

**HAK REFUND PADA JUAL BELI *ONLINE* PERSPEKTIF  
HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF (STUDI KASUS DI  
TOKO *ONLINE* LAZADA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**dalam Ilmu Syari'ah dan Hukum**



Oleh :

**ULFI FATKHIYATUL JANNAH**

**NIM: 1502036109**

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2019**



KEMENTERIAN AGAMA R.I  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Semarang Telp.(024) 7601291  
Fax.7624691 Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) Eksemplar Skripsi  
Hal : Naskah Skripsi  
An. Sdr.i Ulfi Fatkhiyatul Jannah

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

*Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh*


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


Nama : Ulfi Fatkhiyatul Jannah  
Nim : 1502036109  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)  
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JUAL  
BELI *ONLINE* PRESPEKTIF HUKUM ISLAM  
DAN HUKUM POSITIF (STUDI KASUS DI  
TOKO *ONLINE* LAZADA)

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi mahasiswi tersebut dapat segera dimunaqosahkan.  
Demikian harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh*

Semarang, 1 Juli 2019

Pembimbing I  
  
Dr. H. Agus Nurhadi, MA.  
NIP. 19660407 1991103 1004

Pembimbing II  
  
Raden Arfan R, SE., M.Si  
NIP. 19800610 200901 1009



KEMENTERIAN AGAMA R.I  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**  
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Semarang Telp.(024) 7601291  
Fax.7624691 Semarang 50185

---

### PENGESAHAN

Skripsi Saudari : Ulfi Fatkhiyatul Jannah  
NIM : 1502036109  
Judul : HAK REFUND PADA JUAL BELI *ONLINE* PREPEKTIF  
HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF (STUDI KASUS  
DI TOKO *ONLINE* LAZADA)

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan  
predikat cumlaude/ baik/ cukup, pada tanggal:

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun  
akademik 2018/2019.

Semarang, 30 Juli 2019

Ketua Sidang

**Briliyan Erna Wati, S.HI., M.Hum.**  
NIP. 196312191999032001

Sekretaris Sidang

**Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum.**  
NIP.197606152005011005

Penguji I

**Dr. Junaidi Abdullah, M.S.I**  
NIP. 197902022009121001

Penguji II

**Drs. H. Muhyiddin, M.Ag.**  
NIP. 195502281983031003

Pembimbing I

**Dr. H. Agus Nurhadi, MA.**  
NIP. 19660407 1991103 1004

Pembimbing II

**Raden Arfan R, SE., M.Si**  
NIP. 19800610 200901 1009

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab yang dipakai dalam menyusun skripsi ini berpedoman pada Keputusan Bersama Menteri agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987.

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan
2	ب	B
3	ت	T
4	ث	ṡ
5	ج	J
6	ح	ḥ
7	خ	Kh
8	د	D
9	ذ	ḏ
10	ر	R
11	ز	Z
16	ط	ṭ
17	ظ	Ẓ
18	ع	‘
19	غ	G
20	ف	F
21	ق	Q
22	ك	K
23	ل	L
24	م	M
25	ن	N
26	و	W

12	س	S		27	هـ	H
13	ش	Sy		28	ء	'
14	ص	ṣ		29	ي	Y
15	ض	ḍ				

## 2. Vokal pendek

أ	= a	كَتَبَ	kataba
		قَالَ	qāla
إِ	= i	سُئِلَ	su'ila
		قِيلَ	qīla
أُ	= u	يَذْهَبُ	yaḏhabu
		يَقُولُ	yaqūlu

## 3. Vokal panjang

أَ	= ā	قَالَ
إِي	= ī	قِيلَ
أُو	= ū	يَقُولُ

## 4. Diftong

أَيُّ	= ai	كَيْفَ	kaifa
أَوْ	= au	حَوْلَ	ḥaula

## 5. Kata sandang Alif+Lam

Transliterasi kata sandang untuk Qamariyyah dan Shamsiyyah dialihkan menjadi = al

الرَّحْمَنُ = al-Rahman                      الْعَالَمِينَ = al-'Ālamīn

## MOTTO

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٨٧﴾

29. Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: PT Sygma Exa Grafik, 2015) Q.S An-Nisa' (4) : 9

**“HALAMAN PERSEMBAHAN”**

**Karya ini aku persembahkan untuk:  
Kedua Orang Tuaku Tercinta  
Kakak dan Adikku  
Teman-teman seperjuangan  
Generasi penerus bangsa  
Orang-orang yang mencintaiku  
Dan almameterku, Jurusan Hukum Ekonomi Syari’ah  
Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri  
Walisongo Semarang.**

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 9 Juli 2019

Deklarator,



**ULFI FATKHIYATUL JANNAH**  
**NIM: 1502036109**



## ABSTRAK

Teknologi saat ini sangatlah besar, dapat membantu manusia dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya dibidang ekonomi. Misalnya dalam beriteraksi bisnis perdagangan hanya bisa dilakukan melalui dunia maya, yang dikenal sebagai bisnis *online*. Dalam praktiknya perlindungan konsumen dalam jual beli *online* tidak jarang menimbulkan masalah. Seperti pembelian produk baju gambar yang di promosikan tidak sesuai dengan warna, ukuran dan kualitas pesanan pembeli. Pada gambar yang di pasarkan seperti saat awal perjanjian berbeda. Pembeli memesan dengan warna hitam tetap kenyataannya setelah barang diterima pembeli dengan warna yang berbeda, keadaan barang yang rusak, kualitas yang tidak sesuai atau barang yang sudah dibeli konsumen tidak dikirim oleh pelaku usaha. Perjanjian diawal berbeda dengan kenyataan. Dengan begitu apa yang dilakukan oleh penjual pada saat pembeli melakukan transaksi *online* seharusnya pelaku usaha dikenai sanksi dan ganti rugi kepada pembeli yang sudah merasa dirugikan. Karena menyebabkan cacatnya rasa saling rela dan tidak adanya kesesuaian antara sifat atau kreteria barang yang di sampaikan penjual pada pembeli.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan. *Pertama*, bagaimana praktik khiyar pada konsumen teradap jual beli *online* di Toko *Online* Lazada? *Kedua*, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pada jual beli *online* berdasarkan hukum positif dan hukum Islam?

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian *non doctrinal*, yaitu sebuah penelitian empiris dan bersifat kualitatif. Karena sebagian sumber dari penelitian ini berupa informasi dan berupa teks dokumen. Data yang dipakai adalah data yang bersifat deskriptif, yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Analisis data dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif terhadap data primer maupun sekunder.

Hasil penelitian ini menyimpulkan, 1. Praktik perlindungan konsumen di Lazada terjadi karena adanya kesalahan yang dilakukan oleh penjual (*seller*) kepada konsumen. Pada situs web aplikasi Lazada sendiri sudah memiliki hak *refund*, langkah-langkah *refund* di

Lazada (pengembalian produk dan dana) untuk para konsumen jika merasa kecewa, tetapi di lapangan pada kenyataannya sistem *refund* tidak berjalan dengan maksimal karena kendala dari masyarakat 2. Menurut hukum Islam jika dilihat dari objek perlindungan konsumen seharusnya ada penjelasan tentang informasi yang jelas mengenai keadaan produk tertulis maupun tidak tertulis. Akan tetapi di Lazada, pelaku usaha kurang mencantumkan deksripsi secara akurat sesuai produk, oleh karena itu bisa dikatakan bahwa jual beli *online* di Lazada bisa dikatakan *fasid* (rusak). Perlindungan konsumen menurut hukum positif sesuai dengan Undang-Undang Pasal 9 Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, jadi disimpulkan bahwa produk yang tidak mencantumkan informasi yang jelas atau tentang keadaan barang yang sebenarnya di Lazada melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen karena mempromosikan suatu produk dengan berlebihan secara tidak benar.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya bagi kita semua khususnya bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada pahlawan revolusioner Baginda Nabi Muhammad saw yang telah membawa pencerahan dalam kehidupan seluruh umat manusia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak arahan, saran, bimbingan dan bantuan yang sangat besar dari berbagai pihak baik secara moril ataupun materiil sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-bearnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Agus Nurhadi, MA. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Raden Arfan R. SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan serta waktunya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak. Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum. selaku Kepala Jurusan Hukum Ekonomi Islam (Muamalah) Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang, dan Bapak. Supangat, M.Ag. selaku Sekretaris Jurusan yang telah memberikan berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Dr. H. Akhmad Arif Junaidi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
5. Segenap Dosen, Karyawan dan civitas akademika Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo.
6. Bapak H. Mustamir (Alm) dan Ibu Hj. Badi'ah selaku orang tua penulis dan Dewi Rosyida (Alm), Umar Balya, Faridatus Saidah, Nor Hadi, Budi Faristiansah, Duwi Wijayanti, M. Iqbal, Nila Anisa, Ahmilatus Sholihah, Oebayu Anji, Alfani Zainuri, M. Niam Romdhoni serta Sinta R. Maula selaku saudara penulis yang tiada hentinya memberikan motivasi, dukungan dan memanjatkan do'a demi kelancaran penyusunan skripsi dan untuk mewujudkan cita-cita penulis menuju keberhasilan serta kesuksesan penulis.
7. Sahabat seperjuangan, Ulya Ifana Haibati, Alif Ekowati, Achyatun Widiyanti, Fatimah Dina Fitri, Miftakhul Jannah, Zulfa Arina yang selalu memberikan dukungan, dan teman-teman HES C 2015 lainnya.
8. Orang-orang terdekat, Farah Irsalina, Salwa Nida, Aulia Azima Malikha, Kurniawan Nusantara yang selalu meluangkan dan memberikan semangat serta nasehat.
10. Kawan-kawan seperjuangan Hukum Ekonomi Syari'ah 2015, semoga kesuksesan dan kebahagiaan selalu menyertai kita semua.Aamiin.

11. Keluarga besar UKM Forum Silaturahmi An-Nisa' khususnya kepengurusan 2016, Afin, Aulia, Malisa, Hufy, Novi dll. terimakasih atas kebersamaan dan semangat yang selalu diberikan.
13. Teman seperjuangan KKN posko 53 Desa Purworejo Kec. Bonang Kab, Demak, Fitriana, Atiq, Luluk, Rony, Supangat, Qulub dll. terimakasih atas doa dan dukungannya.
14. Keluarga kos Amalia 1, Melinda, Hesty, Maya, Fia, Leli, Eva, Indar, Elya, Nailly, Iswa terimakasih atas kebersamaan dan segala doa terbaik yang telah diberikan.
15. Semua pihak yang berpartisipasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis sadar sepenuhnya bahwa karya tulis ini sangat jauh dari kesempurnaan. Sehingga kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan demi perbaikan karya tulis selanjutnya. Penulis berharap, skripsi ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi generasi penerus, dan semoga karya kecil ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya dan untuk pembaca pada umumnya.

Semarang, 9 Juli 2019

Penyusun,

**ULFI FATKHIYATUL JANNAH**  
**NIM: 1502036109**

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DEKLARASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>C. Tujuan.....</b>	<b>5</b>

D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Telaah Pustaka .....	6
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	<b>16</b>
A. Pengertian Konsumen dan Jual Beli.....	16
B. Jual Beli yang Dilarang dalam Islam.....	27
C. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif.....	28
D. Perlindungan Konsumen dalam Islam .....	39
<b>BAB III PRAKTEK PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA     JUAL BELI <i>ONLINE</i> DI TOKO <i>ONLINE</i> LAZADA ...</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Lazada di Indonesia .....	48
B. Praktek Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli <i>Online</i> di Toko <i>Online</i> Lazada .....	52
<b>BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF     PADA JUAL BELI <i>ONLINE</i> DI TOKO <i>ONLINE</i>     LAZADA .....</b>	<b>78</b>

<b>A. Analisis PerlindunganKonsumen Pada Jual Beli         <i>Online</i> Berdasarkan Hukum Islam .....</b>	<b>78</b>
<b>B. Analisis Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli         <i>Online</i> Berdasarkan Hukum Positif .....</b>	<b>92</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>98</b>
<b>B. Saran-saran .....</b>	<b>99</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Teknologi pada zaman sekarang sangatlah besar, teknologi ini dapat membantu manusia dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya ialah bidang perekonomian. Misalnya dalam berinteraksi bisnis perdagangan tanpa harus pergi kemana-mana namun hanya bisa dilakukan lewat dunia maya. Maka sekarang ini banyak bisnis yang memanfaatkan internet sebagai medianya, yang dikenal sebagai bisnis *online*. Bisnis *online* adalah segala kegiatan yang meyangkut kegiatan berbisnis atau jual beli dengan media internet untuk mencapai tujuannya. Dalam jual beli *online* apapun barangnya dapat dijadikan objek perdagangan melalui *online*, asalkan tidak bertentangan dengan syariat Islam. Sebagaimana hal ini telah dijelaskan dalam firman Allah Q.S. An-Nisa':29 yang berbunyi:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “*Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan*

*yang berlaku suka sama suka di antara kamu.” (Q.S. An-Nisa’:29)<sup>1</sup>*

Sebagaimana dari keinginan, kebutuhan adalah konsep nilai. Jika keinginan ditentukan konsep *utility*, maka kebutuhan dalam prespektif Islam, ditentukan oleh konsep *Maslahah*. Tujuan syariah adalah kesejahteraan umat manusia (*maslahat al-‘ibad*). Oleh karenanya semua barang dan jasa yang mempengaruhi masalah (kesejahteraan) dapat disebut kebutuhan umat manusia. Dalam memenuhi keinginan manusia, ‘Kepuasan’ itu ditentukan secara subjektif. Setiap individu harus menentukan kepuasannya menurut kriterianya sendiri-sendiri. Setiap kegiatan ekonomi yang dilakukan untuk memperoleh atau menghasilkan sesuatu pasti didorong oleh *utility* barang yang bersangkutan. Jika suatu barang dapat memenuhi keinginan, maka orang akan mau melakukan upaya untuk menghasilkan/memperoleh/mengonsumsi barang tersebut.<sup>2</sup>

Transaksi jual beli *online* sebenarnya dapat menguntungkan pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha dapat memasarkan produknya seluas-luasnya dan konsumen dapat memilih produknya yang akan dibeli. Namun di sisi lain dalam transaksi jual beli *online* terkadang banyak kejahatan yang dapat merugikan antara pelaku usaha kepada konsumen misalnya penipuan dan

---

<sup>1</sup> Iska Syukri, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2014) hlm 153-154.

<sup>2</sup> M. Fahmi Khan, *Esai-Esai Ekonomi Syariah* ( Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2014) hlm 36-37.

mecederai sistem akad jual beli di awal. Dalam transaksi jual beli *online* biasanya menggunakan akad *salam*, adapun *salam* secara *terminology* adalah transaksi terhadap sesuatu yang dijelaskan sifatnya dalam tanggungan dalam suatu tempo. Biasanya para pelaku usaha untuk memasarkan barang yang akan dijual menggunakan dengan harga yang diberikan kontan di tempat transaksi.<sup>3</sup> media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *twitter* dan media sosial lainnya.

Seperti yang terjadi pada beberapa seseorang yang lebih memilih untuk berbelanja barang yang di inginkanya melalui internet, karena dinilai lebih efisien dan sudah pasti barangnya tersedia. Maka dari itu mereka memilih untuk berbelanja dengan transaksi *online*. Dalam praktiknya perlindungan konsumen dalam jual beli *online* tidak jarang menimbulkan masalah. Misalnya dalam pembelian produk baju gambar yang di promosikan tidak sesuai dengan warna, ukuran dan kualitas pesanan dan permintaan pembeli. Pada gambar yang di pasarkan seperti saat awal perjanjian berbeda. Pembeli memesan dengan warna hitam tetapi pada kenyataannya setelah barangnya dikirim dari penjual dan pembeli menerima barangnya dengan warna yang berbeda, keadaan barang yang rusak, kualitas yang tidak sesuai atau barang yang sudah dibeli konsumen tidak dikirim oleh pelaku usaha. Perjanjian di awal berbeda dengan kenyataan padahal pihak

---

<sup>3</sup> Abdullah bin Muhammad, Ath-Thayyar, *Ensklopedia Muamalah*, (Yogyakarta: Maktabah al Hanif, 2009) hlm 137.

pembeli sudah melakukan pembayaran melalui transaksi *online*. Dengan begitu apa yang dilakukan oleh penjual pada saat pembeli melakukan transaksi *online* seharusnya pelaku usaha dikenai sanksi dan ganti rugi kepada pembeli yang sudah merasa dirugikan. Karena menyebabkan cacatnya rasa saling rela dan tidak adanya kesesuaian antara sifat atau kriteria barang yang disampaikan penjual pada pembeli. Seperti yang ada di dalam Toko Online Lazada Yayasan Lembaga Konsumen Inonesia (YLKI) menyebutkan pengaduan atau komplain umum terbesar sepanjang tahun 2019 pada belanja *online* adalah pengaduannya mencapai 16 persen aduan dari total 542 pengaduan.

Seperti yang sudah disebutkan dengan jelas pada pasal 9, “pelaku usaha dilarang mempromosikan, menawarkan dan mengiklankan suatu barang atau jasa secara tidak benar”.<sup>4</sup> Dalam kasus hal seperti ini objek barang yang diperdagangkan harus jelas sehingga pembeli tidak merasa ditipu atau dirugikan. Bila ada transaksi jual beli secara *online* pembeli sudah memilih sesuai dengan pilihan tetapi ketika barang yang dipesan sudah sampai dan diterima ditangan berbeda dengan apa yang dipilih diawal bahkan terdapat kecacatan atau ketidaksesuain produk maka pembeli dapat meminta ganti rugi atau melakukan tindakan laporan kepada pihak yang berwenang dan yang berwajib untuk mendapatkan hak perlindungan sebagai seorang konsumen. Tetapi

---

<sup>4</sup> Elia wuria Dewi. S.H, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm 83.

sebaliknya seseorang yang sudah bertransaksi jual beli secara *online* hanya diam saja tanpa melakukan komplain kepada pihak yang bersangkutan atau konfirmasi kembali tentang barang yang diterima konsumen. Tetapi terkadang konsumen lebih sering komplain dibelakang tanpa berani protes ke pelaku usaha untuk mendapat informasi yang sebenarnya dan perlindungan sebagai konsumen.

Kenyataan seperti ini sangat merugikan, konsumen seperti dibodohi dan dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya. Padahal di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 sudah di atur sebagai hukum yang jelas dan sangat penting untuk para pihak konsumen yang melakukan transaksi jual beli secara online melalui internet.

Dari pemaparan masalah-masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti *Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online Pada Konsumen Prespektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus di Toko Online Lazada)*

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana praktik khiyar pada konsumen terhadap jual beli *online* di Toko *Online* Lazada?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap perlindungan konsumen pada jual beli *online* berdasarkan hukum Islam dan hukum positif?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah langkah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun penelitian ini mempunyai tujuan:

1. Untuk mengetahui praktik khiyar pada transaksi jual beli *online* yang dilakukan oleh konsumen kepada toko *online* lazada.
2. Untuk menambah, memperluas, mengembangkan pengetahuan penulis dan masyarakat serta pemahaman aspek hukum di dalam teori dan praktik lapangan hukum, khususnya dalam bidang hukum ekonomi syariah yang sangat penting bagi penulis

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi manfaat bagi para pembaca pada umumnya dan para masyarakat pada khususnya. Baik secara akademik, teoritis dan praktis. Adapun manfaat ini sebagai berikut:

1. Secara Akademik  
Secara akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dan refrensi ilmiah untuk pengembangan ilmu hukum pada kajian selanjutnya, khususnya dalam ilmu hukum bisnis yang membahas tentang jual beli *online*.

## 2. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini merupakan kegiatan pengembangan ilmu pengetahuan bagi disiplin ilmu hukum bisnis khususnya yang berkaitan dengan jual beli *online*.

## 3. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman, pertimbangan atau landasan yang layak bagi masyarakat terutama dalam hukum bisnis yang berkaitan dengan jual beli *online*.

## E. Telaah Pustaka

Sebelum penulis mengadakan penelitian ini penulis mencari karya tulis yang berkaitan dengan apa yang di bahas dalam penelitian untuk menghindari adanya kesamaan dalam penulisan ini, dengan itu penulis menemukan tulisan yang berkaitan dengan permasalahan yang di bahas pada penelitian ini. Dalam kajian pustaka ini dideskripsikan dengan beberapa penelitian yang ada ada relevansinya dengan judul skripsi yang diteliti di antaranya:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Diah Ayu Minuriha (2018) yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Dalam Marketplace *Online* Shopee di Kalangan Mahasiswa Uinsa Surabaya” penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi dan wawancara. Untuk teknik pengolahan data penulis menggunakan teknik *editing, organaizing dan analizing*. Kesimpulan dalam skripsi ini yaitu pihak shopee seharusnya lebih transparan dan

berterus terang mengenai upah atas sewa menyewa *store* di dalam marketplace *online* shopee. Para mahasiswa Uinsa Surabaya yang menjadi pengguna shopee terutama yang berperan sebagai penjual, lebih baik menjual barang yang sudah *ready* agar proses transaksi lebih cepat, para pengguna shopee khususnya mahasiswa Uinsa Surabaya harus membaca segala syarat dan ketentuan layanan yang diberikan oleh shopee agar tidak terjadi kesalahan dan pelanggaran wanprestasi dikemudian hari.<sup>5</sup>

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin (2017) yang berjudul “Transaksi Jual Beli *Online* Secara *Dropshipping* Dalam Prespektif Hukum Islam” metode yang digunakan dengan cara penelitian kualitatif yaitu penelitian kepustakaan dan lapangan. Penelitian kepustakaan dapat dikaji dengan menelaah, mempelajari serta menganalisa buku serta refrensi yang berhubungan dengan transaksi jual beli *online* secara *dropshipping* sebagai landasan teoritis, sedangkan penelitian lapangan dilakukan dengan cara meneliti dan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang melakukan jual beli *online* secara *dropshipping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi faktor *dropshipper* masih melakukan transaksi ini adalah karena

---

<sup>5</sup> Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Dalam Marketplace *Online* Shopee oleh Diah Ayu Minurha (skripsi) tahun 2018” Univeristas Negeri Surabaya.



minimnya pengetahuan tentang hukum islam yang berkaitan dengan akad jual beli.<sup>6</sup>

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh M. Hasan Subkhy (2017) yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Tentang Resiko Jual Beli Sistem *Dropsipping* (Studi Di Desa Waringinsari Barat Kec. Sukoharjo Kab. Pringsewu) berdasarkan sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu memberi gambaran yang secermat mungkin mengenai sesuatu, individu, gejala, keadaan, atau kelompok tertentu. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dikemukakan bahwa resiko jual beli sistem *dropsipping* di desa Waringinsari Barat disimpulkan bahwa dalam jual beli *online* tersebut terdapat resiko terhadap salah satu pihak yaitu pembeli. Resiko tersebut yaitu pertama penipuan dengan tidak dikirimnya barang. Kedua barang tidak sesuai dengan pesanan. Ketiga lambatnya waktu pengiriman.<sup>7</sup>

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Diva Nur Anissa (2017) yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Melakukan Transaksi Jual Beli *Online* Melalui Media Sosial)” metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis. Berdasarkan

---

<sup>6</sup> Transaksi Jual Bali *Online* Secara *Dropshipping* Dalam Prespektif Hukum Islam oleh Zainuddin (skripsi) tahun 2017” IAIN Surakarta.

<sup>7</sup> Tinjauan Hukum Islam Tentang Resiko Jual Beli Sistem *Dropsipping* (Studi Di Desa Waringinsari Barat Kec. Sukoharjo Kab. Pringsewu) skripsi oleh M. Hasan Subekhy 2017” Universitas Lampung.

hasil penelitian, perkembangan melakukan transaksi *secara online* muncul karena adanya penawaran dan penerimaan dari masyarakat. Namun, karena beberapa media sosial tersebut bukan *account* khusus jual beli secara *online* dan kontrak perjanjian yang dilakukan tanpa tatap muka sehingga memunculkan adanya resiko seperti wanprestasi. Adapun transaksi jual beli *online* melalui media sosial sangat banyak jenis transaksi yang dilakukan, berbeda-bedapula jenis barang yang dipesan oleh para konsumen, dari setiap jenis media sosial tersebut masing-masing memiliki klausula baku yang berdeda-beda dalam proses bertransaksi.<sup>8</sup>

*Kelima*, penelitian yang dilakukan oleh Nurfajriyanti Ramadhani (2016) yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha” penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada BPSK berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sedangkan pada pengadilan negeri kurang objektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha wanprestasi dapat dilakukan dengan melanjutkan atau membatalkan perjanjian

---

<sup>8</sup> Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Melakukan Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial skripsi oleh Diva Nur Anissa 2017” Universtas Diponegoro.

dan mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat wanprestasi tersebut.<sup>9</sup>

## **F. Metodologi Penelitian**

Perumusan tentang metodologi penelitian merupakan sesuatu yang sangat menentukan dalam penelitian sebagai upaya menghimpun data yang diperlukan di lapangan sekaligus berfungsi sebagai kerangka berfikir dari penelitian ini sendiri. Adapun metode dari penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian *non doctrinal*, yaitu penelitian berupa studi empiris menemukan teori mengenai proses terjadinya dan berkerjanya hukum didalam masyarakat. Karena selain melakukan hukum secara empiris juga menggunakan hukum yang hidup didalam masyarakat. Untuk mendapatkam data yang berkaitan langsung dengan jual beli *online* penulis melakukan penelitian lapangan di masyarakat sebagai konsumen di Toko *Online* Lazada.

Jenis Penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk mendiskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, presepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Penelitian ini digunakan untuk

---

<sup>9</sup> Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprstasi Pelaku Usaha skripsi oleh Nurfajriyanti Ramadhani 2016” Univeritas Makasar.

mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan sistem dan hukum jual beli *online*.<sup>10</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

### a. Sumber data primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung dari subjek penelitian kepada pengumpulan data.<sup>11</sup> Data ini berupa teks hasil wawancara dengan pihak kantor Lazada dan diperoleh dari subjek yang sudah melakukan jual beli *online* sebagai informasi yang sedang dijadikan sampai dalam penelitiannya.<sup>12</sup>

### b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh melalui bahan pustaka. yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>13</sup> Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti

---

<sup>10</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara 2013) hlm 87.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009) hlm 223.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode...*, hlm 137.

<sup>13</sup> Jonathan, Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006) hlm 209.

dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah di olah oleh peneliti sebelumnya.<sup>14</sup> Dengan ini penulis sebagai tambahan dari data wawancara yaitu dengan dokumen-dokumen hasil dari peneliti sebelumnya yang sudah membahas terkait jual beli *online*.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dan yang di wawancarai (*interview*) tentang masalah yang diteliti, dimana pewawancara bermaksud memperoleh presespsi, sikap dan pola pikir dari yang diwawancarai yang relevan dengan masalah yang diteliti.<sup>15</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis wawancara berstruktur dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan berupa garis-garis besar

---

<sup>14</sup> Jonathan Sarwono, *Metode...*, hlm 209.

<sup>15</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Prakti* (Jakarta: Bumi Aksara 2013) hlm 162.

permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>16</sup> Peneliti dalam hal ini melakukan wawancara bermaksud untuk mengetahui sistem jual beli *online* yang dilakukan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli di Toko *Online* Lazada.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar atau karya momental dari seseorang.<sup>17</sup> Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung untuk mengumpulkan data dari sumber non insani. Sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman.<sup>18</sup> Dengan ini penulis mengumpulkan data-data dari pelaksanaan sistem jual beli *online* di Toko *Online* Lazada.

4. Analisis Data

Dalam menganalisis data pada penelitian ini, penulis melakukan analisis yang merupakan langkah pertama dalam penelitian kualitatif. Kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk melukis, menggambarkan, tentang suatu

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009) hlm 233.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode...*, hlm 240.

<sup>18</sup> Imam Gunawan, *Metode...*, hlm 176.

proses atau peristiwa dengan tanpa menggunakan perhitungan.<sup>19</sup>

Melalui tahapan pertama penelitian mencari dari fakta-fakta yang sudah terkait dengan jual beli *online* di Toko *Online* Lazada, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan selanjutnya penelitian mencari gagasan hukum yang sesuai dan memiliki keterkaitan dengan jual beli. Setelah semua data terkumpul maka peneliti akan melakukan analisis data yang sudah di dapatkan di lapangan. Dari sebuah analisis tersebut bisa diketahui bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen atas jual beli *online* ditinjau dari hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan konsumen.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan dan memperoleh gambaran skripsi secara keseluruhan, maka disini penulis akan sampaikan sistematika penulisan skripsi secara global. Sehingga sesuai petunjuk penulisan skripsi di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

---

<sup>19</sup> Suharsimi Arkinto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta 2006) hlm 239.

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penulisan yang menjelaskan gambaran umum penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

## BAB II LANDASAN TEORI PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN JUAL BELI

Dalam bab ini dijelaskan mengenai teori-teori penelitian diantaranya yaitu teori pengertian jual beli *online*, hukum perlindungan konsumen, undang-undang tentang jual beli dan tinjauan hukum mengenai jual beli *online*.

## BAB III PRAKTEK JUAL BELI *ONLINE* DI LAZADA

Dalam bab ini dijelaskan mengenai praktik jual beli *online* di Toko Online Lazada, faktor-faktor yang melatar belakangi hukum perlindungan konsumen pada jual beli *online* di Toko *Online* Lazada.

## BAB IV TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE*

Dalam bab ini mengenai dijelaskan analisis hukum islam dan hukum perlindungan konsumen terhadap jual beli *online* di Toko *Online* Lazada.



## BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup, yang berisi kesimpulan dari penelitian, saran dan riwayat hidup penulis, dilengkapi dengan daftar pustaka sebagai sumber rujukan yang digunakan

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **A. Perlindungan Konsumen dan Jual Beli**

##### **1. Pengertian Konsumen**

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung dimasa ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* ini adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan.<sup>1</sup>

Dalam perkembangan di masyarakat, berkaitan dengan cara memproduksi barang kebutuhan konsumen dan pola hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, ada dua

---

<sup>1</sup> Rosmawati, S.H., M.H., *Pokok-Pokok Hukum perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018) hlm 2.

perbedaan pokok antara masyarakat tradisional dengan masyarakat modern. Dalam masyarakat tradisional, barang-barang kebutuhan konsumen di produksi melalui proses yang sederhana. Sementara dalam masyarakat modern, barang-barang tersebut diproduksi secara massal, sehingga melahirkan masyarakat yang mengkonsumsi produk barang dan jasa secara massal pula (*mass consumer consumption*)<sup>2</sup>

## 2. Pengertian Jual Beli

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *ba'i* adalah jual beli antara benda dengan benda, atau pertukaran antara benda dengan barang.<sup>3</sup> Jual beli menurut pengertian etimologi adalah (kebahasaan) adalah saling menukar. Menurut terminologi atau pengertian syariat, jual beli tukar menukar harta (semua yang dimiliki dan dimanfaatkan atas dasar saling rela atau memindahkan milik (yang bukan hak milik) dengan ganti (bukan pemberian atau hibah) yang dibenarkan (berarti bukan jual beli terlarang). Konsekuensinya adalah apabila akad (ikatan dan persetujuan) telah berlangsung dan segala rukun dan syaratnya telah dipenuhi, maka penjual akan memindahkan barangnya kepada pembeli. Dan pembeli juga akan

---

<sup>2</sup> Dr. Abdul Halim B, S.H., M.Hum., *Framerwork Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Penerbit Nusa Media), 2016) hlm 01.

<sup>3</sup> Pasal 20 ayat (2) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

memindahkan “barang” yang dimilikinya kepada penjual sesuai dengan harga atau nilai yang disepakati.<sup>4</sup>

### 3. Dasar Hukum dalam Jual Beli

Transaksi yang berlangsung jujur dan adil amatlah ditekankan dalam perdagangan atau ba’i oleh Al-Qur’an dan Nabi Muhammad SAW.

#### a. Dalil Al-Qur’an Allah

##### 1. QS. Al-Baqarah 282:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۗ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۗ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۗ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۗ وَلَا يَأْبُ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۗ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۗ ذَٰلِكُمْ أَفْطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ

<sup>4</sup> Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2014), hlm169-170.

وَأَدْبَىٰ إِلَّا تَرَ تَابُوا<sup>ط</sup> إِلَّا أَنْ تَكُونَ تَجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا  
 بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ إِلَّا أَنْ تَكْتُبُوهَا<sup>ق</sup> وَأَشْهَدُوا إِذَا  
 تَبَايَعْتُمْ<sup>ج</sup> وَلَا يُضَارَ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ<sup>ح</sup> وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ  
 بِكُمْ<sup>ق</sup> وَاتَّقُوا اللَّهَ<sup>ط</sup> وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ<sup>ق</sup> وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ



Artinya: dan janganlah kamu jemu menulis utang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu lebih adaidi sisi Allah dan lebih dapat menguatkan persaksian dan lebih dkat kepada tidak (menilmbulkan) keraguanmu. (tulislah mu'ammalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunaiyang kamu jalankan diantara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persiapkanlah apabila kmau berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefaikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu. (QS. Al-Baqarah 282)

Sesudah Islam mengenal halalnya jual beli, maka selanjutnya ia mengatur agar jual beli yang berlangsung tidak secara dengan tunai dilengkapi dengan dokumen atau catatan tertulis, seperti yang terdapat di ayat atas.

## 2. Surat An-Nisa' ayat 29:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ  
بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesama dengan jalan kecurial dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

## b. Dasar hukum jual beli berdasarkan sunnah Rasulullah, anatar lain:

## 1. Hadist Rasulullah saw. Yang driwayatkan Ibnu Umar

عن ابن عمر من رسول الله عليه وسلم أنه قال: إذا تبايع الرجلان فكل واحد منهما بالختيار ما لم يتقرقا وكاتا جميعا او يحرير أخذهما الا خر قان خير أ لاخر هما الا خر قتيا يعا ءللي ذلك فقد وجب التبع وإن تقرقا يعد أن تبايعا ولم يترك واحد منهما التبع فقد وجب التبع (رواه البخار ومسلم)

Artinya: “dari Ibnu Umar ra. Dari Rasulullah SAW, bahwa beliau bersabda, “Apabila ada dua orang melalukan jual beli, maka masing-masing dari mereka (mempunyai) hak khiyar, selama mereka belum berpisah dan mereka masih berkumpul atau salah satu pihak memberikan hak khiyarnya kepada pihak yang lain. Namun jika salah satu pihak memberikan hak khiyar kepada yang lain lalu terjadi jual beli, maka jadilah jual

*beli itu, dan jika mereka telah berpisah sesudah terjadi jual beli itu, sedang salah satu seorang diantara mereka tidak (meninggalkan) jaul belinya, maka jual beli telah terjadi”.* (HR. Al-Bukhari dan Muslim

Bahwa Rasulullah SAW bersabda: pembeli dan penjual memiliki hak memilih (*khiyar*) selama mereka belum saling berpisah. “dalam riwayat oleh muslim:” jika pembeli dan penjual melangsungkan transaksi, masing-masing memiliki hak khiyar selama mereka belum saling berpisah, kecuali jika di sebut di dalam syarat khiyar, maka ia terjadi terikat. “dalam riwayat Tirmidzi: “pembeli dan penjual berhak dalam khiyar selama mereka belum berpisah”

## 2. Hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah

قال النبي صلى الله عليه وسلم إذا أ ن ت يا نعت فقل لا حلية ثم أنت قي كل ملعه  
ابتعتها باحيار ثلاث ليال فإن رضيت فأمسك وإن سحطت قار د دها علي  
صاحيها (رواه ابن ماجه)

Artinya: “Nabi SAW bersabda: Apabila kamu menjual maka katkanlah dengan jujur dan jangan menipu. Jika kamu membeli sesuatu maka engkau mempunyai hak pilih selama tiga hari, jika kamu rela maka ambillah, tetapi jika tidak maka kembalikan kepada pemiliknya”. (HR. Ibnu Majah)

Bahwa Rasulullah saw bersabda: “ jika penjual dan pembeli berselisih, maka sumpah yang terpakai adalah sumpah penjual, sedangkan

pembeli memiliki hak khiyar.” (Riwayat Tirmidzi). Dalam riwayat Ibnu Majah, beliau bersabda: “jika penjual dan pembeli tidak sepakat dan penjual berada dalam posisinya padahal tidak ada bukti di antara mereka, maka sumpah yang terpakai adalah sumpah penjual, atau keduanya membatalkan perdagangan itu”.<sup>5</sup>

### 3. Hadit nabi Rasulullah SAW riwayat Turmudzi

اَلتَّاجِرُ الصَّدُوقُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَ الصَّادِقِينَ وَ الشَّهَادَاءَ وَ الصَّالِحِينَ

Artinya: “Pedagang yang jujur dan tepercaya itu sejajar (tempatnyanya di surga) bersama dengan para nabi, para shiddiqin, dan para orang-orang yang sholeh” (HR. Turmudzi).

Perdagangan yang dilakukan dengan jual beli yaitu dengan pekerjaan yang diharamkan adalah sesuatu yang dicari oleh syara’, karena dapat mendatangkan manfaat yang besar bagi manusia. Jual beli yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan adalah perbuatan yang terpuji dan dikehendaki selama tidak mendatangkan bahaya bagi ibadah.

### 4. Rukun dan Syarat Jual Beli

Rukun (unsur) *ba’i* (jual beli) terdiri atas:

---

<sup>5</sup> M. Quraish Shihab, Wawan Al-Qur’an Tafsir Tematik Atas Berbagai Persoalan Umat, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2007) hlm 534.



### 1) Para Pihak

Para pihak akad adalah orang atau atas keinginan pribadinya sendiri bersepakat membuat akad perjanjian. Ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam pembuat akad;

- a. *Tamyiz* (dewasa) yaitu kedewasaan orang bisa dukur dengan kecakapan hukum (*al-ahliyah*). Kecakapan hukum adalah layak dalam menerima hukum dan bertindak hukum dan pantas untuk menerima hak dan kewajiban untuk diakui tindakannya secara hukum syariah.
- b. *Ta'adud* (lebih dari satu pihak) yaitu akad tidak dibuat oleh diri sendiri karena *harus* melibatkan orang lain, sebab dalam setiap akad harus ada dua pihak.

### 2) Shighat *al-aqad*: ijab dan qabul

*Shighat al-aqad* yang terdiri dari ijab dan qabul. Ijab adalah pernyataan kehendak yang pertama muncul dari satu pihak untuk melahirkan tindakan hukum. Sedangkan qabul adalah pernyataan kehendak yang menyetujui ijab dan terciptanya suatu akad. Dengan memiliki dua syarat yaitu adanya kesesuaian ijab dan qabul yang menandai adanya kesesuaian sehingga

terwujud kata sepakat dan kesatuan majelis akad, dimana kesepakatan itu dicapai dalam satu majelis.

3) Objek akad (*ma'qud alaih/mahal a-'aqd*)

Objek akad jual beli terdiri dari benda yang berwujud maupun yang tidak berwujud, yang bergerak maupun tidak bergerak dan yang terdaftar maupun tidak terdaftar.<sup>6</sup> Dan ada tiga syarat yang harus dipenuhi yaitu yang pertama, objek akad dapat diserahkan. Kedua, objek akad tertentu dapat ditentukan. Ketiga, objek akad dapat ditransaksikan (berupa benda bernilai dan dimiliki).<sup>7</sup>

Menurut Sayid Sabiq syarat objek jual beli meliputi:

- a. Suci barangnya. Hal ini berdasarkan hadist: “sesungguhnya Allah mengharamkan jual beli khamar, bangkai, babi dan patung”.
- b. Barangnya dapat di manfaatkan.
- c. Barang tersebut milik sendiri kecuali bila dikuasakan untuk menjualnya oleh si pemilik.

---

<sup>6</sup> Pasal 59 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

<sup>7</sup> FORDEBI, ADESy, *Ekonomi dan Bisnis Islam*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016) hlm 172-173.

- d. Barang tersebut dapat diserahkan terimakan. Bila barangnya tidak dapat diserahkan terimakan, seperti menjual ikan yang masih ada airnya, maka jual beli tersebut tidak sah. Hal ini berdasarkan hadist: “*janganlah kamu menjual ikan yang ada di dalam air, karena itu mengandung gharar (ketidakpastian)*”.
  - e. Barang tersebut harganya diketahui. Bila barangnya atau harganya tidak diketahui, akad jual beli tersebut tidak sah karena mengandung gharar.
  - f. Barang tersebut sudah diterima oleh pembeli (*qabdh*).<sup>8</sup> 4
- 4) Tujuan akad (*maudhu' al-'aqd*)

Tujuan akad adalah ujung akhir yang ingin dituju oleh pihak yang membuat akad. Tujuan akad jual beli adalah berpindahan hak kepemilikan dari penjual ke pembeli. Syarat dari tujuan akad adalah akad tersebut tidak bertentangan dengan hukum syara'.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Dr. Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015) hlm168-169.

<sup>9</sup> FORDEBI, ADESy, *Ekonomi dan Bisnis Islam*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016) hlm 173.

## 5) Syarat Sah Jual Beli

Syarat sah jual beli ada dua belas, yaitu meliputi:

- a. Jual beli memenuhi rukun syarat.
- b. Barang yang dijual belikan diketahui, untuk menghindari (*jahalah*), karena bisa menimbulkan perselisihan.
- c. Harganya diketahui sebagaimana barang yang dijual belikan.
- d. Berlaku untuk selamanya, jual beli yang dibatasi waktu tidak diperkenankan syara', karena jual beli menghendaki perpindahan kepemilikan sempurna.
- e. Waktu pembayarannya diketahui. Syarat ini untuk jual beli yang pembayarannya ditangguhkan.
- f. Barang yang dijual belikan bisa diserahkan terimakan tanpa menimbulkan bahaya.
- g. Terjaminnya kerelaan kedua belah pihak.
- h. Harga (pertukarannya) adalah sesuatu yang berharga.
- i. Tidak ada gharar (sesuatu yang tidak jelas barangnya atau akibatnya).
- j. Tidak adanya sesuatu yang menyebabkan fasad.
- k. Tidak ditemukannya syarat yang rusak.

Tidak mengandung riba.<sup>10</sup>

## **B. Jual Beli yang Dilarang dalam Islam**

Jual beli yang dilarang dalam Islam yang harus dihindari oleh umat Islam dalam perdagangannya sehingga pekerjaan untuk mencari nafkahnya menjadi halal dan mendapat kemanfaatan dari Allah SWT. Jual beli dan perdagangannya adalah dua hal yang sangat dibutuhkan pada kehidupan. Allah SWT telah memerintahkan untuk mencari rizqi dengan cara yang ter\lah disyariatkan khususnya jual beli. Jual beli yang dilarang dalam Islam diantaranya:v

1. Jual beli *najasy* (profokasi), yaitu menawarkan suatu barang dagangan dengan menambah harga secara terbuka, ketika datang seorang pembeli dia menawarkan lebih tinggi harga barang itu padahal dia tidak ingin membelinya. Untuk memiliki tujuan agar pembeli tersebut membeli barang itu lebih tinggi lagi.
2. Jual beli *gharar*, yaitu seorang penjual menipu pembeli karena tidak adanya kepastian.
3. Jual beli *gisyah*, yaitu seorang penjual menjual kepadanya barang dagangan yang didalamnya terdapat cacat. Penjual mengetahui apabila adanya kecacatan pada barang tetapi

---

<sup>10</sup> Nur Fatono, M.Ag., *Dinamika Relasi Hukum dan Moral dalam Konsep Jual Beli*, (Semarang: UIN Walisongo, 2012) hlm 45.

tidak memberitahukannya kepada pembeli, mengandung penipuan, pemalsuan dan pengkhianatan.<sup>11</sup>

4. Jual beli *talqi rukban*, yaitu memberhentikan seorang pedagang yang hendak pergi ke pasar.
5. Jual beli produk haram, yaitu menjual barang yang dilarang dan diharamkan oleh Al-Qur'an dan Sunnah. Seperti, menjual minuman keras, babi, bangkai dan anggur yang akan dibuat untuk minuman keras.
6. Jual beli *tathfif*, yaitu mengurangi timbangan atau takaran barang.

### **C. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif**

Pembangunan serta perkembangan perekonomian pada umumnya terhadap berbagai kemajuan yang terjadi pada bidang teknologi, industri, ekonomi maupun perdagangan, mengakibatkan semakin banyak permasalahan yang terjadi di Negara kita, khususnya adalah permasalahan mengenai perlindungan konsumen di dalam bidang perindustrian dan pedagang nasional yang telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Kemajuan teknologi, telekomunikasi dan informatika telah memperluas terhadap ruang gerak arus transaksi barang atau jasa

---

<sup>11</sup> Abdullah, *Fiqh Jual Beli Panduan Praktis Bisnis Syariah*, (Jakarta: Cerdas dan Berkualitas, 2008), hlm 123-138.

yang ditawarkan menjadi bervariasi berupa produksi luar negeri maupun dalam negeri.<sup>12</sup>

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>13</sup> Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>14</sup>

#### 1. Asas dan Tujuan

Asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum, pengaturan mengenai asas atau prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen telah dirumuskan dalam peraturan undang-undang yang menyatakan, perlindungan konsumen berdasarkan: manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen dan partisipasi hukum.<sup>15</sup> Penjelasan asas-asas perlindungan konsumen sebagai berikut:

##### a. Asas Manfaat

Untuk mengamankan bahwa segala upaya yang sudah dilakukan dalam penyelenggaraan

---

<sup>12</sup> Ruko Jambusari, *Hukum perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015) hlm 01.

<sup>13</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>14</sup> Burhanuddin S., *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011) hlm 01.

<sup>15</sup> Buhanuddin S, *Pemikiran.....*, hlm 04

penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara sebesar-besarnya, sehingga tidak ada pihak yang merasa diskriminasi. Asas ini juga bermaksud bahwa di dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak hanya untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak yang lain dan sebaliknya. Tetapi asas ini menghendaki agar perlindungan konsumen tersebut juga diberikan kepada masing-masing pihak. Baik pelaku usaha (produsen) maupun konsumen dengan apa yang bisa menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan pengaturan dan penegakan perlindungan konsumen dapat bermanfaat bagi lapisan masyarakat dengan keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada pelaku usaha (produsen) untuk bisa memperoleh haknya dan juga melaksanakan kewajibannya secara adil sehingga tidak merugikan atau memberatkan salah satu pihak. Dari asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen antara pelaku usaha (produsen) dapat berlaku adil melalui



haknya maupun pelaksanaan kewajiban secara seimbang, karena itu undang-undang perlindungan konsumen mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajibannya yang telah dimiliki oleh keduanya.

c. Asas Keseimbangan

Untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual. Asas ini bermaksud agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak maupun kewajibannya masing-masing di dalam kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam asas keseimbangan ini tidak ada salah satu pihak yang mendapatkan perlindungan hukum sebagai konsumen atas kepentingan yang lebih besar dari pada pihak lain sebagai komponen bangsa dan Negara.

d. Asas Kepentingan Hukum

Agar pelaku usaha (produsen) maupun konsumen dapat patuh mentaati hukum serta mendapat keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan Negara yang memberikan jaminan kepastian hukum. Bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat agar aturan-aturan mengenai hak dan kewajiban

yang terkandung di dalam undang-undang ini dapat diwujudkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sehingga masing-masing pihak dapat memperoleh keadilan yang telah diatur dan ditetapkan dalam undang-undang.<sup>16</sup>

Besarnya jumlah konsumen di Indonesia yang mengantungkan kebutuhannya pada suatu produk/jasa yang beredar di masyarakat menyebabkan keberadannya perlu mendapat perhatian khusus. Pemerintah telah memberlakukan perundang-undangan sebagai tindak lanjut tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarinya
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

---

<sup>16</sup> Elia Wuri Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2015) hlm 10-12.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
  - f. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.<sup>17</sup>
2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dirumuskan apa yang sudah menjadi hak dan kewajiban kepada konsumen maupun pelaku usaha. Pengertian hak adalah kepentingan hukum yang di lindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.<sup>18</sup> Indonesia melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan hak-hak perlindungan konsumen sebagai berikut:

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

---

<sup>17</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011) hlm 5.

<sup>18</sup> Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Subtansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014) hlm 51-52.

- b. Hak untuk memilih barang/jasa tersebut dan mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur serta mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang/jasa yang digunakannya.
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.<sup>19</sup>

### 3. Pelaku Usaha

Pada pasal 1 angka 3 dalam UUPK disebutkan bahwa Pelaku Usaha setiap orang perseorangan atau badan usaha,

---

<sup>19</sup> Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013) hlm 50-51.

baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik secara berkelompok atau individu dalam perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dengan adanya peraturan tentang hak dan kewajiban seorang pelaku usaha diharapkan adanya terjadi keseimbangan pelaksanaan dalam hak dan kewajiban untuk pelaku usaha, konsumen dan pemerintah seperti yang terdapat di UUPK akan dapat bisa tercapai.

Hak pelaku usaha yang telah diatur dalam UUPK terdiri dari:

- a. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan apa yang sudah di sepakati mengenai kondisi dan nilai tukar barang/jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk mendapat rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak di akibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan pelaku usaha.

- e. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangannya lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Beritikan baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin adanya mutu barang/jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang/jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang/jasa yang diterima dan dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Kelik Wardiono, S.H, M.H, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Subtansi Hukum dan Kultur Hukum dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), 58-61.

Pelaku usaha tidak hanya memiliki hak dan kewajiban saja sebagai seorang pelaku usaha, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas sudah dijelaskan bahwa perbuatan dan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam mengedarkan dan memperdagangkan produk barang atau jasa. Dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan bagi pelaku usaha menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang atau jasa secara tidak benar dan atau seolah-olah:<sup>21</sup>

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik atau baru.
- c. Barang atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi.
- e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.

---

<sup>21</sup> Pasal 9 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.
- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.
- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap.
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

(2) barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan (3) pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi dan pengiklanan barang dan/jasa tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perindungan Konsumen, maka setiap penyedia barang/ atau jasa memiliki tanggung jawab kepada konsumen. Diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan



- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau jasa pemberian santunan yan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat memberikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>22</sup>

Suatu perjanjian adalah suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Peresetujuan ini adalah kepentingan pokok dalam dunia usaha, dan menjadi dasar dari perdagangan. Perjanjian yang dinyatakan sah adalah suatu perjanjian yang

---

<sup>22</sup> Pasal 19 Undang-undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

telah memenuhi empat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdata, sebagai berikut:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
- c. Adanya objek tertentu
- d. Adanya sebab yang halal

Perdagangan elektronik (e-commerce) menentukan kesepakatan antara para pihak dinyatakan secara langsung melalui media internet. Syarat pertama dan kedua adalah syarat subjektif, apabila salah satu dari kedua syarat tersebut tidak terpenuhi maka dapat dibatalkan. Sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif apabila salah satu dari kedua syarat tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum.<sup>23</sup>

#### **D. Pelindungan Konsumen dalam Islam**

##### **1. Dasar Hukum Perlindungan Kosnsumen dalam Islam**

Dalam melakukan transaksi jual beli dalam Islam (bermuamalah) adanya perlindungan konsumen sangatlah penting. Perlindungan konsumen dalam Islam berlandaskan pada Al-Qur;an pada Surat Al-Maidah ayat 67 yaitu.

- a. Q.S Al-Maidah ayat 67

---

<sup>23</sup> Rizka Syafriana, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, (De Lega Lata Jurnal Vol 1 2016)

﴿ يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ <sup>ط</sup> وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا  
 بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ <sup>ج</sup> وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ <sup>ث</sup> إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ  
 الْكَافِرِينَ ﴿٦٧﴾

Artinya: “*Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu,. Dan juga tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi pertunjukan kepada orang-orang yang kafir*”. (Q.S Al-Maidah: 67).

Ayat diatas mengingatkan bahwa Rasulullah SAW agar menyampaikan ajaran agama kepada *Ahl-Al-Kitab* tanpa menghiraukan ancaman, yang mana Allah telah berjanji memelihara Rasulullah dari gangguan dan tipu daya orang-orang Yahudi dan Nasrani.<sup>24</sup>

b. Hadist Riwayat Ibnu Majjah dan Al-Daruqutni

حدیث حسن رواه ابن ماجة والد ار قطني وغير هما مستدأ، ورواه ما لك في  
 الموطا مر سلا عن عمر و بن يحي عن أبيه عن النبي صلي الله عليه و سلم فا  
 سقط ابا سعيد وله طرق يقوي بعضها بهضا

Artinya: “*Dari Abu Sa’id bin Sinan Al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda:*

<sup>24</sup> Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Vol 3*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012) hlm 153.

*“Tidaklah boleh melakukan perbuatan yang memudhARTAKAN dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”*. (HR. Ibnu Majjah dan Al-Daruqutni).

Hadist diatas bermaksud ialah sesama pihak yang berakad hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak akan adanya kejadian kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian dari salah satu pihak yang melakukan akad itu.<sup>25</sup>

c. Asas-Asas Perlindungan Konsumen dalam Islam

Di Dalam Hukum Islam ada beberapa menyebutkan asas-asas pokok pedoman dalam melakukan transaksi untuk melindungi para pihak, yaitu:

- 1) Asas *Tauhid* (mengesakan Allah SWT) dari semua kegiatan perdagangan atau bisnis di dalam Islam ditempatkan.
- 2) Asas *Istiklaf*, yaitu dimiliki oleh manusia hakikatnya adalah titipan dari Allah SWT manusia hanya sebagai titipan atau pemegang amanah yang diberikan Allah.

---

<sup>25</sup> Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, (Yogyakarta: PT LKIS Printig Cemerlang, 2009) hlm: 354.

- 3) Asas *Al-Ihsan*, yaitu melakukan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa adanya kewajiban tertentu.
- 4) Asas *Al-Amanah*, yaitu setiap pelaku usaha adalah pemegang amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*khalifah fi al-ardhi*), karena itu apapun yang dilakukan akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT.
- 5) Asas *As-Shiddiq*, yaitu perilaku jujur yang paling utama didalam berbisnis.
- 6) Asas *Al-Adl*, yaitu keadilan, keseimbangan dan kesetaraan yang menggambarkan segala sesuat yang ada di alam semesta ini.
- 7) Asas *Al-Khiyar*, yaitu hak untuk memilih dalam transaksi bisnis untuk menjaga perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.
- 8) Asas *Ta-Awun*, yaitu tolong menolong karena tidak ada manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain. Karena itu hubungannya dengan transaksi konsumen dan pelaku usaha dari asas ini harus diterapkan oleh kedua belah pihak.
- 9) Asas keamanan dan keselamatan, di dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*Al-Dharuruyyat Al-Khamsah*) yaitu:
  - a) *Ad-Dien*, yaitu menegakan syariat islam.

- b) *An-Nafs*, yaitu *ajaran* dan hukum yang berhubungan dengan asas pemeliharaan dan penjagaan jiwa raga.
- c) *An-Nasb*, yaitu menjaga dan memelihara kehormatan dan keturunan manusia.
- d) *Al-Aql*, yaitu menjaga kejernihan pikiran.
- e) *Al-Mal*, yaitu penjagaan dan pemeliharaan harta benda.<sup>26</sup>

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Islam

### a. Hak-hak Konsumen dalam Islam

Hak konsumen dalam Islam adalah hak khiyar menurut Wahab Zuhaili, khiyar adalah suatu keadaan yang menyebabkan seseorang memiliki hak untuk memilih memutuskan akadnya atau menjadikannya membatalkannya. Ulama membagi macam-macam khiyar sebagai berikut:

- 1) *Khiyar Majelis*, yaitu antara penjual dan pembeli boleh memilih akan melanjutkan jual beli tersebut atau membatalkannya, selama keduanya masih ada dalam suatu tempat (majelis). Khiyar majelis bisa dilakukan dalam jual beli. Rasulullah bersabda:

---

<sup>26</sup> Nurhalis, *Perlindungan Konumen dalam Prespektif Hukum Islam an Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal IUS Vol 9 (2015) hlm 534.

“penjual dan pembeli boleh khiyar selama belum berpisah”. (HR. Bukhari-Muslim)

- 2) *Khiyar Syarat*, yaitu penjual yang di dalamnya ada sesuatu yang disyaratkan, baik oleh penjual maupun pembeli. Seperti: seseorang berkata “saya jual rumah ini dengan harga Rp 100.000.000,- dengan syarat khiyar selama tiga hari”. Rasulullah *saw* bersabda: “kamu boleh khiyar pada setiap benda yang telah dibeli selama tiga hari tiga malam”. (Hr. Baihaqi)
- 3) *Khiyar Aib*, yaitu dalam jual beli ini disyaratkan kesempurnaan benda yang dibeli, seperti seseorang berkata, “saya beli mobil ini dengan harga sekian, bila mobil ini cacat akan saya *kembalikan*”. Seperti yang diriwayatkan oleh Ahmad dan Abu Daud dari Aisyah ra., “seseorang membeli budak, kemudian budak tersebut disuruh berdiri didekatnya, didapatnya pada diri budak itu kecacatan, lalu diakukannya kepada Rasulullah *Saw*, maka budak itu dikembalikan pada penjual”.
- 4) *Khiyar Ta'yin*, yaitu hak memilih antara barang-barang yang diperjual belikan. Apabila seseorang mengadakan akad jual beli yang objeknya tidak hanya *sebuah* barang, tetapi sebenarnya yang akan menjadi objek hanya salah satu saja, dan oleh pihak penjual, pembeli diperbolehkan mana yang

disenangi, hak pembeli menentukan pilihan satu barang itu tersebut *khiyar ta'yin*.

- 5) *Khiyar Ru'yah*, yaitu hak pilih bagi pembeli untuk menyatakan berlaku atas batalnya jual beli yang dia lakukan *terhadap* suatu objek yang belum dia lihat ketika akad berlangsung. Rasulullah SAW, bersabda: “Siapa yang membeli sesuatu yang belum dia lihat, maka dia khiyar apabila telah melihat barang itu”. (HR. Ad-Daruquthni dari Abu Hurairah).
- 6) *Khiyar Naqd*, yaitu jual beli yang dilakukan oleh dua orang dengan syarat bila pembeli tidak melakukan khiyar ini dalam waktu tertentu, maka tidak terjadi jual beli antara keduanya. Dengan menjual sesuatu barang berdasarkan bahwa si pembeli akan membayar harga barang tersebut pada masa yang ditetapkan, maka penjual berhak membatalkan jual beli tersebut, begitu juga sekitarnya pembeli meninggal dalam masa berjalannya khiyar *naqd*, maka akad tersebut dengan sendirinya batal.
- 7) *Khiyar Wasf*, yaitu memilih membatalkan (*fasakh*) atau meneruskan jual beli pada saat ditemukan bahwa barang yang dibeli tersebut tidak sesuai dengan sifat-sifat yang dikehendakinya. Dalam hal ini yang demikian pembeli boleh memilih antara



membatakkannya akad jual beli itu atau meneruskannya dengan harga yang ditetapkan semasa akad.

Adanya hak khiyar dimaksudkan agar guna menjamin akad yang diadakan benar-benar terjadi diatas kerelaan penuh pihak yang bersangkutan karena adanya kerelaan itu merupakan asas bagi suatu akad.<sup>27</sup>

b. Kewajiban konsumen dalam Islam

Di dalam Islam belum ada yang menjelaskan secara detail tentang kewajiban konsumen tetapi bisa dijelaskan sebagai bentuk untuk keseimbangan dan keadilan yaitu sebagai berikut:

- 1) Memiliki itikad baik dalam melaksanakan transaksi barang atau jasa. Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang atau jasa yang akan dibeli.
- 2) Membayar sesuai dengan harga yang telah disepakati dengan dilandasi rasa saling rela merelakan (*taradhin*) dan dengan adanya ijab qabul (*shighat*).
- 3) Mematuhi prosedur penyelesaian sengketa yang ada terkait dengan perlindungan konsumen.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Dr. Madani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015) hlm172-173.

### 3. Pelaku Usaha dalam Islam

Setiap kesalahan (*At-Tadlis*) yang terjadi di dalam transaksi jual beli di dalam Islam dari pihak penjual, tetapi juga ada kerugian (*Adh-Dharar*) dari pihak pembeli sebagai akibat dari kesalahan tersebut. Kejadian inilah menjadi titik utama dari adanya tanggung jawab yang harus diwujudkan dalam bentuk ganti rugi. Menurut Syamsul Anwar kerugian adalah segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya atau menyangkut kekayaan yang terwujud dalam bentuk pengurangan kuantitas, kualitas atau manfaat.

Tanggung jawab (*dhamam*) akad sebab adanya tidak melaksanakan akad atau dalam melaksanakannya. Timbulnya keharusan tanggung jawab (*Dhamam*) bahwa terdapat adanya suatu akad yang sebuah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan harus dipenuhi. Bila akad yang sudah tercipta sah dan tidak dilaksanakan isinya oleh penjual atau dilaksanakan tetapi tidak benar seperti sebagaimana mestinya, maka terjadilah kesalahan di pihak penjual baik kesalahan karena kesengajaan untuk tidak melaksanakan maupun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajibannya sebagai penjual.

Beberapa mazhab di masa lampau berbeda pendapat dalam hal kerugian yang dapat diberi pengganti. Mazhab Hanafi dalam mazhab ini berpendapat yang dapat menjadi

objek ganti rugi adalah benda bernilai pada dirinya sendiri. Mazhab lain yang menganut ajaran ganti rugi secara luas, dimana ganti rugi dapat mencakup manfaat dengan berbagai bentuknya termasuk ganti rugi atas kerugian yang menimpa badan orang. Sedangkan dalam hukum Islam kontemporer terjadi pergeseran penerima pengganti atas kerugian moril dari fiqh klasik yang lebih banyak menolak penggantian atas kerugian moril tidak dapat dinilai sengan uang semata.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017) hlm 331-335.

### **BAB III**

## **PRAKTEK PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI *ONLINE* DI TOKO *ONLINE* LAZADA**

### **A. Gambaran Umum Lazada di Indonesia**

#### 1. Profil Toko *Online* Lazada

Lazada Indonesia adalah situs belanja *online* (*e-commerce*) yang menawarkan berbagai macam produk. Mulai dari elektronik, buku, mainan, anak dan perlengkapan bayi, alat kesehatan dan produk kecantikan, peralatan rumah tangga, serta perlengkapan *travelling* dan olahraga. Lazada di Indonesia didirikan pada sejak tahun 2012 dan merupakan juga bagian dari Lazada Group yang beroperasi di Asia tenggara dan beberapa negara juga, salah satunya adalah Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand dan Filipina. Negara Singapura menjadi kantor pusat Lazada. pada bulan Maret 2016 Lazada mengklaim bahwa mampu mencatat total senilai \$ 1,3 miliar tahunan di enam pasar besar di Asia menjadikan Lazada sebagai pemain Toko *Online* (*e-commerce*) terbesar.

Lazada merupakan perusahaan swasta Singapura salah satu anak perusahaan internet di Jerman dan didirikan oleh Rocket Internet pada tahun 2011. Selain bisa di akses lewat alamat web *Lazada.co.id* juga bisa diakses melalui aplikasi di smartphone mobile seperti android dan IOS.

Lazada memiliki kelebihan pelayanan yang diberikan dalam pasar di Inonesia, yaitu:

- a. Menyediakan produk premium elektronik, komputer, perlengkapan dan peralatan rumah tangga, perlengkapan anak, produk kesehatan, kecantikan. Hingga berbagai aksesoris untuk melengkapi peralatan elektronik konsumen.
- b. Lazada menawarkan *discount* dengan harga yang menarik. Lazada sangat fokus dalam menyediakan berbagai produk dengan harga spesial, Lazada juga menawarkan kompetitif dibandingkan retailer lainnya.
- c. Untuk biaya ongkos kirim Lazada tidak mengenakan tarif sama sekali dan sangat cepat sampai di depan pintu rumah konsumen sebagai pelanggan. Untuk pemesanan pihak Lazada menyediakan pelayanan yang cepat dan eksklusif menggunakan kurir yang professional.

Toko *Online* Lazada cabang Semarang yaitu Lazada Express Semarang yang berada di alamat Jalan Re. Maratdinata, Kalibanteng, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144. Buka setiap jam kerja hari Senin sampai Sabtu pukul 08.00 sampai 18.00 melayani konsumen.

2. Visi dan Misi Toko *Online* Lazada di Indonesia  
Adapun visi dan misi Lazada di Indonesia adalah sebagai berikut:
  - a. Visi Menjadi tempat belanja *online* yang terpercaya dan memberikan kualitas terbaik dari segi muri maupun pelayanan terhadap konsumen.

- b. Misi Melayani segala kebutuhan pembeli baik mulai dari pemesanan hingga pengiriman barang sampai ditempat pembeli.

### 3. Pemesanan dan Pembayaran

Berikut adalah proses cara atau langkah-langkah untuk belanja di Toko *Online* Lazada: *pertama* yang harus konsumen lakukan adalah membuka situs atau web Lazada yaitu *www.lazada.co.id* atau bisa langsung di alamat Belanja *Online* di Toko *Online* Lazada. Setelah itu tentukan pilihan barang apa yang ingin dibeli sesuai kategori barang, seperti fashion wanita atau fahion laki-laki dari kategori anak-anak sampai orang dewasa, handphone, alat elektronik dan peralatan rumah tangga. *Kedua* adalah klik barang yang sudah dipilih untuk dibeli, dengan bisa melihat harga, warna, model produk sesuai gambar foto yang ditampilkan dan melihat penjelasan deskripsi yang ada dibawah gambar. Setelah sudah tekan tombol klik maka selanjutnya tekan lagi tombol beli sekarang dengan begitu secara otomatis produk yang dibeli masuk ke troli keranjang pembelian. *Ketiga*, setelah klik beli sekarang di langkah kedua dan otomatis keluar layar *Pop Up* gambar untuk mengkonfirmasi, selanjutnya klick konfirmasi. *Keempat* selanjutnya memasukan alamat email yang masih aktif, selanjtnya langkah ke terakhir melanjutkan di langkah keempat, tinggal mengisi alamat pengiriman yang akan dituju.

Setelah terisi dengan lengkap maka klik lanjutkan dengan memilih opsi metode pemabayaran, dengan pilihan bayar di tempat (*Cash on Delivery atau COD*), Kartu Kredit atau Debit, Bank Transfer (melalui *ATM, Mobile Banking atau Virtual account*), *Hello Pay* (pembayaran melalui Indomaret), *BCA Klick Pay*, *Mandiri Klick Pay*, *Cicilan Online*. Setelah sudah memilih metode pemabayaran, akan menerima kode pembayaran dan jika sudah melakukan pembayaran barang yang di beli akan di proses kirim kepada konsumen melalui *Lazada Express* langsung.

#### 4. Pengiriman

Biaya Pengiriman (Ongkos Kirim) akan dihitung berdasarkan kriteria barang yang sudah ditetapkan serta berat barang oleh jasa kurir ekspedisi yang sudah berkerjasama dengan pihak *Lazada* atau menggunakan layanan dari *Lazada* sendiri yaitu *Lazada Express* dihitung dari jarak lokasi wilayah pengiriman konsumen. Jenis pengiriman standar (*Standard Shipping*) untuk produk, lama pengiriman akan disesuaikan dengan lokasi pengiriman. Untuk produk internasional, produk dapat diterima waktu maksimum 55 hari Pada hari Senin-Sabtu. Sedangkan Pengiriman Cepat (*Express Shipping*) untuk pengiriman akan dilakukan 1 hari setelah pemesanan dan pembayaran diterima sebelum pukul 14.00 WIB pengiriman akan dilakukan 2 hari apabila pemesanan

atau pembayaran diterima setelah pukul 14.00 WIB hanya pada hari Senin-Jumat.

Untuk biaya ongkos kirim yang disediakan oleh Lazada sesuai layanan pengiriman disesuaikan dengan layanan yang ditawarkan pada halaman produk Lazada. Pengiriman akan dilakukan setelah konsumen berhasil melakukan pembayaran diterima oleh Lazada kecuali bayar ditempat (*COD/Cash Of Delivery*). Konsumen untuk mengetahui pengiriman produk yang dipesannya dengan cara lacak status pengiriman menggunakan nomor resi, bisa di cek apabila pesanan sudah masuk proses pengiriman pada Akun Lazada konsumen.

Dengan langkah-langkah sebagai berikut untuk mengecek nomor resi pada *tracking* pengiriman:

- a. Login pada akun Lazada, tekan Akun. Jika pesanan telah masuk proses pengiriman, maka muncul notifikasi pada menu.
- b. Tekan status pesanan produk Dalam Pengiriman pada layar akun untuk melihat detail pengiriman.
- c. Pada halaman detail pengiriman, dapat mengecek nama jasa dan nomor resi pengiriman, serta tanggal estimasi



pengiriman, lalu cek status pengiriman untuk melihat info selengkapnya.<sup>1</sup>

## **B. Praktek Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* di Toko *Online* Lazada**

Transaksi jual beli melalui internet atau yang sering disebut *e-commerce (electronic commerce)* pada dasarnya sudah banyak digunakan dan dikenal di Indonesia dalam waktu yang cukup lama, terutama sejak dikenalnya *Credit Card, Automated Teller Machines*, dan *Telepon Banking*. Hanya saja akhir-akhir ini istilah tersebut semakin banyak dikenal, karena telah dipergunakan untuk keperluan yang luas, seperti dalam jual beli.<sup>2</sup> Allah mengisyaratkan jual beli sebagai alat bermuamalah dengan keleluasaan untuk hamba-Nya karena setiap manusia memerlukan sandang, pangan sebagai kebutuhannya secara terus menerus selama manusia itu masih hidup. Hal seperti demikian tidak dapat dipenuhi dengan sendirinya melainkan dengan orang lain yaitu dengan cara saling tukar-menukar untuk memperoleh sesuatu yang ia perlukan dari orang lain.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Eko Anggoro Sebagai Pegawai Lazada Cabang Semarang, Pada tanggal 1 April 2019.

<sup>2</sup> Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H., *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2012) hlm. 153.

<sup>3</sup> Drs. H. Syukri Iska, M. Ag., Ph.D., *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia dalam Prespektif Fikih Ekonomi*, (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2014) hlm. 168.

Pada Toko *Online* Lazada sama seperti toko *online* yang lainnya konsumen melakukan transaksi jual beli. Produk yang diperjual belikan seperti baju, buku, alat kosmetik, perabotan rumah tangga, barang elektronik, yang dibutuhkan dari kategori wanita dan laki-laki, dari usia bayi, balita, dewasa hingga orangtua. Seiring berjalannya waktu, pada zaman sekarang teknologi berkembang pesat. Dengan adanya jual beli *online* memudahkan konsumen dalam berbelanja kebutuhannya, terutama untuk kalangan mahasiswa yang rata-rata sudah memiliki *smartphone* dan bisa menggunakannya dengan canggih. Beberapa para mahasiswa biasanya membuka situs Toko *Online* untuk sekedar melihat-lihat atau mencari barang yang sedang mereka cari dan butuhkan. Hanya dengan duduk besantai dimanapun tanpa beranjak dari tempat satu ke tempat yang lain, mereka sudah bisa membeli barang yang mereka inginkan. Karena dengan begitu lebih efisien dan tidak memakan waktu banyak serta mengeluarkan ongkos transportasi untuk pergi ke tempat yang menjual barang tersebut.

Produk yang sudah di beli biasanya mereka bermodalkan kepercayaan dari foto atau gambar yang di pasang oleh toko *online*, tidak jarang juga mereka melihat dari promosi yang diberikan oleh toko *online* tersebut. Para konsumen pun seolah-olah mengabaikan kejelasan dari barang yang dijual belikan di toko *online*.

Data yang di dapatkan oleh penulis dengan cara mengamati, melihat ataupun wawancara dengan konsumen yang kebanyakan acuh seperti tidak memperdulikan kejelasan dari barang yang mereka beli dari toko *online*, mereka cukup puas hanya dengan melihat foto atau gambar yang sudah dipasang penjual di toko *online* tanpa memikirkan kenyataan yang akan terjadi nantinya.

Melinda Dwi Rahayu seorang mahasiswa salah satu konsumen Toko *Online* Lazada, menjelaskan bahwa dia telah membeli baju di Toko *Online* Lazada tetapi ketika barang sudah di proses kirim dan ketika barang diterima olehnya berbeda dengan yang di pesana dari awal. Melainkan baju yang terima berwarna hijau, padahal baju yang dia beli saat pertama kali memesan adalah pink.

Dalam transaksi di Toko *Online* Lazada tidak banyak menemukan kendala, karena kebanyakan barang yang di pasarkan itu alias barangnya sudah siap tersedia. Seperti yang disebutkan dalam hadist Abdullah bin Mas'ud r.a meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW, bersabda: *“Berusaha dalam mendapatkan rezeki yang halal adalah kewajiban setelah kewajuban”*. Atau dengan maksud bahwa berkerja dengan uang yang halal adalah kewajiban agama yang kedua setelah kewajiban pokok dari agama, seperti *sholat, zakat, puasa dan haji.*”

Hadis di atas juga menjelaskan bahwa yang diwajibkan bagi seorang pedagang kaum muslim adalah hanya mencari uang,

tetapi tentang bagaimana mendapatkan uang yang halal. Untuk bisa mengidentikasi apakah sebuah bisnis atau perdagangan tersebut baik atau dianggap buruk dalam kajian etika praktis, harus mengacu kepada sumber yang jauh lebih matang yaitu dari petunjuk syariah.<sup>4</sup>

Mahasiswi bernama Noor Safira Ikhtiari salah satu konsumen Toko *Online* Lazada pernah berbelanja pakaian, karena menurutnya membeli pakaian lewat *online* lebih mudah dan efisien waktu. Akan tetapi ketika barang yang sudah Noor Safira Ikhtisari sudah sampai ditangan berbeda sekali dengan apa yang di tampilkan di situs dan tidak sesuai dengan apa yang sudah di deskripsikan di halaman foto produk tersebut. Karena Noor Safira ihtisari merasa kecewa dengan barang yang dia pesan tidak sesuai dengan apa yang sudah di tampilkan penjual, maka dia melakukan keluhan atas apa yang sudah dia alami dan respon dari pihak penjual untuk ditukar dengan syarat ongkir ditanggung pembeli lagi.

Dalam hukum Islam jika objek akadnya tidak bisa dilihat “*ba’i al-a’in al-gha’ibah*), jika konsumen (pembeli) menerima barang yang sudah dia pesan sesuai speseifikasi yang disepekati, maka harus dibeli, tetapi jika tidak sesuai maka konsumen memiliki hak khiyar. Tidak boleh menjual barang yang tidak ada tanpa ditentukan sifatnya dan ciri-cirinya karena *ba’i al-a’in al-*

---

<sup>4</sup> Drs. Faisal Badroen, Mba., Et Al., *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana 2007) hlm 131.

*gha'ibah* mengandung unsur *gharar* yaitu barang yang tidak bisa dilihat termasuk bisa membuat akad menjadi tidak sempurna. Hanafiyah berpendapat bahwa, dari pihak akad tersebut memiliki hak khiyar *ru'yah* (hak khiyar untuk melihat objek aka yang dibeli) untuk menghindari *gharar*. Maka jika barang yang diperjual belikan tidak ada pada saat akad, tetapi bisa ditentukan spesifikasinya oleh penjual atau pihak lain, atau barangnya tidak ada, maka akadnya sah.<sup>5</sup>

Mahasiswi bernama Khusna Febriani cukup sering berbelanja di situs Toko *Online* Lazada, dia mengetahui melalui iklan untuk promosi barang yang memang sedang dia cari, karena terlihat sangat menarik lalu dia memutuskan untuk membelinya tanpa pikir panjang, barang yang dia beli kebanyakan adalah baju dan *make up*. Disamping dia memang membutuhkannya dia juga mengakui itu sebagai keinginnya untuk berbelanja lewat *online*, karena lebih mudah, praktis, pilihannya lebih banyak dan tidak perlu keluar rumah untuk membelinya. Tetapi yang dialami oleh Khusna Ferbiani tidak jarang juga barang yang dia beli di situ *online* tidak sesuai apa yang dia beli diawal. Berbeda dengan gambar yang di foto. Kenyataan yang seperti itu membuat dia hanya memilih dia diam saja tanpa komplain kepada si penjual, padahal dia punya hak untuk melakukan komplain dan meminta

---

<sup>5</sup> Ir. Adiwarmarman A. karim, S.E., M.B.A., M.A.E.P., *Riba Gharar dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah: Analisis Fikih dan Ekonomi*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2015) hlm 88.

ganti rugi atas apa yang dialaminya. Menurutny dengan melakukan komplain akan memakan waktu dan prosesnya rumit jadi ia malas untuk mengurusnya. Padahal sebagai konsumen dia punya hak untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha atas apa yang membuat dia kecewa dengan membeli barang yang tidak sesuai korban dari promosi iklan yang berlebihan.

Hal yang seperti itu bisa saja terjadi karena adanya Iklan di dalam mempromosikan produk atau jasa untuk memudahkan para pelaku usaha dalam menjual produknya. Terkadang pelaku usaha menghalalkan segala cara untuk mempromosikan barang atau jasa kepada konsumen agar laku dan berminat untuk membeli, sehingga para pelaku usaha dapat mendapatkan keuntungan sebanyak-banyak tanpa memikirkan konsumen yang merasa sudah dirugikan. Terlihat dari iklan atau promosi yang ditawarkan pelaku usaha sudah merugikan konsumen, karena promosi atau iklan yang disajikan tidak sesuai kenyataan yang ada pada barang atau jasa. Di dalam kasus ini sudah jelas bahwa pelaku usaha merugikan konsumen dengan cara mempromosikan dan mengiklankan produk barang atau jasa dengan cara tidak benar dan terlalu dilebih-lebihkan dalam mempromosikan produk yang di produksinya. Sebagai konsumen kurang pandai dalam melakukan transaksi jual beli, padahal para konsumen terkadang

dijadikan sebagai objek ladang bisnis dari para pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.<sup>6</sup>

Seorang pelanggan Lazada bernama Muhammadiyah Rizal mengaku tertipu oleh *seller* resmi Lazada, dia mengalami kerugian cukup banyak. Tetapi ketika dia komplain kepada pihak Lazada, respon mereka hanya menyarankan untuk melaporkan kasus tersebut kepada pihak polisi karena itu adalah penipuan. Padahal seharusnya pihak dari Lazada lah yang bertanggung jawab untuk mengembalikan kepercayaan konsumen, serta mengembalikan semua kerugian. Menurut Muhammad Rizal, yang dilakukan oleh oknum *seller* lazada adalah penipuan.

Aisyah Septiasari sering berbelanja di Toko *Online* Lazada, karena menurutnya tinggal pencet dengan jempol sudah bisa memberi barang yang sedang dia inginkan. Namun yang dia rasakan pelayanan dari pihak Lazada mengecewakan karena barang yang dia beli sebuah produk *make up*. Ketika Aisyah sudah melakukan pembayaran lewat transfer bank dengan lunas, setelah 1 minggu ditunggu barang yang di pesanan tidak kunjung datang melebihi batas estimasi yang sudah ditentukan. Aisyah melakukan komplain *via chat* tetapi respon dari *costumer service* untuk menunggu tanpa memberi solusi.

Seorang konsumen bernama Rifqi Saputra telah membeli sepatu olahraga di Toko *Online* Lazada. disaat pembelian barang,

---

<sup>6</sup> Eli Wuria Dewi S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015\_ hlm 81-82.

Lazada akan memberikan keterangan tanggap berapa barang yang dipesan akan sampai, estimasi pengiriman tergantung dari *Supplier/Merchan* dan wilayah alamat konsumen. Status di dalam aplikasi Rifqi, barang yang dia pesan sudah sampai ke alamatnya, tetapi pada kenyataannya barang yang dia pesan belum sampai ke alamat rumah dia sesuai yang sudah dia isi sebagai konsumen dengan benar. Sebagai konsumen Rifqi merasa dirugikan, karena dia sudah membayar lunas sepatu yang dia beli. Menurutnya barang yang sudah beli memang sudah sampai tetapi diambil oleh kurir dari pihak Lazada yang tidak bertanggung jawab.

Kasus seperti ini pelaku usaha sudah melakukan *Tadlis* (penipuan) dalam perjanjian termasuk penipuan karena si pelaku usaha tahu ia tidak akan menyerahkan barang yang sudah dibeli pada ketentuan harinya. Walaupun dalam *Tadlis* konsekuensinya waktu penyerahan tidak berkaitan secara langsung, dengan harga atau jumlah barang, namun masalah waktu adalah sesuatu yang sangatlah penting. Dengan adanya *Tadlis* waktu penyerahan, maka transaksi harus jelas, kapan perpindahan hak milik terjadi.<sup>7</sup>

Para konsumen memiliki keluhan belanja di Lazada kebanyakan karena isi deskripsi produk tidak sama, foto produk yang sangat berbeda. Di dalam Toko *Online* Lazada terdapat sistem pengembalian produk (*refund*) dan dana, dengan ketentuan

---

<sup>7</sup> Dr. Oni Sahroni, M.A., *Riba, Gharar dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2015) hlm 114.



syarat tertentu dan beberapa langkah yang harus di ikuti. Dengan persyaratan yang rumit, dan tidak semua keinginan untuk melakukan proses pengembalian produk dan dana bisa dilakukan oleh pihak Toko *Online* Lazada karena mereka punya kebijakan tersendiri. Sangat disayangkan jika ada konsumen yang ingin melakukan proses sistem pengembalian produk dan dana tetapi tidak bisa karena kebijakan yang sudah ada, padahal konsumen itu merasa telah dirugikan.

Dengan ketentuan alasan pengembalian produk harus bersifat sah dan persyaratan persetujuan pengembalian barang dan dana terpenuhi dari pihak Toko *Online* Lazada, membuat kebanyakan konsumen tidak menggunakan haknya untuk melakukan pengembalian barang dan dana. Karena menurut konsumen prosesnya cukuplah rumit dan tidak semuanya langsung dilayani dengan cepat.

Bapak Ronny pada tanggal 19 Januari 2019 melakukan transaksi pembelian berupa 1 buah handpdhone seharga Rp. 1.650.000. yang sudah dikonfirmasi dibayar dengan lunas. Karena semua data yang dia lihat benar, bapak Kurniawan tidak merasa curiga sama sekali. Kemudian esok harinya bapak Kurniawan mendapatkan *email* dari Lazada yang berisi pembatalan pembelian barang dan dana akan dikembalikan ke rekeningnya tetapi setelah ditunggu tidak ada masuk. Lalu bapak Kurniawan mengajukan proses *refund* barang tetapi beliau mendapatkan email lagi bahwa tidak bisa melakukan *refund* karena sudah di *refund* dan

dikembalikan dalam bentuk pulsa. Ketika beliau melakukan protes, pihak Lazada hanya menanggapi bahwa semuanya sudah sesuai dengan prosedur.

Menurut Muhammad Rafi pelanggan berbelanja di Toko *Online* Lazada, dia pernah sekali mengalami tertipu. Ketika dia membeli *powerbank*, Karena barang yang dia beli lama tidak sampai juga ke alamat rumahnya. Saat komplain kepada *customer service*, responnya sangatlah lamban. Hal seperti ini, seharusnya saudara Rafi sebagai konsumen pihak melaporkan masalah seperti kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Toko *Online* Lazada. Karena pihak dari YLKI sendiri bisa langsung menghubungi direksi dari masing-masing toko *online* yang dikeluhkan oleh konsumen.

Saat Isna Rahmawati Alwi membeli barang elektronik di Toko *Online* lazada berupa alat pengering rambut (*hair dryer*), setelah dia melakukan pembayaran melalui transfer ATM dan status barang lalu diproses kirim, Isna tidak menyangka barang yang sudah dia beli saat diterima ternyata barangnya tidak berfungsi. Setelah dia melakukan komplain kepada *customer service* yang bersangkutan tetapi tidak ada respon.

Muhammad Iqbal membeli sebuah jam tangan di Toko *Online* Lazada, karena dia tidak memiliki dan membutuhkan jam tangan, saat membuka situs *online* Lazada dan melihat gambar jam tangan di layar langsung klik dan otomatis masuk ke dalam

troli, bermodalkan gambar jam tangan yang tampak bagus, Iqbal langsung melakukan transaksi pembayaran lewat ATM. Setelah 3 hari barang sampai dan diterima Iqbal, tetapi saat dibuka jam tangan yang diterima dalam keadaan mati padahal sudah dikasih baterai oleh si penjual. Menurutnya jam tangan yang dia beli tidak dikasih baterai tidak apa-apa asalkan jam tangannya hidup. Iqbal melakukan proses pengembalian barang, tetapi tidak ada konfirmasi lagi.

Wahyu Aji Pradana salah satu mahasiswa membeli handphone redmi seharga Rp. 1.350.000 di Toko *Online* Lazada, saat pesanan dia sudah dimasukkan ke dalam troli pembelian dan *checkout* untuk siap melakukan transaksi pembayaran, barang yang sudah dibeli Wahyu ternyata tidak ada di dalam troli. Menurutnya aneh sekali jika pihak dari Lazada sendiri yang melakukan pembatalan jual beli secara sepihak tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu.

Irrena baru pertama kali membeli barang di Lazada, dia melihat dan membeli barang sebuah *Smartwatch* dengan diskon 79%, dengan harga awal Rp. 400.000 menjadi Rp. 84.000. tetapi ketika barang yang Irrena pesan diterima dalam keadaan sudah mati dan tidak bisa di *charger*. Irrena sangat mempertanyakan pertanggung jawaban karena merasa ditipu oleh *seller* yang menjual barang rusak di Lazada.

Yayan Aminudin membeli *Specacer Bluetooth JBL Tag* 104 dengan *promosi buy 1 get 1*. Satu barang pesannya sampai

ditangan dengan warna yang berbeda. Padahal diawal Yayan membeli dengan warna hitam tetapi barang yang datang malah warna biru. Ditambah lagi kabel *chargernya* adalah paslu dan tidak bisa digunakan, tidak ada buku panduan maupun garansi. Karena sanagt merasa kecewa Yayan melakukan proses pengembalian barang dan mengganti uangnya tetapi tidak ada respon.

Ridha membeli sebuah tas jelly berukuran kecil berwarna maroon di Toko *Online* Lazada, tetapi ketika barang yang sudah Ridha beli sampai ditangan berbeda warna dengan apa yang dia inginkan dan dia beli diawal yaitu warna biru. Padahal saat bertanya kepada *seller*, katanya barang *ready* semua. Seharusnya penjual jujur tanpa harus menerima pesanan dan mengirim barang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan pembeli hanya untuk mengambil untungnya saja. Menurut Ridha melakukan proses pengembalian kepada Lazada itu rumit.

Berbeda dengan Lina Sugiarti salah satu mahasiswi yang mengaku sering sekali berbelanja di toko *Online* Lazada, barang yang biasanya dibeli Lina adalah *make up* atau pakaian utnuk memenuhi kebutuhannya sebagai perempuan. Menurutnya berbelanja di situs *online* lebih mudah dan sangat memudahkan tanpa harus ke toko lagnsung untuk mengeluarkan ongkos biaya lagi. Dalam melakukan belanja lewat toko *online* Lazada, tidak jarang Lina mengalami kesalahan dari barang yang sudah dia pesan sebelumnya, dari kualitas baju berbeda dengan apa yang

ada di foto maupaun jenis *make up* yang Lina sudah beli ternyata waktu di cek sudah dalam keadaan pecah. Ketika Lina melakukan komplain pihak dari *customer service* bilang itu adalah kesalahan dari kurir pengiriman sampai barang pesanannya bisa pecah. Padahal dari penjual ketika ingin mengirimkan barang pesanan dari konsumen melalui kurir, barangnya harus di *packing* dengan rapi dan benar agar tidak mengalami pecah ketika dalam perjalanan proses kirim kepada konsumen. Menurut Lina, kesalahan dari penjual itu sangat merugikan konsumen, dan biasanya penjual yang tidak amanah tidak akan menanggapi keluhan dari konsumen seperti salah barang pesanan, itu juga bentuk dari resiko dalam berbelanja di toko *online*. Tetapi situs *online* sekarang banyak yang sudah berkembang pesat dan banyak dari konsumen lebih memilih untuk berbelanja lewat situs *online*. Jadi seharusnya dari toko *online* Lazada sendiri harus bisa memberi kenyamanan dan kepercayaan pada konsumen.

Novriza Azzahra, berbelanja baju melalui toko *online* Lazada. dan pernah mengalami kesalahan dalam pesanan saat diterima olehnya, yaitu kesalahan pada warna baju yang dia beli berbeda. Novriza tidak melakukan komplain apapun karena menurutnya cukuplah merepotkan. Padahal sebagai konsumen dia memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan.

Ria Anggraini juga sebagai konsumen toko *online* Lazada meluapkan kekecewaanya sebaagi konsumen, karena Ria melakukan transaksi pmebelian tetapi tidak bisa melakukan

transaksi pengembalian. Pengalaman yang tidak menyenangkan seperti itu membuat Ria kapok membeli di toko *online* Lazada, karena barang yang dia beli tidak berfungsi, dalam keterangannya barang masih dalam proses pengiriman padahal barangnya sudah sampai. Ketika mau melakukan pengembalian (*refund*) malah tidak bisa melakukan karena dari pihak Lazada tidak aktif.

Aulia membeli produk sebuah mukena di toko *online* Lazada, dengan nomor pesanan 201546789xxxx. Aulia memutuskan untuk membeli produk tersebut karena ada diskon 50% dari pihak Lazada, yaitu harga awal Rp. 240.000 setelah di diskon menjadi Rp. 120.000, sehingga membuatnya yakin untuk membeli karena adanya diskon dan harga barangnya menjadi murah. Diakhir dalam transaksi tersebut didalam halaman situs Lazada Aulia, bahwa barang pesanan akan sampai pada tanggal 6-10 Maret 2018. Tetapi sampai melebihi tanggal 10 Maret barang belum ada sampai ke tangannya. Aulia mencoba menghubungi pihak *Customer Service* dari pihak Lazada untuk menanyakan status pesannya dan diinformasikan akan dilakukan segera pengecekan ulang terlebih dahulu. Dan *email* masuk dari Lazada bahwa pesanan barang Aulia akan dijadwal ulang proses pengirimannya dengan batas waktu sampai 5 April, hingga komunikasi berakhir dengan tanpa adanya status kejelasan untuk barang pesanan. Aulia adalah pelanggan Lazada yang loyal

selama beberapa tahun dan merasa sangat kecewa pihak Lazada yang menanggapi masalahnya ini.

Hesty membeli dua barang dari Toko *Online* Lazada, yaitu satu barang dikirim dari dalam negeri dan satunya lagi dijual dan dikirim dari luar negeri transaksi keduanya dilakukan oleh Hesty secara bersamaan. Yang menjadi aneh adalah barang yang yang dibeli dan dikirim dari luar negeri sampai ditangan Hesty sesuai jadwal tepat waktu. Tetapi barang yang dibeli dan dikirim dari dalam negeri belum ada sampai ditangan Hesty. Ketika ditanyakan kepada pihak Lazada yaitu *customer servicenya* hanya bilang akan melakukan proses pengiriman ulang secepatnya. Kenyataanya barang yang dibeli dan dikirim dari dalam negeri sampai sekarang belum sampai dan diterima oleh Hesty, menurutnya barang yang dijual dan disediakan oleh penjual (dosmetik) di Lazada harusnya lebih cepat proses pengirimannya.

Ainin Rohmah mengaku pernah menjadi korban penjual (*seller*) nakal di Lazada, biasanya penjual menipu sering menyusup sebagai penjual baik-baik. Dengan berbagai barang bermerk yang lagi tren dijual dengan harga yang lebih murah dibawah harga yang semestinya dengan cara mengelabui konsumen dengan promo atau diskon yang diberikan untuk menarik para konsumen. Penjual nakal biasanya meminta konsumen atau pembeli untuk membayar dengan cara transfer ke nomor rekening pribadi penjual nakal dan bukan ke nomor rekening bersama dari pihak Lazada yang resmi. Biasanya penjual

nakal akan mengalihkan transaksi jual beli ke pesan pribadi untuk meneglabuhi konsumen. Menurut Ainin tidak seharusnya dia gegabah dalam membeli barang yang terlihat murah di penjual pasar gelap (*black market*).

Maula, berbelanja di toko *online* Lazada karena ada promo *flash sale*. Sinta mengikuti promo itu karena ada *handphone xiaomi redmi 4a* yang dijual dengan harag cukup murah. Setelah sekian hari menunggu berharap handphone yang dibeli segera diterima ditangan ternyata berujung pada kekecewaan. Sinta bertanya berkali-kali pada *coustmer service via live chat* Lazada, tetapi jawaban yang diberikan sangat dianggap enteng. Alasan *costumer service* mengapa handphonnr yang dibeli Sinta tidak kunjung diterima adalah pihak jasa pengiriman tidak bisa menemukan alamat pembeli saat ini, produk yang dibeli dikembalikan kepada pihak *supplier*. Menurut Sinta seharusnya pengiriman datang tanpa adanya kendala, karena nama alamat dengan nomr telepon Sinta sudah tertulis sangatlah jelas yang biasa digunakan untuk berbelanja di Lazada. dari kejadian ini sinta merasa kecewa karena pesanannya dimasabodohkan pihak Lazada sendiri.

Nurina Majdina membeli produk sebh sepatu di *Official Store* Lazada, pesanan sudah dibayar melalui Indomaret, namun sampai 2 minggu pesanan Dina tidak kunjung dikirim. Seharusnya pesanan sampai pada tanggal 5-8 April 2018. Dina sudah melakukan *follow up* pada *live chat* di Lazada, namun jawabannya



menunggu dari tim gudang Lazada yang *progressnya* tidak ada sama sekali. Setelah Dina mealukan *follow up* lagi melalui *live chat* di Lazada, masih juga tidak mendapatkan titik terang maupun solusi terhadap nasib pesannya. Komplain yang dilakukan hanya berakhir dengan permohonan maaf dan diminta untuk menunggu lagi.

Farhan juga sangat merasa tertipu saat membeli sepatu Vans Original dari Lazada. sepatu original tersebut yang awalnya seharga Rp. 1.800.000 menjadi Rp. 6.800.000 karean adanya diskon promo. Ketika Farhan sudah melakukan transaksi pembayaran lewat ATM secara lunas, tidak disangka barang yang sampai ditangannya adalah barang palsu atau KW bukan sepatu original yang semestinya. Melainkan sepatu yang dikirim oleh Lazada adalah sepatu KW yang biasa bisa dijumpa dipasar dengan harga murah yaitu kisaran Rp. 100.000. Farhan sendiri sudah menghubungi pihak Lazada melalui telepon, email ataupun *live chat* lewat *customer service* tetapi tidak ada tanggapan dan tidak digubris sama sekali.

Saudara Danil membeli laptop baru karena laptpnya lamanya sudah rusak. Danil membeli laptop Lenovo di toko online Lazada seharga Rp. 3.449.000, saat laptopnya dikirim dan diterima tanpa berfikir panjang Danil *mengInstall windows*, *upgrade* memori menjadi 4GB dan menginstall seluruh softwarenya. Tetapi di hari ke dua pemakaian laptop barunya, tombol klik kiri *touchpad* rusak, setahu Danil di Lazada ada

layanan menjamin 14 hari pengembalian barang jika ada masalah. Lalu Danil menghubungi pihak Lazada untuk melakukan proses pengembalian barang, dan pihak dari Lazada menyuruh untuk mengembalikan unit tersebut untuk melakukan pengecekan. Setelah dilakukan pengecekan hasilnya sangat mengecewakan yaitu pihak Lazada tidak mau mengganti laptop tersebut dan langsung mengirimkannya kembali tanpa ada sedikitpun konfirmasi kerusakan yang ada dengan alasan produk yang sudah *diupgrade* tidak bisa ditkar atau dikembalikan. Akhirnya dengan keadaan kecewa Danil merasa bagaimana membeli barang dengan harga penuh tetapi dapatnya barang yang sudah rusak.

Mulyadi begitu melihat promo gambar tas tanpa befikir panjang langsung membelinya, setelah melakukan transaksi membayar di Indomaret seharga Rp. 74.000 dengan diskon 50% harga awal Rp. 149.000. keinginan Mulyadi berharap tas pesananya sesuai apa yang ada ditampilan gambar, dengan pilihan warna pink muda. Tetapi saat barang sampai ditangan yang datang melainkan warna biru bukan warna pink muda, dan tali gantungannya juga sobek. Mulyadi merasa kecewa karena dibohongi pihak Lazada.

Iyan membeli sebuah *mic karaoke wireless speakermic bluetooth* di Toko Online Lazada dengan promo diskon 55% harga awal Rp. 150.000 menjadi Rp. 68.000. saat barang suah sampai dan diterima oleh Iyan merasa kecewa karena kabel data untuk *charger mic karaoke wireless speaker mic* tidak ada,

lubang-lubang untuk kabel datanya tidak sama. Menurut Iyan jika Lazada barang yang diinginkan konsumen sedang kosong, tidak perlu dipaksakan untuk menjualnya demi keuntungan. *Packing* juga hancur karena tidak diberi *bubble wrap* sebagai jaminan keamanan barang. Iyan mengajukan *refund* dan komplain tetapi responnya sangatlah lamban.

Wulansari membeli tiga *lipstick merk Maybelline super stay matte*, diketerangan tidak ada penjelasan produk secara random. Wulansari sudah memilih tiga produk lipstick dengan warna yang berbeda untuk dibelinya. Tetapi pada kenyataannya ketika barang sudah diterima dan dibuka pihak penjual mengirim tiga produk lipstick dengan warna yang sama persis. Mulyani merasa kecewa dan komplain, karena berkali-kali sudah mengingatkan penjual *via chat* untuk tiga warna produk lipstick yang berbeda. Pihak Lazada menyarankan untuk *refund* barang karena itu mungkin kesalahan dari kurir yang mengirimkannya.

Banyak pelaku usaha (*seller*) mempromosikan barangnya di Toko *Online* Lazada dengan mudah, tetapi tidak jarang dari mereka yang kurang amanah (jujur) dalam bertransaksi jual beli, karena selama ini banyak konsumen Lazada yang mengeluh dan komplain kepada pihak Lazada sendiri. Barang-barang tersebut adalah yang paling banyak diminati oleh para konsumen dan bisa didapatkan dengan mudah di Toko *Online* Lazada. Oleh karena itu sampai sekarang masih ada konsumen yang merasa dirugikan atas

kesalahan yang dilakukan oleh penjual atau dari pihak Lazada sendiri.

Para konsumen berbelanja barang-barang di Toko *Online* Lazada seperti baju, sepatu tas, jam tangan, maupun alat elektronik sebagai kebutuhan mereka dan membelinya hanya perlu membuka aplikasi Lazada di handphone tanpa harus keluar rumah dan beranjak dari tempat, berbelanja *online* menurut konsumen cukup efisien. Biasanya konsumen membaca deskripsi terlebih dahulu ketika ingin membeli suatu barang/produk tertentu untuk mengetahui spesifikasi barangnya dengan jelas. Kebanyakan dari konsumen mengalami kerugian dan kecewa atas barang yang diterima berbeda atau barang yang dibeli tidak kunjung datang, tidak jarang juga konsumen mengalami penipuan dari Toko *Online* tersebut.

Konsumen membeli barang hanya bermodalkan kepercayaan pada gambar yang di promosikan di Toko *Online* Lazada, konsumen memilih, melihat harga, lalu membayar barang tersebut tanpa mengetahui yang sebenarnya apakah penjual jujur apa tidak. Selama ini konsumen yang membeli barang tersebut belum pernah mengalami kekecewaan, jadi mereka masih percaya-percaya saja. Berbeda dengan konsumen yang sudah pernah mengalami penipuan pastinya mereka langsung kapok dan tidak ingin lagi bertransaksi di Toko *Online* tersebut.

Barang-barang yang di jual belikan di Toko *Online* Lazada rata-rata barang yang dijual oleh *brand* lokal atau penjual

biasa. Sebelum memasarkan barangnya di Toko *Online* Lazada, penjual harus mendaftar terlebih dahulu sebagai *seller* melalui aplikasi alamat [www.lazada.co.id/marketplace](http://www.lazada.co.id/marketplace). Yang akan di konfirmasi dari pihak Lazada selama 2x24 jam. Langkah pertama jika ingin menjadi penjual (*seller*) di Toko *Online* Lazada adalah membuka alamat [www.lazada.co.id/marketplace](http://www.lazada.co.id/marketplace) lalu klik pada layar Mulai Berjualan Sekarang, dan akan melihat halaman berisi biodata yang di minta, seperti:

1. Pilih tipe toko (perseorangan/perusahaan)
2. Lokasi Indonesia
3. No Telephone (aktif)
4. Nama toko
5. URL toko
6. *Email* yang digunakan untuk login
7. Kata sandi/password
8. Konfirmasi kata sandi
9. Validasi (geser ke arah kanan)

Langkah selanjutnya adalah mengisi biodata informasi penjual, seperti:

1. Nama depan
2. Nama belakang
3. Nomor identitas (No KTP/Paspor/SIM)

Dan mengisi alamat kantor, seperti:

1. Alamat kantor
2. Provinsi

3. Kota
4. Negara
5. Kode pos
6. Kecamatan/kabupaten

Mengisi juga *Warehouse Adress* (alamat gudang) akan menggunakan sebagai alamatnya atau tidak, memberi nomor telephone serta alamat *email*. Memberikan informasi toko, seperti:

- a. Kategori utama produk
- b. Jumlah produk yang ingin dijual di Lazada
- c. Darimana anda mendengar tentang berjualan di Lazada
- d. Masukkan kode promo.

Lalu klik tulisan Centang pada halaman perjanjian *marketplace* Lazada. Selanjutnya klik kirim dan yang terakhir klik tanda tangan kontrak.<sup>8</sup> Namun jika dilihat realitanya di Toko *Online* Lazada, masih terdapat beberapa penjual nakal atau tidak jujur dalam memasarkan produknya. Dalam Lazada sendiri atau penjual yang melakukan kecurangan dalam transaksi jual beli *online*, hal ini mengartikan bahwa kesalahan itu terjadi karena kelalaian penjual atau pihak Lazada, seakan-akan *customer service* lepas tangan sebagai pihak yang menanggapi jika ada keluhan atau komplain dari konsumen.

Seiring berjalannya waktu kualitas Toko *Online* bisa menurun karena rasa percaya dari konsumen yang berkurang,

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Eko Anggoro Sebagai Pegawai Lazada Cabang Semarang Pada tanggal 01 April 2019

sehingga produk yang dijual harus mencantumkan deskripsi atau menampilkan foto gambar produk yang memang sesuai dan tidak ada unsur berlebihan hingga mengakibatkan rasa kecewa oleh pihak konsumen. Sehingga konsumen mendapatkan informasi yang jelas tentang produk yang akan dibelinya.

Di Toko *Online* Lazada sendiri, masih ada beberapa penjual produk yang tidak jujur dalam mencantumkan deskripsi barang maupun keaslian foto gambar produk. Walaupun deskripsi pada produk hanya informasi saja dan foto pada gambar produk untuk memasarkannya, akan tetapi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai informasi yang tidak benar dan mempromosikan secara berlebihan yang bertujuan untuk melindungi konsumen maka deskripsi dan foto gambar produk harus dicantumkan secara benar.

Selain deskripsi dan foto gambar pada produk yang ada di Toko *Online* Lazada, juga ada beberapa penjual yang mengirimkan produk pesanan konsumen dengan tidak sesuai yang dipesan diawal. Hal ini menjadi kekecewaan bagi konsumen yang membeli. Karena menurut mayoritas konsumen menanggapi bahwa produk yang dijual di Toko *Online* Lazada mendapat kepercayaan banyak dari para konsumen.

Jika dilihat dari masalah diatas, hak konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Toko *Online* Lazada masih belum sepenuhnya terpenuhi oleh penjual di Toko *Online* Lazada atau konsumen sendiri yang kurang teliti dalam berbelanja *online*. Ada

beberapa produk yang tidak memberikan informasi yang jelas, jujur dan benar tentang kondisi barang atau jasa yang diperjual belikan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan komplain dari konsumen. Bahkan ada penjual yang melakukan penipuan terhadap konsumen.

Jika melihat kejadian di Toko *Online* Lazada masih banyak konsumen yang mengeluh kerugiannya karena tidak adanya kesesuaian dalam produk yang diterima oleh konsumen. Tentu ini belum memenuhi hak konsumen sepenuhnya atas kejelasan informasi mengenai barang yang dibeli. Dengan seiring berjalannya waktu lambat laun apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pihak konsumen, maka konsumen bisa menggugat pelaku usaha atau penjual melalui lembaga yang berwenang dan memiliki tugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha untuk melalui peradilan yang ada di lingkungan pradilan umum yang memiliki kewenangan.

Di dalam Toko *Online* Lazada terdapat sistem *refund* (pengembalian dana) sebagai bentuk *khiyar* untuk para konsumen. Dengan cara mengisi *form refund* dengan *cek kode voucher refund* (*store credit*) melalui akun Lazada login terlebih dahulu, kemudian pilih panel akun dan klik *voucher*. Pengembalian dana diproses dengan *voucher refund* berlaku untuk metode bayar bank dan untuk dikembalikan dana melalui rekening bank bisa melalui *voucher store credit*. Estimasi waktu pengembalian dana adalah 3 sampai 7 hari. Tetapi meskipun pihak Lazada sudah menyediakan



*refund* sebagai bentuk perlindungan untuk hak konsumen, belum tepat karena beberapa faktor yaitu karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara *refund* itu sendiri atau konsumen yang kurang paham dalam bagaimana proses *refund* itu dilakukan (gaptek), malas bertanya karena kurangnya informasi, dilapangan belum ada kesadaran dari pihak pelaku usaha maupun konsumen sendiri.

Dalam proses *refund* pihak *customer service* dari Lazada melayani dan merespon komplain dari konsumen, yang dapat dihubungi melalui *email* Lazada lewat *livechat* atau *call center* pada Senin-Jumat (Pukul 09.00-20.00) dan Sabtu-Minggu (Pukul 09.00-17.00. permintaan *refund* yang sudah sesuai dengan persyaratan dapat dimulai dengan mengisi formulir pengembalian *online*. Konsumen login ke akun Lazada terlebih dahulu untuk bisa mengakses fomulir tersebut. Dengan kebijakan pengembalian barang semua produk yang dijual di Lazada berada dalam jaminan.

Persyaratan yang dianggap sah dalam permintaan pengembalian produk (*refund*) dan dana adalah bukti pembelian (nomor pembelian, faktur pembelian) rincian bank diperlukan apabila dalam formulir pengembalian pembayaran dilakukan melalui Bank *Transfer*. Untuk barang yang akan dikembalikan dalam proses *refund*, kemas ulang produk yang akan dikembalikan dan tempel stiker formulir *refund* diluar kardus paket, alasan konsumen mengembalikan barang harus terpenuhi,

kiriman produk yang ingin dikembalikan ke alamat gudang *warehouse* yang sudah tercantum dalam formulir pengembalian barang.

Beberapa bentuk alasan dari konsumen yang ingin pengembalian produk yang dianggap tidak sah maka biaya proses pengiriman barang konsumen tidak akan diganti atau yang dimaksudkan adalah biaya pengiriman paket ditanggung oleh pihak konsumen sendiri. Produk konsumen tidak dapat dikembalikan setelah melebihi 7 hari kalender dan 14 hari kalender. Jika alasan pengembalian adalah perubahan pikiran (*change mind*) pihak dari Lazada akan tetap mengganti biaya pengiriman paket (ongkos kirim), karena Lazada hanya akan mengganti biaya pengiriman paket sesuai tarif *Reguler* JNE. Setelah pengembalian produk berhasil dan menggunakan tarif *Reguler*, proses evaluasi kualitas membutuhkan hingga 3 hari kerja setelah produk diterima di gudang *warehouse*. Seberapa lama penerimaan produk kepada konsumen tergantung pada estimasi waktu penggantian produk sesuai pada halaman produk Lazada, alamat gudang Lazada untuk mengembalikan produk kepada konsumen.

Langkah-langkah untuk pengembalian produk secara *drop off* dan *pick up* adalah sebagai berikut:

- 1) Isi formulir pengembalian produk secara *online*.
- 2) Setelah mengisi formulir, konsumen mendapatkan kode otorisasi atau RA (*Return Authorization*) yang ada 15 digit

diikuti dengan nomor *order* dan kombinasi angka, contoh: Nomor *order* (202345345, contoh *Return Authorization*: RN2023453456789.

- 3) Cetak formulir dilengkapi dengan *Return Number* dan Nomor *Order*.
- 4) Bungkus ulang produk yang akan dikembalikan, lalu tempelkan formulir diluar kemasan produk, apabila kotak produk diterima Lazada dalam kondisi tidak seperti semula (sobek, hilang atau sudah ditempel stiker) maka pihak Lazada tidak dapat menerima.

Penulis berpendapat, masih adanya beberapa produk yang tidak sesuai diperjual belikan oleh pelaku usaha atau penjual (*seller*) di Toko *Online* Lazada, disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha dan kurangnya pengetahuan konsumen dan pelaku usaha akan hukum perlindungan konsumen, lemahnya pengawasan dan masih kurangnya sosialisasi dari Lembaga Perlindungan Konsumen. Sebagai pengawas terhadap berlakunya penyelesaian perlindungan konsumen di pasaran tentang pentingnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen bagi pelaku usaha dan konsumen sendiri. Masih kurangnya kesadaran pelaku usaha dan konsumen pengetahuan informasi dalam melakukan transaksi jual beli *online*. Dan akan pentingnya kesesuaian dalam deskripsi dan foto gambar produk, sikap jujur dalam transaksi jual beli maupun memiliki itikad baik sebagai pelaku usaha. Sebenarnya pihak dari Lazada sendiri sudah memfasilitasi

pengembalian produk dan dana dalam bentuk *refund* sebagai upaya perlindungan konsumen, tetapi kenyataanya di lapangan kurang tetap sasaran dan tidak terlaksana sebagaimana mestinya, faktor ini karena penjual (*seller*) dan konsumen yang kurang komunikasi, tidak mencari informasi dengan benar dan pengetahuan tentang perlindungan konsumen masih minim

**BAB IV**  
**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF**  
**TERHADAP JUAL BELI *ONLINE* DI TOKO *ONLINE***  
**LAZADA**

**A. Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* Berdasarkan Hukum Islam**

Zaman sekarang semakin banyak masyarakat yang menggunakan peluang usaha di dunia maya yaitu dengan cara berjualan melalui internet. Masyarakat sekarang pandai dalam menggunakan teknologi di era digital yang sudah canggih seperti sekarang, mengingat kebutuhan manusia sangatlah banyak untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kebutuhan manusia dapat dikategorikan menjadi tiga macam, yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier. Kebutuhan primer adalah sebuah kebutuhan pokok atau yang utama yang harus dipenuhi oleh setiap orang demi keberlangsungan hidupnya. Kebutuhan sekunder adalah kebutuhan manusia yang harus dipenuhi setelah tercapainya atau terpenuhinya kebutuhan primer atau bisa disebut sebagai kebutuhan tambahan yang memiliki sifat sebagai pelengkap dari kebutuhan pokok. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan yang akan dapat dipenuhi oleh setiap manusia apa bila kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder sudah terpenuhi atau bisa disebut sebagai kebutuhan akan barang mewah yang bersifat prestisius.

Saat ini banyak pelaku usaha yang menjual atau memasarkan dagangannya untuk mengambil keuntungan dari masyarakat yang ingin memenuhi kebutuhannya. Namun masih ada pelaku usaha yang tidak jujur atau nakal dalam transaksi jual belinya yang tidak memberikan informasi maupun tanggung jawab yang jelas kepada para konsumen. Salah satunya adalah pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi atas kecurangan yang dilakukannya dalam mencederai perjanjian dalam transaksi jual beli.

Sistem jual beli dalam praktek perlindungan konsumen di Toko *Online* Lazada sudah penulis jelaskan dalam bab tiga, yaitu konsumen atau pembeli membuka aplikasi Lazada atau membuka situs di [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) langsung memilih barang apa yang akan dibeli yang di promosikan oleh pelaku usaha (*seller*) di dalam Toko *Online* Lazada. Namun dalam praktek perlindungan konsumen dalam jual beli ini konsumen banyak yang dirugikan atas apa yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Toko *Online* Lazada merupakan toko *online* yang sudah ada sejak tahun 2012 yang beroperasi di Asia Tenggara dan beberapa negara juga, salah satunya yaitu Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand dan Filipina. Belanja *online* yang sangat efisien memudahkan para pelaku usaha (penjual) dan konsumen (pembeli) untuk melakukan transaksi jual beli. Banyaknya penjual dan pembeli membuat para pelaku usaha membuka

*account* untuk menjual produknya di Toko *Online* Lazada. Pihak dari Lazada atau penjual di di Toko *Online* Lazada sendiri tidak memberikan hak konsumen dengan baik dan benar, karena masih banyak keluhan dan komplain dari para konsumen pada penjual melalui pihak Lazada yang tidak bertanggung jawab atas apa yang dialami oleh konsumen. Banyaknya keluhan dan komplain dari para konsumen yang tidak bertanggung jawab atas barang yang dijual berbeda atau tidak adanya kesesuaian perjanjian misalnya.

Begitu juga menurut para konsumen bahwa barang atau produk dari Toko *Online* Lazada jika adanya kesalahan dalam barang yang diterima, tidak adanya kepastian dari pihak *Seller* di Lazada. Menurut konsumen, barang seperti baju, tas, jam tangan, sepatu merupakan barang paling sering mengalami kesalahan yaitu saat diterima dengan warna yang berbeda atau barang aslinya tidak sesuai gambar.

Manusia membutuhkan adanya transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya, terutama jual beli *online* pada era sekarang yang berkembang begitu pesat. Maka banyak pelaku usaha yang berlomba-lomba menggunakan peluang untuk menjual produknya agar mendapatkan keuntungan. Keuntungan yang halal adalah rizki yang dicari dengan cara halal pula, terutama produk tersebut memberikan kualitas yang memang bagus yang jelas informasinya pada salah satu produk yang dipromosikan pada transaksi jual beli *online*, warna pada produk

maupun foto gambar yang ditampilkan produk tersebut. Demikian Hukum Islam dan Hukum Positif menjadi tolak ukur dalam melindungi hak-hak konsumen pada jual beli *online*.

Dalam muamalah menjelaskan bahwa muamalah dari sudut pelaksanaan. Pelaksanaan dalam ibadah adalah sepenuhnya dalam usaha memenuhi kehendak Allah, sehingga tata caranya sepenuhnya atas petunjuk dari Allah dan penjelasan Nabi Muhammad SAW, petunjuk pelaksanaan ini sudah dirinci dengan sempurna dan tidak lagi membuka peluang untuk bisa terjadi adanya perubahan.<sup>1</sup> Apapun yang dilakukan dalam bermuamalah sudah ada dan dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Sunah Rasul. Dalam muamalah dilaksanakan dengan rasa suka sama suka, dengan sukarela tanpa adanya suatu paksaan, muamalah dilakukan untuk mengundang banyak manfaat dan terhindar dari *madharat* dalam kehidupan masyarakat muamalah dilaksanakan dengan cara yang jujur dan adil. Sebagai aspek kehidupan manusia diatur dan dilaksanakan berdasarkan syariat Islam, baik interaksi hubungan manusia dengan sesama manusia (muamalah).

Dalam melaksanakan jual beli dalam bermuamalah harus sesuai dengan rukun dan syarat jual beli. Rukun jual beli meliputi penjual dan pembeli, ijab dan qabul (*shighat al-aqad*), objek akad (barang dan uang), tujuan akad (*maudhu' al-aqad*). Selain adanya rukun dalam jual beli juga harus memenuhi adanya syarat dalam

---

<sup>1</sup> Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2014) hlm 133.



jual beli yaitu meliputi. Pertama, penjual adalah orang yang sudah baligh, *tamyiz* (dewasa), orang yang memiliki akal (*mumayyis*). Syarat penjual (pelaku usaha) di Toko *Online* Lazada sudah memenuhi dengan syarat jual beli. Kedua, syarat pembeli adalah orang yang sudah baligh, *tamyiz* (dewasa), orang yang memiliki akal (*mumayyis*). Para pembeli (konsumen) di Toko *Online* Lazada sudah memenuhi dengan syarat pembeli seperti yang disebutkan seperti diatas. Ketiga, objek akad (*ma'uqud alaiah*) adalah barangnya suci, dapat dimanfaatkan barangnya, barang dapat diserahkan, sudah diketahui harga barangnya, barang tersebut sudah diterima oleh pembeli. Dalam perlindungan konsumen menurut Islam, perlunya sikap jujur pelaku usaha (penjual) dalam melakukan transaksi jual beli *online*. Akan tetapi dalam syarat ini barang yang dijual belikan di Toko *Online* Lazada khususnya baju, alat elektronik tidak adanya kesesuaian dalam akad diawal yaitu tidak sesuai dengan warna barang/ deskripsi barang yang dicantumkan maupaun foto gambar yang ditampilkan, tidak jarang juga terjadi barang yang sudah dibeli oleh konsumen tidak menerima barang tersebut. Apabila barang tersebut tidak sesuai dengan deskripsi, warna maupun gambar dan adanya kecacatan dalam produk maka dapat menimbulkan rasa kecewa dan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Jual beli *online* adalah untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Dalam jual beli *online* seorang pelaku

usaha harus dapat memberikan informasi yang benar dan dengan jujur kepada konsumen. Namun, sekarang masih banyak ditemukan pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen. Allah SWT sudah menjelaskan dalam masalah yang terjadi saat ini berhubungan dengan jual beli dalam Al-Qur'an. Firman Allah SWT QS. An-Nisa' 29 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۚ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesama dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*”.<sup>2</sup>

Namun jika dilihat dari pandangan Islam, mencantumkan informasi atau gambar foto yang jelas dalam produk adalah suatu hal yang dilakukan untuk mencapai sebuah kemaslahatan dan menghindari adanya kemadharatan. Kemaslahatan maksudnya ditunjukkan untuk seorang konsumen agar terhindar dari adanya

---

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: PT Sygma Exa Grafik, 2015) Q.S An-Nisa' (4) : 9

resiko yang dapat terjadi jika suatu produk yang dibelinya mendapat manfaat yang banyak untuk dirinya sendiri.

Di dalam Islam, perlindungan konsumen menurut hukum Islam adalah yang utama terdapat kemaslahatan untuk umat manusia. Hak dan kewajiban adalah hal yang sangat penting untuk mengatur tingkah laku dan perilaku seorang penjual dan pembeli, yaitu penjual harus berperilaku jujur, adil, jelas dan memberi kepastian agar terhindar dari manipulasi tentang informasi produk barang. Maka produk haruslah jelas dan tidak mengandung *gharar* bagi konsumen dan tidak menimbulkan perselisihan antara penjual dan pembeli. Sesuai dengan riwayat hadist dari H.R. Turmudzi Rasulullah SAW bersabda: “pedagang yang jujur dan dapat dipercaya akan bersama para nabi, orang yang jujur, syuhada dan orang yang saleh<sup>3</sup>”.

Dari hadits diatas sudah dijelaskan bahwa usaha yang paling baik adalah melakukan sesuatu dengan tangannya sendiri dengan syarat harus dilakukan dengan baik dan jujur. Kalimat *amalu ar-rijalu biyadalihi* yang berarti usaha seseorang menggunakan tangannya sendiri dapat diartikan sebagai bisnis (wirausaha), karena dengan melakukan dengan tangannya sendiri dapat menciptakan sesuatu yang memanfaatkan peluang dan kemampuan.

---

<sup>3</sup> Nadirsyah Hawari, Lc, M.A., *Fiqh Muamalah Sistem Transaksi Jual Beli*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2014) hlm 125.

Di dalam *fiqh* muamalah disebutkan adanya jual beli yang di larang dalam Islam, yaitu:

- a. Jual beli *najasy* (profokasi), yaitu menawarkan suatu barang dagangan dengan menambah harga secara terbuka, ketika datang seorang pembeli dia menawarkan lebih tinggi harga barang itu padahal dia tidak ingin membelinya. Untuk memiliki tujuan agar pembeli tersebut membeli barang itu lebih tinggi lagi.
- b. Jual beli *gharar*, yaitu seorang penjual menipu pembeli karena tidak adanya kepastian.
- c. Jual beli *gisyah*, yaitu seorang penjual menjual kepadanya barang dagangan yang didalamnya terdapat cacat. Penjual mengetahui apabila adanya kecacatan pada barang tetapi tidak memberitahukannya kepada pembeli, mengandung penipuan, pemalsuan dan pengkhianatan.<sup>4</sup>
- d. Jual beli *talaqi rukban*, yaitu memberhentikan seorang pedagang yang hendak pergi ke pasar.
- e. Jual beli produk haram, yaitu menjual barang yang dilarang dan diharamkan oleh Al-Qur'an dan Sunnah. Seperti, menjual minuman keras, babi, bangkai dan anggur yang akan dibuat untuk minuman keras.

---

<sup>4</sup> Abdullah, *Fiqh Jual Beli Panduan Praktis Bisnis Syariah*, (Jakarta: Caerdas dan Berkualitas, 2008), hlm 123-138 .

- f. Jual beli *tathfif*, yaitu mengurangi timbangan atau takaran barang.<sup>5</sup>

Praktek jual beli *online* di Toko *Online* Lazada, belum sesuai dengan aturan yang ada di dalam Islam, karena pada produk mengandung unsur ketidakjelasan pada barang yang diperjual belikan. Adanya ketidakjelasan barang karena pihak penjual atau pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas pada deskripsi barang, menampilkan foto asli pada saat menjualnya, tidak mengirimkan barang kepada konsumen sesuai permintaan atau terjadinya *tadlis* (penipuan) tidak ada kejelasan tentang sampai kapan barang akan diterima oleh konsumen, menjual barang yang rusak atau cacat. Sebab itu jual beli yang ada di Toko *Online* Lazada tidak sempurna.

Memberikan informasi tentang barang yang diperjual belikan dengan jelas dengan tidak berlebihan, mengirim barang yang dibeli oleh konsumen sesuai permintaan, menampilkan foto gambar produk yang asli bukan yang palsu, tidak menjual barang yang rusak dan cacat, adalah merupakan bentuk amanah dari diri sendiri dan untuk rasa tanggung jawab kepada Allah SWT. Dimana bentuk tanggung jawab adalah menjadi tanda adanya itikad baik pelaku usaha dalam menjual barang tersebut. Karena

---

<sup>5</sup> Enang Hidayat M.Ag., *Fiqh Jual Beli*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015) hlm 129.

apapun yang kita lakukan dalam jual beli akan mendapatkan balasan, baik dari Allah SWT ataupun melalui orang lain.

Di dalam asas kewajiban pelaku usaha yang sudah disebutkan dalam bab dua, yaitu disebutkan bahwa pelaku usaha harus bersikap jujur dalam melakukan bisnis atau jual beli dan barang yang diperjual belikan harus mementingkan kepercayaan konsumen maupun keamanan bagi semua pihak. Di Toko *Online* Lazada penjual (*seller*) sudah melakukan *tadlis* (penipuan), menjual barang yang *gharar* (ketidakjelasan), *gisyah* (menyembunyikan cacat) yang melanggar asas tersebut. Di dalam Islam sudah ada aturan yang menghendaki adanya unsur keadilan, kejujuran dan keterbukaan dengan rasa nilai keimanan dalam praktek jual beli. Tentang hak-hak konsumen, didalam Islam sudah memberikan haknya untuk konsumen dan pelaku usaha untuk mempertahankan hak-haknya dalam jual beli yang bisa disebut *khiyar*.

Pihak Lazada memiliki upaya untuk perlindungan konsumen, di dalam Islam bisa disebut sebagai hak *khiyar*. Upaya yang diberikan Lazada adalah sistem *refund* dalam pengembalian produk dan dana. Seperti yang sudah dijelaskan diatas bagaimana proses *refund* itu sendiri. Dengan mengisi *form refund* dengan *cek kode voucher refund (store credit)* melalui akun Lazada login terlebih dahulu, kemudian pilih panel akun dan klik *voucher*. Pengembalian dana diproses dengan *voucher refund* hanya berlaku untuk metode bayar bank dan untuk

dikembalikan dana melalui rekening bank bisa melalui *voucher store credit*. Estimasi waktu pengembalian dana adalah 3 sampai 7 hari. Tetapi meskipun pihak Lazada sudah menyediakan *refund* sebagai bentuk perlindungan untuk hak konsumen, belum tepat karena beberapa faktor yaitu karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara *refund* itu sendiri atau konsumen yang kurang tahu dalam bagaimana proses *refund* itu dilakukan (gaptek), malas bertanya karena kurangnya informasi, dilapangan belum ada kesadaran dari pihak pelaku usaha maupun konsumen sendiri. Pihak Lazada sendiri.

Kendala di masyarakat menjadi faktor paling besar tidak terlaksananya *refund* (pengembalian dana) dengan maksimal karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perlindungan konsumen dan bagaimana cara proses melakukan *refund* di toko *online*. Konsumen lebih suka terima beres tanpa mau bertanya terlebih dahulu, mencari informasi bagaimana proses *refund* di Lazada, tidak mau ribet tetapi ingin mendapatkan hak sebagai konsumen secara penuh. Terlebih konsumen lebih suka bercerita dengan orang lain ketika mengalami kerugian dalam transaksi jual beli *online* ketimbang komplain terhadap pihak toko *online*.

Bagi konsumen ketika ingin melakukan proses *refund* tidak selalu mendapatkan respon yang cepat oleh *customer service*, atau pihak *customer service* bertele-tele dalam menanggapi konsumen. Kurangnya informasi antar *customer service* sebagai perantara *seller* di Lazada kepada konsumen

membuat perlindungan konsumen tidak terlaksana dengan baik. Dilapangan kesadaran dan pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen di lingkungan pelaku usaha dan konsumen sendiri masih minim. Apabila konsumen sudah melakukan transaksi pembayaran melalui *online*, maka adanya kemungkinan dapat berlakunya *khiyar al-syarat* dan *khiyar al-aib*. Hanya berlaku dimana *merchant* menerapkan aturan kobolehan konsumen melakukan komplain terhadap barang yang dikirim, jika barang yang sudah dikirim tidak sesuai yang dikehendaki atau terdapat cacat pada barang tersebut.<sup>6</sup>

Di dalam Islam praktek jual beli yang mengandung *gharar* (penipuan) adalah bisa dalam bentuk perbuatan, ucapan dan menyembunyikan cacat pada barang. Seperti contoh yaitu, dalam bentuk ucapan seperti penjual berbohong kepada pembeli tentang keadaan kualitas barang yang diperjual belikan dan tentang menyembunyikan cacat pada barang. Adapun menurut para ulama jika pembeli mengetahui adanya cacat pada barang, maka jual beli tersebut hukumnya sah. Tetapi jika pembeli tidak mengetahuinya jual beli tersebut dianggap *fasid* (rusak) atau tidak sah. Seperti yang disebutkan dalam hadist HR. Hakim dan dishalihkan oleh Baihaqi dari Wailah bin al-Asqa' ra.

---

<sup>6</sup> Abdul Ghofur dan Ahmad Munif, *Problematika Perdagangan Online Telaah Terhadap Aspek Khiyar Dalam E-commerce* (Jurnal Al-Manahij Vol. X No. 2 2016)



من باع عيبا لم يبينه لم يزل في مقت الله ولم تزل الملائكة تلعنه  
(رواه الحاكم وصححه البيهقي عن واثلة بن الاسقع رضى الله عنه)

Artinya: “Barang siapa menjual barang terdapat cacat di dalamnya, maka dia tak henti-hentinya mendapatkan kebencian dari Allah dan malaikat tak henti-hentinya melaknatnya”.<sup>7</sup>

Menurut Islam akad di dalam jual beli *online* berbeda dengan akad secara langsung. Jual beli melalui media elektronik adalah transaksi jual beli yang dilakukan melalui teknologi modern saat ini. Disebutkan sebagaimana keabsahannya tergantung pada apa yang sudah terpenuhi atau tidaknya rukun dan syarat yang ada didalam jual beli tersebut. Apabila tidak terpenuhi maka tidak sah dan sebaliknya. Syarat lainnya adalah adanya kesesuaian antara ijab dan qabul dan tidaknya adanya indikasi wanprestasi (ingkar) antara pelaku usaha dan konsumen yang melakukan transaksi. Penawaran dan akad yang terjadi di elektronik dilakukan secara tertulis, dimana suatu produk ditampilkan di halaman platform internet dengan dicantumkan harga tertentu. Kemudian bagi konsumen yang mneghendaki maka mentransfer uang sesuai harga yang tertera dan ditambah biaya ongkos kirim. Suatu akad dilakukan dengan tulisan, gambar dan ilustrasi bisa jelas keabsahannya. Isyarat dalam akad pada

---

<sup>7</sup> Enang Hidayat M,Ag, *Fiqh Juak Beli*, (Bndung: PT Remaja Rosdakarya, 2015) hlm 140.

dasarnya memiliki kekuatan hukum sebagaimana penjelasan dengan lisan. Hal ini dijelaskan berdasarkan kaidah:

“Isyarat (yang dapat dipahami) bagi orang bisu (hukumnya) sama dengan penjelasan lisan”.<sup>8</sup> Di dalam Islam juga terdapat etika dalam jual beli yang dijelaskan oleh ulama, antara lain adalah:

- a. Tidak terkandung penipuan dalam memperoleh keuntungan. Penipuan (*al-khida'*) merupakan perbuatan yang haram hukum ya untuk dilakukan.
- b. Jujur dalam ber-muamalah (*shidq al-muamalah*) yaitu menjelaskan kualitas dan kuantitas objek jual beli secara benar (dengan tidak berdusta dan menjelaskan macam jenis, asal atau sumber, dan pembebanan benda yang dijadikan objek jual beli. Imam Al-Tirmidzi meriwayatkan hadist dari Rifa'ah yang menjelaskan bhawa Rasulullah SAW bersabda bahwa para pedagang akan dibangkitkan pada hari kiamat sebagai para pendosa kecuali yang bertaqwa kepada Allah, ihsan dan jujur dalam bermuamalah.
- c. Lemah lembuat (*al-sama'ah*) dalam bermuamalah. Dijelaskan yang berbanding lurus dengan kualitas objek jual beli. Kualitas barang yang tinggi diperjualbelikan dengan harga yang tinggi begitupun sebaliknya. Imam

---

<sup>8</sup> Imam Mustiofa, *Fiqh Muammalah Kontemporer*, (Jakarta: PT raja Grafindo Persada, 2016) hlm 33-34.

Bukhari meriwayatkan hadist dari Jabir yang menjelaskan sabda Rasulullah SAW, yang menyatakan bahwa Allah merahmati orang yang lemah lembut ketika menjual barangnya ketika membeli barang dan ketika menagih hutang.

- d. Menghindari sumpah meskipun sumpah pedagang tersebut adalah benar. Jual beli harus dihindari dari sumpah pembeli dalam menjelaskan kualitas, kuantitas, sifat dan jenis barang yang dijual. Dianjurkan mengucapkan bismillah pada awal proses akad.
- e. Banyak bersedekah (*kastsrat al-shadaqah*). Pedagang (penjual) dianjurkan banyak bersedekah sebagai kafarat atas kesalahan yang telah dilakukan secara tidak disengaja maupun disadari, berupa sumpah, penyembunyian kecacatan barang, (*kitman al-aib*) atau buruknya akhlak atau sikap ketika melayani pembeli. Imam Turmuzi, Abu Daud dan Ibnu Majah merwayatkan dari Qiasy Ibn Abi Girzah yang menjelaskan sabda Rasulullah bahwa setan dan dosa menyertai jual beli, pedagang diperintahkan untuk bersedekah sebagai kafaratnya.
- f. Penulisan utang disertai sanksi. Jual beli yang dilakukan secara tidak tunai sehingga melahirkan piutang.

Menurut penelitian dari penulis berpendapat, masih adanya praktek jual beli di Toko *Online* Lazada, tanpa informasi yang jelas, tidak dicantumkan foto produk yang asli,

menggunakan promosi yang berlebihan, adanya kecacatan pada barang, disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan para penjual (*seller*) yang ada di Toko *Online* Lazada. Lemahnya pengetahuan tentang hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen menjadi salah satu faktornya mengenai pentingnya perlindungan konsumen dari Undang-undang Perlindungan Konsumen yang sudah diatur. Kurangnya pengetahuan dan informasi tentang proses pengembalian produk dan dana (*refund*) yang sudah ada di Toko *Online* Lazada menjadi salah satu penyebab tidak terlaksananya *refund* secara maksimal. Karena selama tidak ada protes atau melakukan proses prosedur *refund* dari konsumen tentang pemenuhan hak atas informasi yang di dapatnya maka penjual akan tetap mempromosikannya produk tersebut.

## **B. Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* Berdasarkan Hukum Positif**

Perlindungan konsumen menurut hukum positif adalah salah satu bagian dan hukum yang memuat berbagai asas-asas dan kaidah-kaidah yang memiliki sifat mengatur serta melindungi kepentingan bagi para konsumen untuk dapat memberikan kepastian perlindungan hukum. Kepastian hukum tentang konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Jaminan kepastian hukum menjadi penting karena banyaknya pelaku usaha yang tidak memberikan akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan

tentang kondisi barang yang sebenarnya bahkan tidak terpenuhinya jaminan barang yang diperjual belikan kepada konsumen. Salah satu cara agar perlindungan konsumen terlaksana dengan baik adalah dengan cara sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab wajib ditanamkan agar hak-hak konsumen terpenuhi.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang iklan dan promosi yang ditawarkan pelaku usaha harus menjamin barang dengan kondisi dan keadaan produk aslinya sesuai yang ditawarkan. Undang-undang Perlindungan Konsumen menerapkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, yang sudah dijelaskan pada pasal 4. Sedangkan di Toko *Online* Lazada perlindungan konsumen pada jual beli *online* tidak sesuai pada Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 9 Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga mengatur adanya larangan untuk pelaku usaha menawarkan, mempromosikan mengiklankan suatu barang secara tidak benar. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah : barang telah memenuhi dan atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu, barang tersebut dalam keadaan baik dan atau baru, barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.

Pasal tersebut bertujuan untuk larangan menawarkan, mempromosikan suatu barang secara tidak benar yang sudah disebutkan dalam Pasal 9. Larangan yang dijelaskan dalam Pasal 9 adalah untuk memberikan perlindungan konsumen dari jual beli *online* dengan kualitas, warna, bahan, bentuk maupaun tidak sesuai dengan informasi deskripsi yang diberikan. Adanya kecacatan pada barang maupun terjadinya penipuan dalam transaksi jual beli *online*. Akan tetapi di Toko *Online* Lazada pelaku usaha masih melakukan pelanggaran pada ayat (a) dan juga ayat (f), maka dari itu pelaku usaha dilarang memperjual belikan barang atau produk tersebut.

Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor Tahun 1999 sudah mengatur kewajiban pelaku usaha adalah: untuk hak dan kewajiban konsumen bagi pelaku usaha. Yaitu hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 6 adalah:

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

Sedangkan Pasal 7 tentang Kewajiban Pelaku Usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan,.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan ketetapan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>9</sup>

Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 5 Nomor 8 Tahun 1999 tentang kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004) hlm 50-52.

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

Melihat dari sistem jual beli *online* di Toko *Online* Lazada, sebagai konsumen seharusnya pandai dan teliti dalam melakukan transaksi jual beli jika ingin membeli sebuah produk tertentu. Sebagai pelaku usaha yang tidak memberikan informasi jelas tentang produk yang dijualnya atau adanya unsur itikad tidak baik pelaku usaha sendiri kepada konsumen. Jual beli *online* di Toko *Online* Lazada, konsumen sebagai pembeli dan pelaku usaha sebagai penjual adanya tidak terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak, yaitu sebagai pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas, bersikap jujur pada perjanjian transaksi maupun memiliki itikad yang tidak baik sejak awal. Konsumen sendiripun lalai dalam melakukan transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan gaya hidupnya, maka terjadilah kerugian ataupun penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Memberikan informasi yang jelas, mencantumkan foto gambar produk yang sebenarnya, adanya sikap jujur pelaku usaha dan memiliki itikad baik adalah suatu keterbukaan dan



memberikan sisi kepercayaan dari konsumen kepada pelaku usaha. Konsumen bisa menilai suatu produk tertentu dalam kondisi baik maupun tidak. Sehingga konsumen mendapatkan haknya dalam memilih dan menerima suatu barang/produk sesuai dengan perjanjian diawal dan sesuai dengan yang diinginkan. Namun pada produk yang diperjual belikan di Toko *Online* Lazada tidak memberikan informasi yang jelas, tidak adanya kesesuaian antara foto gambar produk, warna produk, promosi yang berlebihan, menjual barang cacat dan melakukan penipuan atau sudah melanggar undang-undang perlindungan konsumen yang sudah dijelaskan.

Meskipun di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen sudah jelas memberikan peraturan hukum terhadap hak konsumen, tetapi masih seringkali banyak di temui produk/barang yang diperjual belikan tidak sesuai dengan apa yang sudah di standarkan. Jika ada pelaku usaha yan sengaja melakukan pelanggaran tersebut, makan akan mendptakan sanksi pidana yaitu dalam bentuk penjara maupun pidana denda.

Tentang hak pelaku usaha bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur I'tikad baik yang lebih ditekankan pada pelaku usaha meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, jadi dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha beritikad baik dimulai dari sejak barang dirancang untuk diproduksi sampai pada tahapan penjualan. Dan sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam

melakukan transaksi pembelian barang, hal ini dikarenakan terjadinya kerugian bagi konsumen dari kualitas barang dirancang oleh pelaku usaha sedangkan konsumen mungkin dapat merugikan pelaku usaha juga dari dimulainya transaksi.<sup>10</sup>

Menurut analisis penulis, praktek jual beli *online* di Toko *Online* Lazada dilihat dari segi rukun dan syarat sudah sesuai tetapi belum sepenuhnya sempurna. Meskipun sudah terjadi adanya akad jual beli tetapi masih ada praktek-praktek yang dilarang dalam akad yang menjadi kurang sempurna karena masih ada ketidakjelasan informasi pada produk. Menurut analisis penulis juga, dalam hukum Islam dan hukum positif tentang adanya pengembalian produk dan dana (*refund*) yang disediakan oleh pihak Lazada tersebut sudah sangat melindungi konsumen, akan tetapi pada prakteknya belum semua pelaku usaha dan konsumen tidak melaksanakan hak dan kewajibannya, tidak mencari informasi yang detail tentang bagaimana pelaksanaan proses *refund* di Lazada, konsumen jarang membaca tentang transaksi jika ingin melakukan jual beli *online*.

---

<sup>10</sup> M. Yusri, *Kajian Undang-undang Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Hukum Islam* (Jurnal Ulumuddin Vol. V 2009)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada penelitian dan pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai perlindungan konsumen terhadap jual beli *online* (studi kasus di Toko *Online* Lazada), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik khiyar pada jual beli *online* di Toko *Online* Lazada terjadi karena adanya kesalahan yang dilakukan oleh penjual (*seller*) di Lazada kepada konsumen. Pada situs web atau aplikasi Lazada sendiri sudah menyediakan hak *refund*, langkah-langkah proses *refund* di Lazada memiliki sistem *refund* (pengembalian produk dan dana) untuk para konsumen jika merasa kecewa atau merasa tidak ada kesesuaian pada barang yang diterima ketika transaksi jual beli *online*, tetapi di lapangan pada kenyataannya sistem *refund* tidak berjalan dengan maksimal karena kendala dari masyarakat yang belum begitu mengerti akan adanya *refund* itu. Oleh karena itu perlindungan hak bagi konsumen masih belum terlaksana dengan benar.
2. Menurut hukum Islam jika dilihat dari sisi objek, dalam perlindungan konsumen seharusnya ada penjelasan tentang informasi yang jelas mengenai keadaan produk tertulis maupun tidak tertulis. Tertulis dalam deskripsi keterangan

produk. Akan tetapi di Toko *Online* Lazada, pelaku usaha kurang mencantumkan deksripsi secara akurat sesuai produk dan penjual (*seller*) tidak memberitahu tentang keadaan yang ada pada produk dengan sebenarnya. Oleh karena itu bisa dikatakan bahwa jual beli *online* di Toko *Online* Lazada bisa dikatakan *fasid* (rusak). Perlindungan konsumen menurut hukum positif sesuai dengan Undang-Undang Pasal 9 Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat yang tersembunyi. Jadi dapat disimpulkan bahwa produk atau barang yang tidak mencantumkan informasi yang jelas atau tentang keadaan barang yang sebenarnya di Toko *Online* Lazada melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen karena mempromosikan suatu produk dengan berlebihan secara tidak benar.

## **B. SARAN**

1. Bagi pembaca jika hendak melakukan transaksi jual beli online sebaiknya mencari informasi yang jelas tentang barang yang akan di beli atau di perjual belikan untuk penjual (*seller*) kepada konsumen akan lebih baik lagi untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Pihak Lazada sebaiknya berkerjasama melalui iklan yang sudah terkait untuk giat melakukan sosialisasi tentang perlindungan konsumen kepada para penjual (*seller*), sosialisasi kepada konsumen bagaimana cara proses hak *refund* dan menambah fitur keamaan untuk penjual agar terhindar dari niatan itikad yang tidak baik dan adanya upaya pengembalian produk dan dana (*refund*) kepada konsumen, bagi konsumen untuk lebih selektif dalam melakuakan transaksi jual beli *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, *Fiqh Jual Beli Panduan Praktis Bisnis Syariah*, 2008  
(Jakarta: Cerdas dan Berkualitas)
- Abdullah bin Muhammad, Ath-Thayyar, *Ensiklopedia Muamalah*,  
2009 (Yogyakarta: Maktabah al Hanif)
- ADESy FORDEBI, *Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2016 (Jakarta:  
PT RajaGrafindo Persada)
- Ahmad Munif dan Abdul Ghofur, *Problemтика Perdagangan Online  
Telaah Terhadap Aspek Khiyar Dalam E-Commerce*, 2016  
(*Jurnal Al-Manahij Vol X No. 2*)
- Anissa Nur Diva, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang  
Dirugikan Akibat Melakukan Transaksi Jual Beli Online  
Melalui Media Sosial*, 2017 (Skripsi Universtas Diponegoro)
- Anwar Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah*, 2017 (Jakarta: PT. Raja  
Grafindo Persada)
- Arkinto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,  
2006 (Jakarta: PT Rineka Cipta)
- Badroen Faisal, Et Al., *Etika Bisnis dalam Islam*, 2007 (Jakarta:  
Kencana)
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan  
Sertifikasi Halal*, 2011 (Malang: UIN Maliki Press)

Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemahan* 2015 (Jakarta: PT Sygma Exa Grafik)

Dewi Elia Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2015 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)

Djakfar Muhammad, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, 2009 (Yogyakarta: PT. LKIS Printig Cemerlang)

Fatoni Nur, *Dinamika Relasi Hukum dan Moral dalam Konsep Jual Beli*, 2012 (Semarang: UIN Walisongo)

Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, 2013 (Jakarta: Bumi Aksara)

Halim Abdul, *Framerwork Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, 2016 (Bandung: Penerbit Nusa Media)

Hidayat Enang, *Fiqh Jual Beli*, 2015 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)

Jambusari Ruko, *Hukum perlindungan Konsumen*, 2015 (Yogjakarta: Graha Ilmu)

Karim Adiwarman A, *Riba Gharar dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah: Analisis Fikih dan Ekonomi*, 2015 (Depok: PT. Rajagrafindo Persada)

- Khan M. Fahmi, *Esai-Esai Ekonomi Syariah*, 2014 (Depok: PT Rajagrafindo Persada)
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
- Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, 2015 (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada)
- Minurha Diah Ayu, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Dalam Marketplace Online Shopee*, 2018 (Skripsi Unisa Surabaya)
- Miru Ahmad dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2004 (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada)
- Miru Ahmadi, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, 2012 (Depok: PT. RajaGrafindo Persada,)
- Mustofa Imam, *Fiqh Muammalah Kontemporer*, 2016 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Nurhalis, Perlindungan Konsumen dalam Prespektif Hukum Islam dan Undang-Undang 2015 (Nomor 8 Tahun 1999, *Jurnal IUS* Vol 9)
- Ramadhani Nurfajriyanti, *Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha*, 2016 (Skripsi Univeritas Makasar)
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum perlindungan Konsumen*, 2018 (Depok: Prenadamedia Group)



Sahroni Oni, *Riba, Gharar dan Kaidah-Kiaidah Ekonomi Syariah*, 2015 (Depok: PT. Rajagrafindo)

Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, 2006 (Yogyakarta: Graha Ilmu)

Shihab M. Quraish, *Wawan Al-Qur'an Tafsir Tematik Atas Berba Fau Persoalan Umat*, 2007 (Bandung: PT. Mizan Pustaka)

Shihab Quraish, *Tafsir Al-Misbah Vol 3*, 2012 (Jakarta: Lentera Hati)

Subekhy M. Hasan, *Tinjauan Hukum Islam Tentang Resiko Jual Beli Sistem Dropsipping (Studi Di Desa Waringinsari Barat Kec. Sukoharjo Kab. Pringsewu*, 2017 (Skripsi Univeritas Lampung)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 2009 (Bandung: CV Alfabeta)

Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, 2014 (Yogyakarta: Fajar Media Press)

Syafriana Rizka, *Pelindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, 2016 (*Jurnal de Lega Lata Vol 1*)

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

Wardiono Kelik, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Subtansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* 2014, (Yogyakarta: Penerbit Ombak)

Yusri M, Kajian Undang-undang Perlindungan Konsumen Dalam  
Prespektif Hukum Islam (*Jurnal Ulumuddin* Vol. V 2009)

Zainuddin, *Transaksi Jual Beli Online Secara Dropshipping Dalam  
Prespektif Hukum*, (Skripsi Universitas Surakarta)

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2013 (Jakarta:  
Prenadamedia Group)

*lampiran*





## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Data Pribadi**

Nama Lengkap : Ulfi Fatkhiyatul Jannah  
Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 19 Januari 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Ds. Robayan 11/02 Kec. Kalinyamatan  
Kab. Jepara  
Nama Orang Tua : 1. Ayah : H. Mustamir (Alm)  
2. Ibu : Hj, Badi'ah  
Email : ulfi.fatkhiyatul@gmail.com

### **B. Riwayat Pendidikan**

1. SD N 03 Robayan Kalinyamatan Jepara 2002-2008)
2. MTS Darul Ulum Purwogondo Jepara (2008-2011)
3. SMA N 01 Pecangaan Jepara (2011-2014)
4. S1 UIN Walisongo Semarang (2015-2019)

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Semarang, 10 Juli 2019

Penulis,

**Ulfi Fatkhiyatul Jannah**  
**NIM. 1502036109**