifikasi data untuk melakukan transaksi apalagi menggunakan hp yang berbeda.

Kemudian beliau memiliki inisiatif mengecek barangnya melalui situs resi yang terdapat gambar Akulaku, setelah beberapa menit muncul keterangan bayar bukalapak sekitar Rp 1.000.000 an lebih berhasil, yang mana orang yang menggunakan akun beliau meninggalkan hutang kurang lebih sebesar Rp 1.000.000. Dan hari itu juga beliau lapor kembali ke

pihak Akulaku melalui *Customer Service* namun diminta menunggukembali. Keputusan keluar setelah 3 hari kemudian yang mana angsuran menjadi tanggung jawab pemilik akun, yang akhirnya beliau membayar meskipun bukan beliau yang melakukan transaksi tersebut karena ketakutan beliau di *checkbox* oleh BI *checking*. Dari pihak Akulaku berdalih tidak dapat membatalkan pesanan tersebut. Dan saat ini ketika *login* di akun aplikasi yang pernah kena *hack* muncul bacaan “sudah diterima” namun beliau abaikan karena memang beliau tidak menerima dan tidak belanja.⁵

Menurut narasumber ketiga yang bernama Kanjaya yang berasal dari Bekasi yang bekerja sebagai wiraswasta. Beliau membeli barang berupa mesin las dan bor dengan total kurang lebih Rp 2.000.000 yang dicicil dalam kurun waktu 7 bulan namun barang tidak diterima sedangkan dalam keterangannya telah diterima padahal beliau belum menekan pesanan diterima, disini yang dapat mengubah keterangan dalam pengiriman adalah penjual selama barang tersebut belum diambil oleh kurir dari ekspedisi yang terpilih. Yang mana beliau sebelumnya mengonfirmasi kepada pihak toko akan tetapi tidak mendapatkan jawaban, beliau juga telah mencoba menghubungi pihak pengiriman namun juga tidak mendapatkan jawaban. Dan kemudian beliau menyampaikan keluhannya lewat whatsapp yang mengatasnamakan dari pihak Akulaku yang biasa digunakan oleh beliau untuk menyampaikan keluhan, akan tetapi dari pihak Akulaku tidak menggunakan

⁵ Wawancara dengan Satria pengguna aplikasi Akulaku tanggal 23 Desember 2021

aplikasi *whatsapp* sebagai media keluhan kosumen. Setelah 6 bulan berlalu dan cicilan tersebut hampir lunas, beliau baru lapor kepada pihak *customer service* Akulaku yang mana dikatakan bahwa laporan tersebut telah terlambat dilaporkan karena memang telah melebihi batas pelaporan, yang seharusnya setelah lebih dari 14 hari beliau dapat segera menghubungi *customer service* Akulaku untuk meminta bantuan tetapi beliau tidak menghubunginya karena beliau masih berharap dan tetap menunggu barang tersebut dapat sampai ke alamat pengiriman sesuai dengan yang telah beliau tulis di Aplikasi Akulaku meskipun terlambat sampainya, akan tetapi barang tersebut tidak kunjung sampai ke alamat rumahnya meskipun telah berstatus diterima. Dan beliau tetap menyelesaikan pembayaran karena takut dengan BI *checking*.⁶

Dari kasus diatas terdapat beberapa kelalaian yang dilakukan oleh konsumen dan dari pihak toko yang dipilih oleh konsumen. Kelalaian yang dilakukan oleh konsumen adalah kurangnya ketelitian sebelum membeli barang yang diinginkannya, dan kelalaian dari pihak toko adalah tidak dapat memberikan jawaban sesuai dengan yang ditanyakan oleh konsumen. Selain itu mengenai ketidaksesuaian nomor resi bukanlah kesalahan yang dilakukan oleh pihak Akulaku, penginputan nomor resi dilakukan oleh penjual yang tentunya pihak penjual telah bekerjasama dengan pihak ekspedisi terkait, jadi ketika terdapat transaksi pemesanan *online* dari konsumen selaku pembeli setelah pembeli membayar tagihannya maka secara

⁶Wawancara dengan Kanjaya pengguna aplikasi Akulaku tanggal 19 Maret 2022

langsung nomor resi telah terupdate dan tidak perlu menunggu beberapa hari untuk pengemasan baru penjual mengirimkan kepada pihak ekspedisi untuk mendapatkan nomor resi. Tentunya pihak toko disini telah lalai untuk menginformasikan kepada pembeli jika memang terjadi kendala dalam proses pengemasan maupun pengiriman barang, seharusnya pihak toko dapat menginformasikan dengan baik kepada pembeli yang tentunya agar pembeli tidak akan merasa dirugikan baik secara waktu maupun materi. Sedangkan para pembeli disini karena kurangnya pengetahuan yang tidak membaca terlebih dahulu dalam syarat dan ketentuan bagi pengguna Akulaku, yang mana telah diterangkan secara rinci, dan apabila kurang jelas maka dapat melakukan pencarian bantuan pada aplikasi Akulaku, yang telah terdapat kumpulan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pembeli dan apabila terdapat permasalahan yang berlarut baiknya jika menghubungi *customer service* resmi milik Akulaku yang tentunya akan membutuhkan uang untuk membeli pulsa, karena Akulaku menerima email masuk tetapi tidak untuk memberikan jawaban dan dalam Aplikasi juga telah disediakan *live chat* tetapi kurang cukup membantu karena dalam *live chat* tersebut akan diarahkan untuk menghubungi *customer service*.

BAB IV
TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE
(STUDI KASUS: APLIKASI AKULAKU)

A. Analisis Praktik Jual Beli Online Di Aplikasi Akulaku

Aplikasi Akulaku merupakan salah satunya yang digunakan oleh masyarakat sebagai aplikasi jual beli online yang bisa dilakukan pembayaran kredit secara online yang tentunya sangat membantu bagi masyarakat kalangan bawah dan menengah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya terlebih kemudahannya dalam pengajuan limit pinjaman dan jumlah suku bunga beserta dengan waktu tempo pembayaran.

Untuk dapat melakukan praktik jual beli menggunakan aplikasi akulaku, konsumen terlebih dahulu mengunduh aplikasi akulaku melalui *playstore* yang kemudian melakukan proses login dengan memasukkan nomor hp yang akan digunakan dalam bertransaksi di aplikasi akulaku, untuk pengguna baru perlu adanya meminta kode *captcha* kepada konsumen yang lebih dulu menggunakan aplikasi Akulaku ini atau dapat menghubungi customer service Akulaku langsung, setelah berhasil menggunakan kode *captcha* maka dapat mengklik kembali untuk melanjutkan melengkapi data dengan memasukkan nomor KTP. Dan kemudian setelah proses melengkapi data selesai pengguna aplikasi dapat melakukan transaksi melalui layanan yang tersedia di aplikasi Akulaku. Proses

jual beli terjadi pada saat konsumen mencari barang yang diinginkan atau dibutuhkan dengan mengeklik kolom pencarian dan mengetik nama barang yang diinginkan atau dibutuhkannya, setelah itu konsumen dapat memilih barang dan toko mana yang menurutnya sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. setelah memilih barang tersebut konsumen dapat memasukkan ke dalam troli jika telah sesuai dengan yang dicarinya. Sebelum tersimpan di troli akan muncul pilihan variasi dan pilihan cicilan bagi yang ingin melakukan cicilan, namun juga tersedia yang tidak dengan cicilan, setelah konsumen memutuskan memilih dengan cicilan atau tidak dengan cicilan maka barang tersebut akan tersimpan ke dalam troli. Jika ingin menggunakan limit kredit atau cicilan maka konsumen harus terlebih dahulu mengaktifkan limit kredit. Jika konsumen tidak ingin menggunakan limit kredit atau cicilan, maka dapat langsung menyelesaikan pembayaran *online* melalui *m-banking* maupun minimarket terdekat yang bekerjasama dengan aplikasi Akulaku. Pilihan pembayaran cicilan dapat dilakukan dalam kurun waktu 3, 6, 9, dan 12 bulan dengan menggunakan *down payment* biasanya untuk produk yang harga diatas Rp.500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) dapat mengorder dengan batas limit yang diberikan saat mengajukan.

Setelah melakukan proses pembayaran *online* maka dengan segera pihak toko akan memunculkan nomor resi dan segera memproses pesanan konsumen. Proses pengiriman kurir dengan estimasi 3 sampai dengan 7 hari tergantung daerah yang dituju dalam mengirimkan barang pesanan tersebut.

Dalam syarat dan ketentuan bagi pengguna aplikasi Akulaku terdapat beberapa hal, diantaranya dalam ketentuan pengiriman yaitu: 1) Akulaku bekerja sama dengan *merchant*, mitra dan atau jasa perusahaan ekspedisi untuk memfasilitasi pengiriman produk sesuai dengan pilihan pengiriman produk yang dipilih pembeli. 2) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap ketentuan berkenaan dengan proses pengiriman produk adalah wewenang sepenuhnya *merchant* atau penyedia jasa pengiriman produk sesuai pilihan pembeli. 3) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa pengiriman produk yang dibeli melalui aplikasi Akulaku hanya dapat dilakukan ke alamat yang ditunjuk pembeli selama berada di wilayah Republik Indonesia. 4) Apabila disyaratkan oleh jasa perusahaan ekspedisi terpilih, produk hanya dapat diterima oleh Pembeli atau pihak yang dikuasakan secara sah oleh Pembeli, dengan menunjukkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang masih berlaku atau Surat Kuasa disertai *photocopy* KTP Pembeli apabila merupakan kuasa pada saat menerima Produk. 5) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa pengiriman produk hanya dapat dilakukan ke alamat Pembeli yang dimasukkan ketika melakukan pemesanan. Kegagalan, keterlambatan, maupun hambatan lain yang timbul karena kesalahan Pembeli dalam memasukkan alamat merupakan tanggung jawab pembeli secara pribadi.

Pembeli memahami dan menyetujui bahwa Akulaku telah melakukan usaha sebaik mungkin dalam memberikan informasi perkiraan jangka waktu pengiriman kepada pembeli berdasarkan lokasi, namun Akulaku tidak

dapat menjamin keakuratan data tersebut dengan keadaan yang terjadi di luar kendali Akulaku.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa pengguna aplikasi Akulaku, yang mengatakan bahwa pengguna aplikasi Akulaku tidak menerima nomor resi dari penjual, kemudian akun aplikasi Akulaku yang mudah untuk di hack oleh hacker, dan adanya biaya tagihan meskipun barang yang dipesannya tidak sampai di tangan konsumen.

Perjanjian tertulis secara tidak langsung dalam praktik jual beli *online* di aplikasi Akulaku, yang mana menginstal aplikasi Akulaku dan menyelesaikan sampai tahap akhir sama dengan menyetujui segala syarat dan ketentuan pengguna aplikasi Akulaku. Yang mana dalam syarat dan ketentuan pengguna aplikasi Akulaku telah tertulis:

- a. Akulaku memiliki hak dan kewenangan untuk melakukan penyesuaian jumlah transaksi *merchant*, dan melakukan proses moderasi ataupun penutupan akun *merchant*, jika diketahui atau diduga adanya kecurangan oleh *merchant* yang memiliki tujuan memanipulasi data transaksi pengguna demi meningkatkan jumlah transaksi *merchant*.
- b. Merchant dilarang untuk menduplikasi toko, produk, atau tindakan lain yang berindikasi sebagai usaha persaingan tidak sehat.
- c. Merchant wajib menjamin ketersediaan garansi produk sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam perjanjian tertulis diatas maka telah jelas jika merchant dilarang memanipulasi data dan melakukan tindakan curang dalam usahanya yang berada di aplikasi

Akulaku, akan tetapi pada realitanya masih ada akun-akun merchant yang bertindak melakukan tindakan curang demi meraih keuntungan yang lebih banyak.

Dalam syarat dan ketentuan pengguna aplikasi Akulaku juga tertulis:

- 1) User bertanggung jawab menjaga kerahasiaan akun dan password untuk segala aktivitas transaksi yang terjadi dalam akun user.
- 2) User setuju untuk memastikan ketika user keluar akun dalam aplikasi Akulaku disetiap akhir sesi dan memberitahu kepada Akulaku apabila terdapat penggunaan akun tanpa izin atas sandi dan akun user. User dengan ini mengakui bahwa Akulaku berhak memberlakukan setiap transaksi, instruksi, ataupun korespondensi yang berasal dari akun sebagai transaksi, instruksi, ataupun korespondensi yang sah dilakukan atau diberikan user.
- 3) User dengan ini memahami, setuju dan menyatakan Akulaku tidak bertanggung jawab atas kerugian, kerusakan dalam bentuk apapun dari penyalahgunaan akun user.
- 4) User memahami dan setuju bahwa Akulaku hanyalah pihak perantara yang menghubungkan user dengan merchant, afiliasi, dan mitra. Dengan ini menyatakan bersedia membebaskan Akulaku dari tanggung jawab apapun yang timbul dikemudian hari.¹

Telah jelas disebutkan dalam perjanjian yang tertuang dalam syarat dan ketentuan pengguna aplikasi Akulaku bahwa segala kelalaian yang dilakukan oleh

¹<https://www.akulaku.com/artikel/syarat-dan-ketentuan-penggunaan-aplikasi/> di akses 6 September 2021 pukul 19:37 WIB

konsumen terkait keamanan akun Akulaku adalah sepenuhnya tanggungjawab dari konsumen, dan oleh karena itu konsumen hendaknya harus lebih berhati-hati dalam menggunakan akun agar tetap terjaga kerahasiannya dari pengguna lain yang hendak mencoba menggunkan akun seperti halnya membagikan link dalam media sosial yang seolah-olah dilakukan oleh pihak Akulaku untuk membantu konsumen dalam menyelesaikan masalahnya, namun yang terjadi adalah sebaliknya yang mana pembagian link dilakukan oleh oknum nakal yang pandai meretas data pengguna aplikasi Akulaku agar dapat meraih keuntungan sesuai dengan yang diinginkan.

Syarat dan ketentuan pengguna aplikasi Akulaku menyebutkan juga bahwa:

- a) Pembeli memiliki tanggung jawab untuk membaca dan memahami dan menyetujui deskripsi produk secara menyeluruh sebelum melakukan komitmen untuk membeli produk.
- b) Pembeli memahami bahwa informasi dan deskripsi tentang produk adalah informasi yang diberikan *merchant* dan Akulaku tidak dapat menjamin bahwa produk akan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh *merchant*.
- c) Pembeli masuk dalam perjanjian yang mengikat secara hukum bagi pembeli ketika membeli suatu produk
- d) Pembeli memahami bahwa kesediaan produk adalah tanggung jawab *merchant*, jika produk kosong maka *merchant* akan menolak pesanan pembeli dan

pembayaran yang telah dibayar akan dikembalikan kepada pembeli.²

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa ketika pembeli masuk menggunakan aplikasi Akulaku dan membeli produk atau barang maka telah terjadi perjanjian yang mengikat secara hukum yang dilakukan antara pembeli dengan pihak *merchant*. Dan segala yang dilakukan oleh pembeli ketika membaca deskripsi sampai dengan memesan barang kemudian membayarnya adalah tanggung jawab dari pembeli, akan tetapi dalam ketersediaan produk yang tersedia namun *merchant* tidak segera memproses hingga 14 hari lamanya adalah sebuah kelalaian yang dilakukan oleh *merchant* yang tanpa memberitahu pembeli tentang suatu kendala ataupun kekosongan produk yang dipesan oleh pembeli. Maka dari itu *merchant* berhak memberitahu pembelinya dan mengembalikan dana pembayaran yang telah dilakukan oleh pembeli ketika memesan produk atau barang.

B. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Aplikasi Akulaku

1. Berdasarkan Tinjauan Hukum Islam

Dalam hukum Islam telah diatur mengenai perlindungan terhadap seorang konsumen dalam melakukan transaksi jual belinya. Yang mana Islam telah melarang adanya penipuan akan tetapi dalam

²<https://www.akulaku.com/artikel/syarat-dan-ketentuan-penggunaan-aplikasi/> di akses 6 September 2021 pukul 19:37 WIB

realita masih ada penjual yang melakukan penipuan terlebih dalam transaksi di *e-commerce* yang saat ini sangat berkembang pesat karena sangat memudahkan pembeli ketika ingin membeli barang yang diinginkannya tanpa perlu keluar rumah dan berbelanja dipasar yang tentunya lebih menghemat waktu bagi konsumen.

Dalam bentuk jual beli online yang dilakukan melalui aplikasi Akulaku dapat menjadi jual beli yang batal karena dalam transaksinya tidak memenuhi syarat sah dalam jual beli berupa *jahalah*, yang merupakan ketidakjelasan yang dapat menimbulkan suatu perselisihan yang sulit diselesaikan. Dalam hal masa masa (*tempo*) dalam pengiriman barang yang sulit diketahui oleh konsumen apakah barang pesananya telah diproses atau dikirimkan kepada pihak ekspedisi atau belum. Kemudian tidak memenuhi syarat karena adanya indikasi *garar*, yang merupakan penipuan dalam sifat barang. Disini indikasi penipuan (*garar*) berawal dari pembelian barang namun dari pihak penjual tidak segera menunaikan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penjual untuk segera mengemas kemudian mengirimkan barang kepada pihak ekspedisi yang telah dipilih oleh penjual untuk dilanjutkan pengiriman ke alamat pembeli.

Sebagaimana firman Allah yang terdapat dalam surah Al-Mutaffifin ayat 1:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۝۱

Artinya: “ celakalah bagi orang –orang yang melakukan kecurangan”³

Sebagaimana mestinya dalam perbuatan/tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha karena adanya kerugian yang dialami oleh konsumen secara finansial, maka seorang pelaku usaha harus menunaikan tanggung jawabnya berupa ganti rugi karena transaksi (*dhaman ‘aqdin*) yang mana ganti rugi tersebut adalah ganti rugi dari bentuk tanggung jawab pelaku usaha dari adanya transaksi yang mana transaksi tersebut terjadi melalui Aplikasi Akulaku yang menghubungkan antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga timbul adanya transaksi secara tidak langsung.⁴

Dalam prakteknya transaksi *e-commerce* dapat disamakan dengan transaksi *as-salam* (penyerahan), yaitu pembelian barang yang diserahkan kemudian hari dan pembayaran dilakukan di muka. Terdapat persamaan antara transaksi *e-commerce* dan akad *salam* yang mana barang yang ditransaksikan belum ada ketika transaksi tersebut terjadi. Sedangkan perbedaannya adalah pembayaran dimuka.

Hubungan hak dan kewajiban manusia diatur dalam kaidah hukum Islam untuk menghindari adanya perselisihan. Dalam kaidah memuat berbagai masalah fiqh. Jika terdapat cacat dalam produk maka pembeli berhak mengembalikan dan memilih hak

³Qur’an Kemenag Surah Al-Mutaffifin ayat 1

⁴Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal IUS*, Vol. III, No. 9, 2015, 530.

khiyarnya(melanjutkan atau membatalkan). Dalam perlindungan konsumen yang berupa bagi konsumen termasuk dalam produk yang diterima akan tetapi terlambat, atau tidak sesuai dengan nterhadap pesanan konsumen. Terdapat hak *khiyar* yang dapat digunakan dalam upaya kerelaan kedua belah pihak yang berakad untuk menghindari adanya kerugian bagi konsumen dan mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

Hal yang dilarang dalam berbisnis adalah *maysir* (judi), *gharar* (ketidakjelasan/ penipuan) dan *riba*. Selain tiga hal tersebut hal yang diharamkan dalam bisnis islam adalah *dzalim* dan *dzarar* (membahayakan dir sendiri dan orang lain). Faktor kejujuran dalam jual beli sangatlah penting, sebagai faktor yang dapat menolong manusia itu sendiri.⁵

Sebagaimana dalam asas perlindungan konsumen dalam Islam seorang pelaku usaha harus memiliki sifat yang *amanah*, meskipun tidak semua pelaku usaha tidak menerapkan asas tersebut, akan tetapi yang terjadi di aplikasi Akulaku pelaku usaha seolah tidak mampu mempertanggungjawabkan perbuatannya di hadapan konsumennya, meskipun konsumen tidak mendesak pelaku usaha untuk bertanggung jawab, jika pelaku usaha mampu mempertanggungjawabkan perbuatannya dengan memberikan pemahaman dan ganti rugi kepada konsumen tentunya konsumen tidak akan merasa keberatan.

⁵Ratu Humaemah, “Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen Yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce”, *JurnaIslamiconomic*, Vol.6, No.1, 2015, 63-65

Yang kemudian asas *ash-shidqu*, dalam melakukan transaksi jual beli seorang pelaku harus memiliki sifat yang jujur dalam segala hal, terlebih dalam memberikan informasi kepada konsumen haruslah informasi yang benar, kemudian jujur apabila ada kendala yang dialami dalam proses pengemasan maupun pengiriman barang, dan jujur tentang ketersediaan produk yang dijualnya melalui aplikasi Akulaku.⁶

Namun berdasarkan penelitian yang telah tertuang dalam bab sebelumnya bahwaterdapat keresahan konsumen selama menggunakan aplikasi Akulaku yang disebabkan pesanan yang telah dipesannya tidak kunjung tiba bahkan sampai dengan cicilan telah hampir lunas namun barang pesanannya belum juga diterimanya. Pada syarat dan ketentuan yang dibuat oleh Akulaku terdapat kekurangan penjelasan terlebih dalam proses pengiriman barang yang tidak diterima oleh pembeli. Dalam syarat dan ketentuannya mencantumkan bahwa jasa pengiriman dipilih oleh pembeli akan tetapi pada transaksinya pembeli tidak dapat menentukan jasa pengiriman pesanannya.

Dalam hal ini pihak Akulaku telah memberikan pelayanan sebaik mungkin agar memberikan kenyamanan bagi penggunaanya sesuai dengan yang telah diatur dalam syarat dan ketentuan bagi pengguna aplikasi Akulaku. Segala informasi telah tertuang termasuk dalam proses jual beli dan

⁶Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS*, Vol. III, No. 9, 2015, 529

pengiriman, namun seringkali terjadi kesalahpahaman konsumen dalam memahami kalimat yang tertuang dalam syarat dan ketentuan tersebut. Keterlambatan atau tidak dikirimnya barang ini disebabkan oleh penjual yang tidak bertanggung atas barang yang dipesan oleh konsumen, karena tidak adanya itikad untuk menyampaikan kepada konsumen jika terdapat kendala dalam pengemasan barang atau proses pengiriman sebelum barang diambil oleh kurir.

Kegiatan jual beli (*bai'*) dalam Islam akan dianggap sah apabila telah memenuhi rukun dan syarat yang telah ditentukan oleh syara'. Mengenai objek dalam jual beli online harus memenuhi syarat objek akad, yaitu:

- a. Telah ada saat diadakan

Pelaku usaha sebagai penjual tidak menyetok barang dagangan yang dipromosikan melalui aplikasi Akulaku, yang mana ketika telah diposting maka sudah pasti barang tersebut ada dan siap untuk dikirim.

- b. Dibenarkan oleh syariah

Mengenai barang yang dijual di aplikasi Akulaku merupakan barang yang bermanfaat bagi konsumennya.

- c. Harus jelas dan diketahui

Pelaku usaha yang menjual dagangan melalui *e-commerce* harus memastikan bahwa gambar, model, kegunaan, dan harganya jelas.

- d. Dapat diserahkan

Barang yang sudah dipilih dan dipesan oleh konsumen dapat diserahkan setelah

konsumen melakukan pembayaran melalui *online*. Setelah itu barulah penjual memproses dan mengirimkan barang pesanan konsumen melalui kurir.

Sedangkan dalam syarat sah jual belinya sebagai berikut:

- 1) Harus terhindar dari ketidakjelasan yang dapat menimbulkan perselisihan yang sulit di selesaikan.
- 2) Harus terhindar dari adanya pemaksaan dalam transaksi jual beli.
- 3) Harus terhindar dari adanya pembatasan waktu.
- 4) Harus terhindar dari adanya penipuan dalam sifat barang.
- 5) Harus terhindari dari *kemudharatan* atau sesuatu yang dapat membahayakan diri sendiri maupun orang lain.⁷

Berdasarkan syarat sah jual beli telah jelas dilarang dan jual beli dapat menjadi tidak sah salah satu penyebabnya adalah terdapat indikasi ketidakjelasan (*jahaalah*) dan penipuan (*garar*) yang berawal dari pembelian barang namun dari pihak penjual tidak segera menunaikan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penjual untuk segera mengemas kemudian mengirimkan barang kepada pihak ekspedisi yang telah dipilih oleh penjual untuk dilanjutkan pengiriman ke alamat pembeli.

⁷ Zuhrotul Maghfiroh, Lukman Santoso, "Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli Melalui Media Online Di Kalangan Mahasiswa", *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol 2, No.1, 2020, 37-38

Dalam rukun jual beli yang telah ditetapkan dalam hukum Islam untuk tercapainya jual beli yang sah adalah sebagai berikut:

- a. Adanya penjual.
- b. Adanya pembeli.
- c. Terjadiya ijab dan qabul (*shighat*).
- d. Adanya objek akad (*mauqud alaih*).

Berdasarkan rukun jual beli telah terpenuhi sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Islam. Sebagaimana mestinya dalam transaksi jual beli terdapat penjual selaku pemilik barang dan konsumen selaku pembeli barang yang dimiliki oleh penjual. Dalam transaksi online tentunya ijab qabul dilakukan dengan tulisan sebagaimana yang terlihat ketika ingin membeli suatu barang dan kemudian menekan pesan barang dan melanjutkan hingga pembayaran secara langsung telah terpenuhi *sighatnya*. Dalam objek akad telah ditentukan secara jelas berapa harga barang yang tersedia dalam *merchant* Akulaku.

Dalam PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, bahwasanya dalam bab IV pasal 49 menyebutkan tentang kewajiban bagi pelaku usaha untuk dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap pada produk yang telah ditawarkan. Seorang pelaku usaha wajib memberikan kejelasan tentang informasi tentang kontrak penawarannya atau iklan. Pelaku usaha harus dapat memberikan tenggang waktu kepada konsumen untuk dapat mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan atau memiliki cacat pada produk pesannya. Pelaku

usaha juga harus memberikan informasi kepada konsumen tentang barang yang telah dikirimnya melalui kurir.

2. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akulaku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE

Aplikasi Akulaku merupakan salah satu *platforme-commerce*. Akulaku merupakan produk dari *E-Commerce* yang dalam aplikasinya menawarkan pembiayaan untuk pengadaan berbagai barang seperti elektronik dan kebutuhan lainnya. Aplikasi Akulaku termasuk dalam Pasal 1 Ayat (7) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan terkait “Pembiayaan konsumen (consumer finance) adalah kegiatan pembiayaan yang fungsinya untuk pengadaan barang yang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran”. Oleh karena Aplikasi Akulaku merupakan pembiayaan online maka aturan yang dipakai adalah Pasal 1 Ayat (2) UU ITE yakni terkait dengan definisi transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang melakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Untuk mengikat antara para pihak dalam Aplikasi Akulaku dibutuhkan perjanjian atau kontrak yang diatur dalam Pasal 1 Ayat (17) UU ITE bahwa kontrak elektronik yaitu perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem.

Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen Akulaku berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sesuai dengan kerugian-kerugian diatas mencakup beberapa hal, yaitu:

a. Hak Konsumen dalam Mengoptimalkan Pelayanan

Menurut UUPK Pasal 1 angka (2) bahwa konsumen adalah: “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.

Konsumen berhak memberikan saran maupun kritik demi mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Akulaku selaku penyedia jasa memberikan fasilitas layanan untuk para konsumen untuk Salah satunya adalah hak konsumen untuk mendapatkan layanan yang optimal melalui kritik saran dan atau keluhan di *call* Center Customer Service : 1500920.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen, yaitu:

- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- 1) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
 - 2) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - 3) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - 4) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;

Kepastian hukum untuk menjamin perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.⁸

Bagi konsumen, informasi tentang barang dan/atau jasa merupakan kebutuhan pokok, sebelum ia menggunakan sumber dananya (gaji, upah, honor, atau apapun nama lainnya) untuk mengadakan transaksi konsumen tentang barang dan/atau jasa tersebut. Transaksi konsumen dimaksudkan diadakannya hubungan hukum (jual beli, beli-sewa, sewa menyewa, pinjam meminjam, dan sebagainya) tentang produk konsumen dengan pelaku usaha itu. Oleh

⁸Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008),8.

sebab itu kiranya konsumen mendapatkan haknya sesuai dengan hukum yang berlaku dan dengan adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen kiranya posisi konsumen dengan pelaku usaha seimbang dan tercapainya kebutuhan masing-masing pihak.

c. Hak Konsumen untuk Menuntut mendapatkan ganti rugi

Dalam perlindungan kepada konsumen Akulaku, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka pihak *merchant* dengan difasilitasi pihak Akulaku wajib untuk memberikan penggantian/pengembalian produk, dan bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan sesuai dengan yang telah diatur di dalam Pasal 19 UUPK.

Hukum memberi perlindungan kepada konsumen yang diatur dalam UUPK Pasal 19 mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, menyebutkan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada angka (1) dapat berupa pengembalian uang

atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada angka (1) dan angka (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka (1) dan angka (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Mengenai masalah ganti rugi ini sebenarnya sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam Pasal 19 UUPK, dinyatakan bahwa “pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Ganti rugi tersebut dapat berupa:

- a) Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara;atau

- b) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Namun, ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tangan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat.

Hak konsumen untuk mengadukan permasalahan awalnya menjadi sulit karena posisi konsumen yang lemah, tetapi pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen dapat dilihat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 29 angka 1 dinyatakan bahwa: "Pemerintah bertanggung jawab pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha". Tidak hanya mengenai hak konsumen untuk mendapatkan advokasi perlindungan hukum saja yang dijelaskan dala Pasal 4 UUPK, tetapi disebutkan juga mengenai hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila

barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak atau tidak seimbang, akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

Menyadari adanya beberapa kelemahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pemerintah bersama DPR mengundangkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Beberapa pasal dalam UU ITE ini berusaha menutup kelemahan UUPK dalam hal perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dapat dilihat dari Pasal 9 UU ITE: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Kemudian Pasal 10 menyatakan mengenai syarat sertifikasi keandalan bagi pelaku usaha serta Pasal 2 dan Pasal 18 yang memberikan solusi bagi permasalahan pilihan hukum.

Sebagai pelaku transaksi elektronik, Akulaku tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terdapat aturan dalam pasal 17 UU ITE yang menyebutkan bahwa: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”.

Selanjutnya, ketentuan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 UU ITE, yaitu: “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”.

- d. Pihak yang bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi di Akulaku

Hubungan Hukum Antara Para Pihak Aplikasi Akulaku Yang menjadi pihak dalam perjanjian pembiayaan konsumen dalam aplikasi Akulaku ini meliputi: merchant, marketplace, konsumen. Adanya kesepakatan yang dilakukan bersama kedua belah pihak atau lebih yang melahirkan suatu hubungan hukum yaitu suatu hubungan yang mempunyai akibat hukum, kemudian memunculkan hak dan kewajiban masing-masing pihak.⁹Dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah diatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak pelaku usaha adalah berhak untuk memastikan adanya itikad baik konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.¹⁰ Sedangkan kewajiban pelaku usaha adalah menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai

⁹ Abdul Kadir M, Hukum Perdata Indonesia, Cetakan Pertama, PT. Citra Aditya Bank, 1990, 1-2.

¹⁰Vide Pasal 3 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Termasuk informasi mengenai biaya yang harus ditanggung oleh konsumen, serta informasi setiap ada perubahan manfaat, perubahan biaya, perubahan risiko, dan perubahan syarat dan ketentuan. Pelaku usaha wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan.

Di samping itu, pelaku usaha juga diwajibkan menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk layanan jasa keuangannya. Setiap informasi harus selalu dilakukan update dan adanya kemudahan akses informasi bagi konsumen. Apabila terjadi penerimaan, penundaan, ataupun penolakan atas permohonan produk dan/atau layanan, maka pelaku usaha wajib menginformasikan beserta alasan yang mendasarinya. Dalam rangka kemudahan pemahaman, maka kepada pelaku usaha diwajibkan menyediakan ringkasan informasi. Dalam rangka meningkatkan literasi keuangan maka pelaku usaha diwajibkan untuk menyelenggarakan edukasi kepada konsumen.¹¹

Adapun hubungan hukum yakni hubungan hukum yang terjadi adanya perjanjian diantara para pihak. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian pembiayaan konsumen Aplikasi

¹¹ Vide Pasal 4-16 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Akulakumeliputi Konsumen, Akulaku, *Marketplace*, dan *Merchant*.

Hubungan hukum yang terjadi diantara beberapa pihak meliputi sebagai berikut :

- 1) Hubungan hukum antara konsumen dengan *Marketplace* ditandai dengan perjanjian perantara jual beli yaitu seseorang mengikatkan diri kepada orang lain untuk melaksanakan jual beli yang prosesnya melalui orang lain, sebagaimana diatur dalam Pasal 1792 sampai dengan Pasal 1819 KUHPerdara;
- 2) Hubungan hukum antara konsumen dengan *Merchant/Seller* ditandai dengan perjanjian jual beli yaitu suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1457-1458 KUHPerdara;
- 3) Hubungan hukum antara *Marketplace* dengan Akulaku yang ditandai dengan perjanjian kemitraan adalah perjanjian mengenai kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan;
- 4) Hubungan hukum antara Konsumen dengan Akulaku yang ditandai dengan perjanjian

pembiayaan konsumen yaitu perikatan yang lahir dari kontrak atau persetujuan yang tujuannya adalah pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran angsuran, diatur dalam Pasal 1763 KUPerdata Jo Pasal 1765 KUHPerdata, POJK Nomor 1/POJK.07/2103 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, UU Nomor 11 Tahun 2008 jo UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- 5) Hubungan hukum antara *Marketplace* dengan *Merchant* ditandai dengan perjanjian perjanjian kemitraan adalah perjanjian mengenai kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar dengan memperhatikan prinsip salingmemerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan;
- 6) Hubungan hukum antara Akulaku dengan *Merchant* ditandai dengan perjanjian kemitraan adalah perjanjian mengenai kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan;

- e. Tanggung jawab pihak Akulaku terhadap kerugian konsumen

Tanggung jawab adalah akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang terdapat kaitannya dengan etika atau moral dalam melakukan perbuatan. Dalam kasus Aplikasi Akulaku yang terlibat dalam transaksi dalam menyelesaikan kasus dengan memperhatikan beberapa ketentuan.

Diantaranya adalah menurut Munir Fuady atas tiga kategori perbuatan melawan hukum diatas kemudian timbul model pertanggungjawaban yaitu:

- 1) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara;
- 2) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya tentang kelalaian yang diatur dalam Pasal 1366 KUHPerdara;
- 3) Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) yang terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdara

Melihat tindakan Akulaku yang telah mewajibkan konsumen untuk membayar angsuran meskipun barang belum diterima oleh konsumen. Aplikasi Akulaku memiliki cara dengan mengotomatiskan tombol penerimaan barang yang sebenarnya tidak diterima oleh konsumen dan mewajibkan konsumen membayar cicilan pertama. Seharusnya Pihak Aplikasi Akulaku harus menanggung atas perbuatan yang telah

diperbuat. Perbuatan yang dimaksud adalah ternyata Akulaku tidak membayarkan harga barang kepada *merchant*. Kecuali kerugian konsumen itu terkait produk barang yang menjadi obyek perjanjian pembiayaan itu ternyata cacat/rusak maka yang harus digugat adalah *merchant/seller*. Kondisi konsumen merasa dirugikan secara materi atas kesalahan Aplikasi Akulaku yang mengotomatiskan tombol penerimaan barang yang sebenarnya tidak diterima oleh konsumen termasuk dalam tanggung jawab. Akulakutelah melanggar Pasal 4 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mengatur mengenai pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan dan dalam Pasal 6 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi kepada konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan. Hal demikian termasuk dalam tanggung jawab produk yang dimaksudkan produk adalah Aplikasi Akulaku. Jadi sistem yang error dengan cara mengotomatiskan itu termasuk dalam mekanisme Akulaku dalam pelayanan jasa pembiayaannya. Dimana mekanisme terjadi masih belum

mengakomodasi kemungkinan terjadinya perbedaan jatuh tempo angsuran pertama dengan penerimaan barang oleh konsumen. Dengan demikian merupakan tanggung jawab produk Aplikasi Akulaku. Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha atau Aplikasi Akulaku dalam kasus ini diatur pula dalam Pasal 29 POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah mengatur mengenai pelaku usaha yang wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai Pelaku Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Jasa Keuangan.

Dapat dijelaskan bahwa Akulaku yang bekerja sama baik dengan *merchant*, kurir dan *marketplace* tidak termasuk penanggung jawab atas kasus tersebut, akan tetapi bisa dikatakan penanggung jawab apabila didalam perjanjian kemitraan melanggar kewajiban *merchant*, kurir dan *marketplace*. Tanggung jawab terjadi apabila konsumen mengalami kerugian harus diselesaikan melalui Pelaku Usaha Jasa Keuangan yaitu Aplikasi Akulaku hal ini sesuai dengan Pasal 32 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada konsumen (ayat

(2)). Pasal 35 Ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menentukan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Di dalam Pasal 38 huruf c POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditentukan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar. Atas keluhan yang telah disampaikan oleh konsumen yang telah diposting di mediakonsumen.com dan apabila Akulaku tidak menindaklanjuti pengaduan tersebut maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau di pengadilan.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Ayat (2) POJK Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Menurut Angka II Nomor 2 Surat Edaran Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan jo Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pelaksanaan

Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan ditentukan bahwa PUJK wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan konsumen sebelum pengaduan tersebut disampaikan kepada pihak lain. Dalam Angka III Surat Edaran tersebut menentukan bahwa PUJK dapat melakukan penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf atau menawarkan ganti rugi kepada konsumen. Kemudian dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, maka konsumen dan PUJK dapat melakukan penyelesaian di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dimaksud dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK. Selanjutnya, PUJK wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di samping itu, Akulaku sebagai pembiayaan konsumen secara online sehingga diatur juga dalam Pasal 38 ayat (1) UU ITE adalah setiap orang dapat mengajukan gugatan kepada pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Adapun cara dalam menyampaikan pengaduan melalui [websitehttps://konsumenojk.go.id/FormPengaduan](https://konsumenojk.go.id/FormPengaduan).

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam melakukan praktik jual beli menggunakan aplikasi Akulaku, konsumen terlebih dahulu mengunduh aplikasi Akulaku melalui *playstore* yang kemudian melakukan proses login dengan melengkapi data-data yang harus dilengkapi. Kemudian setelah selesai pengguna aplikasi dapat melakukan transaksi melalui layanan yang tersedia di aplikasi Akulaku. Proses jual beli terjadi saat konsumen mencari barang yang diinginkan atau dibutuhkan dengan mengeklik kolom pencarian dan menetik nama barang yang diinginkan atau dibutuhkannya. Setelah memilih barang tersebut konsumen dapat memasukkan ke dalam troli jika telah sesuai dengan yang dicarinya. Akan muncul pilihan tanpa cicilan dan cicilan bagi yang ingin melakukan cicilan, namun juga tersedia yang tidak dengan cicilan, setelah konsumen memutuskan memilih dengan cicilan atau tidak dengan cicilan maka barang tersebut akan tersimpan ke dalam troli. Dalam tahap pembelian konsumen dapat membuka trolibelanja dan mengeklik barang tersebut dibagian kiri yang terdapat lingkaran, yang kemudian terdapat dibagian bawah tulisan “beli”.

Setelahnya akan lanjut dalam tahap pengiriman yang mana telah tercantum alamat konsumen dibagian atas sebagaimana konsumen telah menuliskan alamatnya dengan jelas dan lengkap. Kemudian memilih metode pembayaran *online* melalui *m-banking* maupun minimarket terdekat. Dibagian paling bawah terdapat nominal yang harus dibayarkan dalam kurun waktu 1x 24 jam.

2. Dalam hukum Islam yang ditinjau dengan menggunakan akad jual beli, bahwa jual beli ini secara rukun jual beli telah terpenuhi. Namun jual beli ini dapat dikatakan menjadi jual beli yang batal karena dalam syarat sahnya jual beli tidak terpenuhi, yaitu adanya unsur *jahaalah* (ketidakpastian) dan *garar*(penipuan) yang dilakukan oleh *merchant*. Dilihat dari UUPK mengenai hak konsumen telah dipenuhi oleh pihak Akulaku, akan tetapi dari pihak *merchants* selaku pelaku tidak memenuhi hak konsumen baik hak untuk didengar maupun hak untuk mendapatkan informasi tentang kejelasan barang yang telah dipesannya.

B. SARAN

1. Akulaku harusnya dapat melakukan pengecekan secara berkala untuk melihat berbagai tanggapan yang ada di *merchant* Akulaku.
2. Konsumen atau pengguna dapat lebih berhati-hati dalam memilih *merchant* untuk membeli barang.
3. Diharapkan dari pihak Akulaku agar dapat menindak tegas bagi pihak yang berbuat curang dengan membekukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Fajar, Mukti ND, Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normative & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2017.

Kadir, Abdul M. *Hukum Perdata Indonesia*. Cetakan Pertama, PT. Citra Aditya Bank. 1990.

Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2015.

Salim. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika. 2003.

Santoso , Lukman Az. *Hukum Perikatan Teori Hukum dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerja Sama dan Bisnis*. Malang: Setara Pres. 2016.

Siyoto, Sandu, M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.

Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2010.

Suratman, Philips Dillah. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta CV. 2015.

Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2008.

Suteki, Galang Taufani. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada. 2018.

Tri. Celina Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. 2017.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Vide Pasal 3 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Wardi, Ahmad Muslich. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah. 2010.

Wawancara dengan narasumber Della pengguna aplikasi Akulaku tanggal 4 September 2021

Wawancara dengan Satria pengguna aplikasi Akulaku tanggal 23 Desember 2021

Wawancara dengan Kanjaya pengguna aplikasi Akulaku tanggal 19 Maret 2022

Wuria , Eli Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2016.

Jurnal

Arif, Amirul. “Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”. Yogyakarta:Universitas Islam Indonesia. 2019.

Edgar, Alvin Permana, dkk. “Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi COVID-19”. *Jurnal TEKNOINFO*. Vol. 15, No. 1. 2021.

Febriantoro, Wicaksono. “Kajian Dan Strategi Pendukung Perkembangan Ecommerce Bagi UMKM Di Indonesia”. Vol. 3 No.5 Juni 2018.

Heradhyaksa Bagas,Pas Ingrid Pamesti. “Jenis Tindak Pidana dalam Pasar Modal Syariah”. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*. Vol. 3, No. 2. 2019.

Humaemah, Ratu. “Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen Yang Terjadi Atas Jual Beli *E-Commerce*”. *JurnalIslamicomic*. Vol.6 No.1 Januari-Juni 2015.

Karuru, Perdy. “Pentingnya Kajian Pustaka Dalam Penelitian”. Universitas Kristen Indonesia Toraja: Vol. 2 No. 1. 2013.

Liber, Depri Sonata. “Metode Penelitian Hukum Normative Dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum”. *Lampung*. Volume 8. No I. 2014.

Mahfudhoh, Zuhrotul, Lukman Santoso.”Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli Melalui Media Online Di Kalangan Mahasiswa”.*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol 2. No. 1. 2020.

Meling, Maklonia Moto. “Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran dalam Dunia Pendidikan”.Vol 3, No 1. 2019.

Nurhalis. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. *Jurnal IUS*. Vol. III, No. 9, Desember 2015.

Nur , Tira Fitria. “Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara”.*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.Vol. 03 No. 01, Maret 2017.

Ziauddin, Nurmasiythah. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Trnasaksi Jual Beli Online”.*Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*.Volume 2, No. 1, 2017.

Skripsi dan artikel

Arynagara, Cahya. “Analisis Tingkat Kecurangan Dalam Timbangan Bagi Pedagang Sembako Dalam Tinjauan Ekonomi Islam Di Pasar Pettarani Kota Makassar”. Makassar:UIN Makassar.2018.

Deti Kurniasih. “Studi Praktik Timbangan Duduk Penjual Ikan Di Pasar Pangkoh”. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya.2018.

Faizah, Nur. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap System Takaran Dalam Jual Beli Bensin Eceran”. Purwokerto:IAIN Purwokerto.2016.

Khuzaimah, Nur. "Jual Beli Online Dengan Dropshipping Perspektif Fiqh Muamalah (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syari'ah Angkatan 2015 IAIN Metro". Lampung: IAIN Metro. 2019.

Maghri, M. Adzany Jaya. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadapkonsumen Dalam Pembelian Produk Barang Melalui Media Online berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan transaksi Elektronik". Palembang: Universitas Sriwijaya.2018.

Noviantri, Nurma. "*Tinjauan Hukum Islam Terhap Jual Beli Online Shopee Dan Perlindungan Konsumen Di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta*". Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. 2019.

Nusia, Disa Nisrina. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen". Makassar: UIN Alauddin. 2015.

Putro, Deniyanto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penjualan Produk Obral". Surabaya: Universitas Airlangga. 2009.

Wahyu, Eka Pradani. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Aplikasi Android (Study Kasus Pada Pemilik Akun Instagram @Jualappvip Dan @Jualpremiumvip Di Bandar Lampung)". Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan. 2019.

Qur'an Kemenag, QS: Al-Baqarah ayat 275

<http://eprints.umm.ac.id/41543/4/BAB%20III.pdf>, di akses pada 27 September 2021 pukul 10:20 WIB

<https://dailysocial.id/post/akulaku-seri-d-alibaba>, diakses pada 5 November 2021 pukul 20:40 WIB

<http://digilib.iainkendari.ac.id/397/3/BAB%20II.pdf> diakses pada 25 November 2021 pukul 18:57 WIB

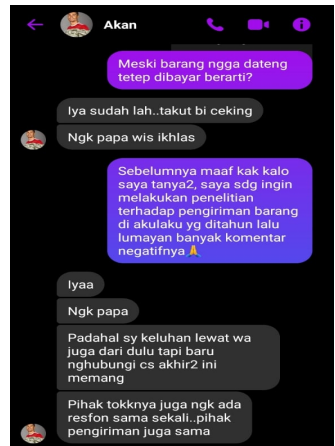
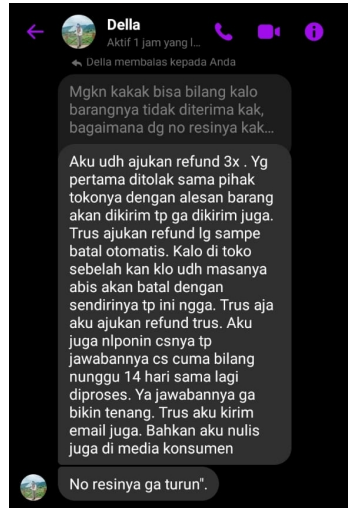
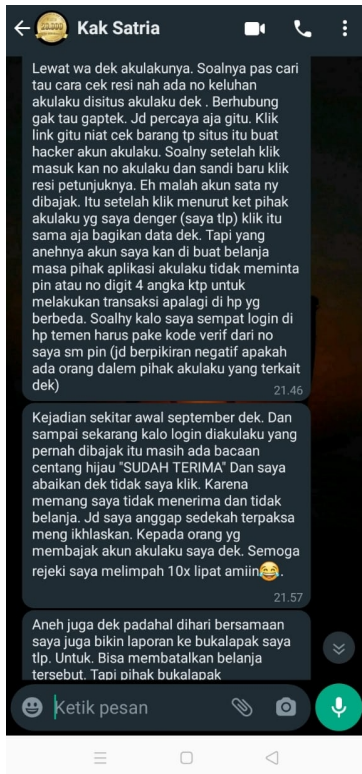
<https://www.akulaku.com/about-akulaku?pageTitle=Tentang%20akulaku%20-%20Akulaku> di akses 6 September 2021 pukul 19:30 WIB

<https://www.akulaku.com/artikel/syarat-dan-ketentuan-penggunaan-aplikasi/> di akses pada 6 September 2021 pukul 19:37 WIB

<https://www.akulaku.com/artikel/syarat-dan-ketentuan-penggunaan-aplikasi/> di akses 1 maret 2022 pukul 12:40 WIB

<https://www.jobscietty.com/perusahaan/pt-akulaku-silvrr-indonesia/> (diakses pada 6 April 2021 pukul 20:30 WIB)

LAMPIRAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Nia Safira
Tempat, tanggal lahir : Kendal, 12 Juli 1999
Alamat : Desa Sumur Dk. Losari RT 04
RW 03, Kec. Brangsong, Kab.
Kendal
Telepon/ Email : 089510689455/
niasafira19@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. FORMAL
 - a. SDN 1 Sumur (2005-2011)
 - b. SMP NU 07 Brangsong (2011-2014)
 - c. MA NU 03 Sunan Katong Kaliwungu (2014-2017)
 - d. UIN Walisongo Semarang (2017-2022)
2. Non Formal
 - a. TPQ Miftahul Huda
 - b. MDTU NU 19Miftahul Huda

C. Pengalaman Organisasi

1. Sekretaris bidang KSR UIN Walisongo (2020)

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kendal, 14 Juni 2022

Yang menyatakan,



Nia Safira

NIM. 1702036153