

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya saling membutuhkan dalam berbagai kegiatan muamalah atau ekonomi, seperti transaksi jual beli. Pelaku usaha dapat memperoleh keuntungan atau laba dari transaksi bisnis yang dilakukan dengan konsumen dan konsumen memperoleh kepuasan terhadap barang atau jasa yang diperoleh dari pelaku usaha. Salah satu dalil yang berkaitan dengan jual beli yaitu, terdapat dalam QS. An-Nisa [3] ayat 29, yang berbunyi:¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ بِيَعَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.* (QS. An-Nisa [3] ayat 29).

Allah SWT mengisyaratkan dalam ayat di atas, bahwa kaum Muslimin dilarang untuk memakan harta orang lain secara bathil yakni melakukan transaksi ekonomi yang bertentangan dengan syara' seperti pada halnya riba, yang bersifat spekulatif (*maysir*/judi) atau mengandung unsur *gharar*. Selain itu, unsur kerelaan bagi semua pihak dalam setiap transaksi yang dilaksanakan harus diperhatikan juga.² Oleh karena itu, manusia senantiasa berbuat jujur, memenuhi tanggung jawab, selalu hati-hati dalam berbuat dan meyakini bahwa setiap perbuatannya selalu diawasi oleh Allah SWT, dengan begitu akan tercipta suatu masyarakat yang rukun dan damai.

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya* (Surabaya: Halim, 2014), 83.

² Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 70.

Manusia dalam memenuhi kebutuhan ekonomi, pada mulanya dilakukan secara langsung, seperti mendatangi pasar, toko maupun tempat-tempat pembelanjaan lainnya. Kemajuan dibidang teknologi informasi berupa internet dapat memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhan, suatu transaksi bisnis juga dapat dilakukan dengan menggunakan jasa layanan internet dan teknologi elektronik lainnya yang lebih efisien dan efektif, dibandingkan dengan pemenuhan kebutuhan secara langsung yang memerlukan banyak biaya dan tenaga yang dikeluarkan.

Kegiatan ekonomi dengan memanfaatkan internet disebut dengan istilah jual beli online (*e-commerce*) yang dapat diartikan dengan segala bentuk kegiatan bisnis melalui media internet mulai dari proses produksi, iklan, penjualan, pembayaran, pengiriman dan pencatatan.³ Transaksi jual beli di internet dalam fenomenanya merupakan perpanjangan dari bisnis modern oleh produsen kepada konsumen atau dari penjual kepada pembeli, yang mempengaruhi pola perilaku manusia dalam tata cara melakukan kegiatan muamalah.

Internet sebagai produk teknologi memiliki kelebihan dan kekurangan. Salah satu kelebihanannya adalah memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Sedangkan kekurangannya sering menimbulkan kecurangan yang dilakukan penjual demi mendapatkan keuntungan. Kecurangan tersebut diantaranya, penjual seringkali tidak memberikan informasi yang sebenarnya terkait barang atau jasa yang mereka tawarkan, yang berarti tidak terpenuhinya syarat-syarat sah jual beli, seperti; barang yang diterima konsumen cacat, barang tidak sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang disebutkan, barang yang dipesan tidak dikirim dan ada pula penipuan yang dilakukan melalui akun palsu.

Suatu hal yang menarik adalah Haefah Septyyani sebagai pemilik usaha Farisa Syauqi Indramayu. Pada awal tahun 2019 masih sebagai *Reseller*, namun dengan semakin berkembangnya bisnis yang dijalankannya, selain keberadaanya sebagai *Reseller*, ia juga memiliki usaha mandiri.

³ Nurmasyithahziauddin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online," *Jurnal Petita*, Vol. 2, No. 1 (April 2017): 3.

Kemajuan usaha tidak semuanya berjalan mulus dan dapat memuaskan konsumen, melainkan sering berujung pada kekecewaan konsumennya. Farisa Syauqi yang bergerak dibidang pemesanan produk fashion, perlengkapan rumah tangga dan *case handphone* dengan menggunakan gambar kartun disney yang berbeda-beda. Hasil *case handphone* yang dijualnya terkadang tidak sesuai dengan harapan pemesan diantaranya produk yang diterima oleh konsumen kurang jelas dan blur, baik dalam warna maupun bentuknya. Selain itu, barang yang diterima konsumen ada pula yang tidak sesuai dengan harapan pemesan bahkan tidak jarang barang yang diterima tidak sesuai dengan transaksi pesanan.

Konsumen Farisa Syauqi Indramayu yakni saudara Maryadi berpendapat “saya membeli jam tangan di media sosial Facebook Farisa Syauqi Indramayu, namun setelah produknya sampai ternyata jam tangannya tidak berfungsi”.⁴ Di tambah kembali pendapat lainnya dari saudara Khafila Zahra yang menyatakan “Saya membeli produk casing HP yang bisa di *request* karakter dari gambarnya. Dimana setelah barangnya sampai ternyata casing yang diharapkan tidak sesuai dengan permintaan saya”.

Berdasarkan hal tersebut seperangkat aturan hukum dalam konsep jual beli sangat diperlukan, karena hal tersebut berfungsi sebagai pelindung bagi konsumen. Konsumen adalah pengguna akhir dari suatu produk. Selain itu, konsumen juga dapat diartikan sebagai pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁵

Pemerintah mengeluarkan regulasi yang berkaitan dengan penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu berupa Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

⁴ Wawancara dengan Maryadi sebagai Konsumen di Farisa Syauqi Indramayu pada tanggal 15 Juli 2022 di Ponpes Assanusi Babakan Ciwaringin Cirebon.

⁵ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus* (Jakarta: Kencana, 2005), 191.

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menetapkan beberapa larangan bagi pelaku usaha yang dapat berujung pada kerugian bagi konsumen. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.⁶

Perlindungan konsumen dalam jual beli online perlu ditinjau kembali, karena adanya beberapa kecurangan yang dilakukan pelaku usaha dalam memperoleh keuntungan, seperti adanya unsur riba, yang bersifat spekulatif (*maysir/judi*) atau bahkan mengandung unsur *gharar*. Oleh karena itu, Peneliti dalam penelitian ini akan membahas lebih detail mengenai Perlindungan konsumen dalam jual beli online perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan ekonomi syariah, agar pelaku usaha tidak bertindak seenaknya sendiri dalam memperoleh keuntungan, namun ia juga harus memperhatikan risiko yang akan diterima oleh konsumen.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan kegiatan merumuskan suatu kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam bentuk kalimat yang bertujuan untuk membantu menyusun langkah-langkah penyelesaian yang lebih fokus. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Proses mengidentifikasi masalah merupakan proses dan hasil pengenalan masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Proses ini dapat dikatakan penting untuk dilakukan sebelum penelitian, karena hal ini akan menentukan bagaimana kualitas suatu penelitian tersebut. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mengidentifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013), 53.

a. Wilayah Kajian Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online Perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu. Penelitian ini tergolong dalam wilayah kajian mengenai hubungan Industrial, karena objek penelitian yang digunakan menyangkut produk industri dari suatu toko yang dipasarkan melalui online.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh Peneliti dalam penelitian ini ialah pendekatan empiris. Pendekatan empiris menurut Izzatur Rusuli ialah suatu gagasan yang bersifat rasional dengan cara dibentuk serta diperoleh individu melalui pengalaman.⁷

Pendekatan empiris secara teoritis lebih cenderung sebagai suatu kejadian yang berdasarkan pada suatu peristiwa atau kejadian yang pernah dialami secara nyata yang diperoleh dari penelitian, pengamatan maupun eksperimen yang telah dilakukan. Hal inilah yang menjadi alasan pendekatan ini digunakan oleh Peneliti.

Pendekatan ini memiliki tujuan agar Peneliti lebih mudah memahami masalah-masalah yang terdapat di dalam objek penelitiannya, khususnya mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli online dengan melihat kaidah-kaidah hukum positif dan hukum ekonomi syariah.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah penelitian ini yaitu adanya beberapa kecurangan yang dilakukan pelaku usaha dalam memperoleh keuntungan, seperti adanya unsur riba, yang bersifat spekulatif (*maysir/judi*) atau bahkan mengandung unsur *gharar*, sehingga Perlindungan konsumen dalam jual beli online perlu ditinjau kembali.

⁷ Salma, *Menulis Karya Ilmiah Penelitian Empiris: Pengertian, Jenis-jenis dan contoh lengkapnya* pada <https://penerbitdeepublish.com/penelitian-empiris/> Diakses Pada 9 November 2022 Pukul 10.00 WIB.

2. Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini untuk menghindari kesalahpahaman, meluasnya masalah yang akan dibahas dan dapat memudahkan dalam proses penelitian. Oleh karena itu, pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu pada hak dan kewajiban penjual maupun pembeli dalam jual beli online di Farisa Syauqi Indramayu.

3. Pertanyaan Penelitian

Rumusan masalah yang dituangkan Peneliti dalam pertanyaan penelitian bertujuan agar memudahkan dalam mengumpulkan dan menganalisis data dengan bertitik tolak pada latar belakang masalah yang telah diuraikan. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik jual beli di Farisa Syauqi Indramayu perspektif UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan konsumen dalam jual beli online perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan Peneliti memiliki beberapa tujuan dan kegunaan, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Peneliti memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis praktik jual beli di Farisa Syauqi Indramayu perspektif UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online Perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu.

2. Kegunaan Penelitian

Beberapa kegunaan penelitian yang dilakukan Peneliti ini, diantaranya yaitu:

a. Kegunaan teoritis

Secara teoritis Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan tentang Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online Perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memperoleh pengetahuan dan wawasan yang mendalam mengenai Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online Perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu.

2) Bagi Farisa Syauqi Indramayu diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam penerapan Perlindungan Konsumen perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang jual beli online di Farisa Syauqi Indramayu.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka digunakan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam menyusun penelitian ini. Adapun tinjauan pustaka yang telah membahas sekitar topik ini dapat disebutkan sebagai berikut:

Riset yang dilakukan oleh Solikhin⁸ yaitu membahas mengenai konsep perlindungan hak-hak konsumen transaksi *e-commerce* dalam hukum Islam dan hukum positif di Indonesia. Adapun beberapa hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yaitu hak kenyamanan, keamanan, hak memilih, hak mendapat informasi

⁸ Solikhin, "Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia." *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga (Yogyakarta, 2014).

yang benar, hak didengar pendapat serta keluhannya terhadap barang/jasa, hak dilayani dengan benar dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang.

Riset yang dilakukan oleh Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto⁹ yaitu membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi online. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah penyelesaian sengketa konsumen, proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan apabila dalam transaksi online terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Proses penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan, ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Riset yang dilakukan oleh Muhamad Ihwan¹⁰ yaitu membahas mengenai produk hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen transaksi online agar hak dan kewajiban kedua belah pihak terjamin. Praktik penjualan dengan pengurangan informasi produk kepada konsumen yang dilakukan oleh penjual perdana paket internet di Tenggilis Mejoyo Surabaya, terdapat ketidakjujuran yang dilakukan oleh pihak penjual dalam memasarkan dagangannya.

Riset yang dilakukan oleh Sri Arlina¹¹ yaitu membahas mengenai perlindungan konsumen dalam permasalahan yang terjadi pada proses transaksi online produk kosmetik (pemutih wajah) yang tidak dapat langsung mendeteksi, memilah, menyelidiki, melihat, atau mencobanya atau merasakannya secara langsung kosmetik yang telah dipesan secara online tersebut. Hal ini disebabkan oleh tidak jelasnya informasi produk kosmetik pemutih wajah, baik informasi mengenai komposisi, bahan dan cara pemakaian yang benar, sehingga konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli hanya didasarkan pada ketertarikan gambar dan harga diskon saja.

⁹ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, "Perlindungan hukum terhadap konsumen dan transaksi online," *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 08, No. 02 (Agustus 2014-Januari 2015).

¹⁰ Muhamad Ihwan, "Tinjauan Hukum Islam Dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Perdana Paket Internet Di Tenggilis Mejoyo Surabaya", *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel, (2018).

¹¹ Sri Arlina, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *UIR Law Review*, Vol. 02, No. 01 (April 2018).

Riset yang dilakukan oleh Feri Widiastuti¹² yaitu membahas mengenai perlindungan konsumen di media sosial Instagram serta Proses penyelesaian sengketa dengan konsumen. Ketika pelaku usaha dan konsumen melakukan sebuah perjanjian maka kedua pihak telah terikat dan memiliki kewajiban serta hak yang harus dipenuhi. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan isi perjanjian sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama hingga terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen disinilah peran Perlindungan Hukum harus ditegakkan.

Persamaan penelitian yang dilakukan Peneliti dengan hasil riset peneliti lainnya yaitu sama-sama menganalisis produk hukum mengenai perlindungan konsumen. Sedangkan letak perbedaannya yaitu pada objek, jenis produk dan media sosial yang diteliti. Objek yang diteliti oleh Peneliti yaitu fokus pada satu pelaku usaha Farisa Syauqi Kabupaten Indramayu. Jenis produk yang diteliti oleh Peneliti yaitu pemesanan produk fashion, *case handphone* dengan menggunakan gambar kartun disney yang berbeda-beda, peralatan dan perlengkapan kebutuhan sehari-hari yang disediakan oleh pelaku usaha Farisa Syauqi Indramayu. Sedangkan media yang akan diteliti Peneliti yaitu semua media yang digunakan oleh Farisa Syauqi Indramayu.

E. Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* mengemukakan bahwa kerangka berpikir atau kerangka teoritik merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.¹³

Perwujudan dari muamalah yang diajarkan oleh Islam adalah jual beli. Dari segi terminologi fiqh jual beli disebut dengan *al-bay'* yang berarti menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Dengan demikian, *al-bay'* mengandung arti menjual sekaligus membeli atau jual beli.

¹² Feri Widiastuti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online Studi Kasus Media Sosial Instagram," *Skripsi*, Jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, (Januari 2019).

¹³ Uma Sekaran, *Business Research (1992)*, Tercantum Dalam Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2015), 128.

Jual beli terbagi menjadi dua yaitu jual beli secara langsung (offline) dan secara tidak langsung (online). Jual beli dalam Islam dapat dikatakan sah untuk dilakukan, jika terpenuhinya rukun dan syarat-syarat jual belinya. Jual beli online merupakan transaksi yang dilakukan melalui media sosial dengan memanfaatkan jaringan internet secara praktis tanpa harus bertemu langsung dengan penjualnya.

Selain dalam hukum Islam, dalam hukum konvensional juga ada beberapa kegiatan ekonomi, yang mana kegiatan tersebut harus adanya seperangkat aturan hukum untuk melindungi atau memberdayakan konsumen agar terhindar dari perilaku menyimpang yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka campur tangan Negara sangat diperlukan dengan melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut menetapkan larangan-larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada kerugian konsumen. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang diatur sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hal tersebut maka kerangka teori yang akan digunakan pada penyusunan skripsi ini yaitu sebagai berikut:



Gambar: 1.1 Kerangka Pemikiran
(Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023)

F. Metodologi Penelitian

Metodologi adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Penelitian adalah usaha untuk menyelidiki masalah spesifik yang memerlukan pemecahan secara sistematis dan terorganisasi.¹⁴ Sedangkan metode Penelitian adalah cara yang digunakan oleh Peneliti dalam mengumpulkan data Penelitiannya.¹⁵ Selain itu, metode Penelitian juga dapat diartikan sebagai ilmu tentang metode-metode yang akan digunakan dalam melakukan suatu Penelitian.¹⁶

Ruang lingkup metode penelitian ini akan membahas berbagai aspek yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap praktik-praktik yang dilarang dalam jual beli *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya dalam Penelitian hasil karya ini akan digunakan metodologi penelitian yang terdiri dari beberapa unsur, yaitu sebagai berikut:

1. Metode Penelitian

Metode penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan dalam menentukan metode penelitian yaitu:

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.¹⁷ Pada penelitian ini, peneliti melibatkan beberapa upaya seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para

¹⁴ Dalman, *Menulis Karya Ilmiah* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2019), 28.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 203.

¹⁶ Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), 98.

¹⁷ Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, 2009), 11.

partisipan, menganalisis data secara induktif dan melakukan studi pada situasi yang alami.

b. **Macam-Macam Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif cenderung menggunakan analisis dengan menggunakan pendekatan induktif. Peneliti dalam penelitian ini menafsirkan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online Perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu.

Selain pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini juga termasuk ke dalam penelitian lapangan (*field research*), yaitu berdasarkan pada data atau informasi nyata di lapangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jual beli online di Farisa Syauqi Indramayu dengan melibatkan Hukum positif yakni Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan hukum Ekonomi Syariah sebagai sudut pandangnya.

Fungsi metode penelitian ini untuk menggambarkan secara realistis peristiwa yang terjadi di Farisa Syauqi Indramayu yang berkenaan perlindungan konsumen dalam jual beli online. Hal ini yang memotivasi perlunya melibatkan hukum positif dan Hukum Ekonomi Syariah.

2. Langkah-langkah Penelitian

Peneliti menggunakan beberapa langkah-langkah dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

a. **Sumber Data**

Beberapa sumber data yang digunakan Peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1) **Sumber Data Primer**

Sumber Data primer adalah jenis data yang diperoleh berdasarkan Penelitian di lapangan melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa wawancara dan observasi

langsung yang diberikan dari pihak partisipan atau narasumber kepada peneliti yang dilakukan di Farisa Syauqi Indramayu.

Sumber data primer yang dikumpulkan oleh Peneliti melalui wawancara dengan partisipan atau narasumber di Farisa Syauqi Indramayu, diantaranya yaitu:

- a) Haefah Septyyani selaku Pemilik usaha Farisa Syauqi Indramayu
- b) Asep Maulana selaku suami sekaligus mitra usaha Farisa Syauqi Indramayu
- c) Anieq Aulawiyah yakni Mahasiswa STAIMA Cirebon selaku Konsumen I di usaha Farisa Syauqi Indramayu
- d) Citra Pratiwi yakni Pelajar MAN 2 Cirebon selaku Konsumen II di usaha Farisa Syauqi Indramayu
- e) Khafila Zarha yakni pelajar MtsN 2 Cirebon selaku Konsumen III di usaha Farisa Syauqi Indramayu
- f) Maryadi yakni Santri Putra Ponpes Assanusi Babakan sebagai Konsumen IV di usaha Farisa Syauqi Indramayu.

2) Sumber Data Sekunder

Sugiyono berpendapat bahwa data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti data dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer.¹⁸

Sumber data sekunder merupakan data tambahan atau data pelengkap yang sifatnya melengkapi data yang sudah ada. Adapun data sekunder yang diambil oleh Peneliti ialah mencakup UU No. 8 Tahun 1999, buku-buku, jurnal, internet, skripsi, bahan-bahan tulisan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan perlindungan konsumen dan sebagainya.¹⁹

¹⁸ Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Vidio Call Dalam Teknologi Komunikasi", *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Volume 1, Nomor 2, (Agustus 2017), 212.

¹⁹ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 30.

b. Teknik Pengumpulan Data

Objek penelitian ini ditetapkan secara khusus pada Farisa Syauqi Indramayu dan diarahakan untuk mengumpulkan data yang mendukung untuk menjawab permasalahan yang telah diungkapkan di atas. Untuk kepentingan penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan teknik:

1) Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan yaitu mencari data-data yang diperoleh dari literatur-literatur dan referensi yang berhubungan dengan judul penelitian di atas. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh dan memahami teori-teori perlindungan konsumen dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2) Penelitian Lapangan (*field research*)

Peneliti dalam melakukan pencarian data-data dan informasi mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

a) Wawancara

Wawancara ialah suatu sarana atau alat pengumpulan data dengan melakukan komunikasi secara lisan. Peneliti menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data karena peneliti ingin mengetahui hal-hal dari narasumber yang lebih mendalam dan juga dengan jumlah narasumber yang sedikit.

Wawancara ini dilakukan oleh Peneliti dengan Haefah Septyyani selaku Pemilik usaha Farisa Syauqi Indramayu, Asep Maulana selaku suami sekaligus mitra usaha Farisa Syauqi Indramayu, Anieq Aulawiyah, Citra Pratiwi, Khafila Zarha dan Maryadi yang merupakan sebagian konsumen di Farisa Syauqi Indramayu.

Adapun tujuan wawancara ini yaitu untuk memperoleh keterangan secara lisan mengenai bagaimana praktik jual beli dan perlindungan konsumen dalam jual beli

online perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu.

b) Observasi

Observasi atau pengamatan didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala atau sesuatu di lapangan.²⁰ Selain itu, peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai non partisipan hingga partisipan utuh juga diteliti dalam observasi yang dilakukan.²¹

Observasi yang peneliti lakukan adalah observasi partisipasi pasif, artinya peneliti datang ke lokasi penelitian, tetapi tidak ikut terlibat dalam aktivitas yang dilakukan oleh objek yang diamati.

Observasi ini dilakukan oleh Peneliti langsung ke tempat pelaku usaha Farisa Syauqi Indramayu untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individunya dengan merekam atau mencatat baik secara terstruktur maupun semistruktur mengenai bagaimana praktik jual beli dan perlindungan konsumen dalam jual beli online perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu, sehingga memperoleh informasi atau data melalui pengamatan yang terkait perlindungan konsumen secara langsung di lokasi penelitian yang kemudian data yang diperoleh tersebut dikumpulkan dan disusun untuk mendapatkan suatu kesimpulan.

c) Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental

²⁰ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2011), 38.

²¹ John W Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixel*, Cek ke-3 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 267.

dari seseorang. Dokumentasi merupakan pelengkap dari observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Data hasil penelitian juga dikumpulkan melalui dokumen.

Metode ini digunakan untuk menggali data yang bersumber dari dokumen-dokumen di Farisa Syauqi Indramayu serta foto-foto yang diperlukan sebagai bukti hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh Peneliti di lokasi penelitian.

c. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.²² Analisis data dijadikan sebagai pegangan bagi peneliti sampai menemukan teori. Dalam penelitian kualitatif ini, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.²³ Adapun proses analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan tiga alur kegiatan, diantaranya sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Mereduksi data artinya ialah suatu kegiatan merangkum data, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan kepada hal-hal yang penting sesuai dengan tema penelitian yang dilakukan di lapangan.

Kegiatan dalam mereduksi data yaitu mencatat secara teliti dan rinci beberapa data yang diperoleh, baik dari hasil wawancara, observasi maupun lainnya agar Peneliti dapat mengingat beberapa informasi serta data-data yang diperoleh tersebut dalam bentuk catatan.

²² Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif" *Jurnal Adhadhara*, Vol. 17, No. 33 (Januari-Juni 2018).

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010), 429.

2) Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga kemungkinan ada penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Beberapa data yang telah diperoleh dapat diuraikan secara singkat agar dapat menentukan inti dari beberapa data yang diperoleh.

3) Verifikasi atau Penyimpulan Data

Menarik kesimpulan data yang diperoleh sejak awal bersifat sementara, dimana kesimpulan tersebut akan berubah apabila ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.

Beberapa strategi yang dilakukan dalam proses verifikasi data, diantaranya yaitu melakukan perbandingan secara luas atau khusus, pencatatan pola dan tema, pengelompokan, pengadaan tindak lanjut hal-hal diluar dugaan serta pemeriksaan hasil-hasil dengan informan.

d. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Farisa Syauqi Indramayu yang beralamat di Desa Jatisawit Lor, Blok Bojong, RT/RW: 011/003 Kecamatan Jatibarang, Kabupaten Indramayu.

G. Sistematika Penelitian

Penelitian skripsi yang Peneliti lakukan dengan membagi sistematika Penelitian dalam lima Bab, adapun rincian Bab yang akan ditulis diantaranya yaitu:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini merupakan bab yang akan menggambarkan dan menjelaskan bentuk dan isi dari penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka berfikir, metodologi penelitian dan sistematika Penelitian.

BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE, Bab ini merupakan bagian yang akan memaparkan dan menjelaskan landasan teori mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli online perspektif hukum positif yakni UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum ekonomi syariah.

BAB III TINJAUAN UMUM FARISA SYAUQI INDRAMAYU, Bab ini merupakan bagian yang akan menguraikan tentang gambaran umum perlindungan konsumen dalam jual beli online di Farisa Syauqi Indramayu.

BAB IV PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE PERSPEKTIF UU NO. 8 TAHUN 1999 DAN EKONOMI SYARIAH DI FARISA SYAUQI INDRAMAYU, Bab ini merupakan bagian yang akan membahas mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan yang meliputi praktik jual beli dan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online Perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Ekonomi Syariah di Farisa Syauqi Indramayu.

BAB V PENUTUP, Bab ini merupakan bagian akhir yang akan memuat uraian kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan bagian yang akan memuat jawaban dari permasalahan penelitian yang telah diuraikan. Sedangkan saran merupakan bagian yang akan memuat masukan atau rekomendasi untuk kajian yang lebih lanjut. Selain itu, bagian akhir laporan, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

