

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Internet merupakan salah satu aspek yang sangat membantu seseorang dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Perkembangan teknologi ini memiliki implikasi penting bagi dunia bisnis. Para pebisnis mulai memanfaatkan perkembangan teknologi dan internet ini sebagai alat untuk mendukung usahanya. Hal ini terbukti dengan adanya *e-commerce* dan transaksi elektronik yang semakin memudahkan berbelanja tanpa harus bertatap muka secara langsung.¹ Namun dibalik kemudahan jual beli online tersebut masih terdapat kelemahan, sehingga dapat membuka peluang bagi beberapa pelaku yang mencoba untuk mendapatkan keuntungan dengan memanfaatkan kelemahan jual beli online.²

Transaksi elektronik (*e-commerce*) memang sedang berkembang di kalangan masyarakat akhir-akhir ini. *E-commerce* sendiri dapat diartikan sebagai segala bentuk bisnis atau perdagangan dengan menggunakan media elektronik. Dalam transaksi elektronik (*e-commerce*), suatu hal yang baik dan buruk bisa saja terjadi dalam melakukan transaksi secara online, karena penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung.³ *E-commerce* diatur oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *e-commerce* memiliki ciri tersendiri dalam sistem perdagangannya, dimana seperti adanya ruang yang sangat luas antara penjual dan pembeli, sehingga penjual dan pembeli tidak harus bertemu secara langsung untuk melakukan sesuatu proses transaksi, karena media online dapat mudah digunakan dimanapun dan kapanpun.

¹ Rizki Prasetyo Sukmawati dan Anam Miftahul Huda, "Efektivitas Terpaan Media TikTok Sebagai Sarana Promosi Produk Bittersweet By Najla", *Jurnal Commercium*, Vol. 05, No. 01 (2022): 146-147.

² M Syahrul Khairah, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Atas Tindakan Hit And Run Yang Dilakukan Konsumen", *Jurnal Bidang Hukum Keperdataan*, Vol. 4, No.1 (Februari, 2020): 121.

³ Putri Patricia Angelina Juned Saerang, "Pertanggungjawaban Pemilik Online Shop Akibat Kerusakan Barang", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 10, No. 5 (2022): 3.

Selain itu, *e-commerce* diyakini dapat memudahkan kedua belah pihak untuk melakukan jual beli. Suatu perjanjian jual beli yang dilakukan melalui Internet dianggap sah jika memenuhi persyaratan subjektif dan objektif, pemenuhan kondisi ini mengarah pada kesimpulan perjanjian yang sah. Perjanjian juga mengikat para pihak sesuai dengan hak dan kewajibannya, sehingga syarat sahnya perjanjian harus dipenuhi. Hal ini jika ada masalah atau perselisihan dikemudian hari maka penyelesaiannya dapat berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati.⁴

Transaksi secara online tidak hanya terdapat pada *platform* perusahaan besar, tetapi juga pada perusahaan-perusahaan kecil yang dimudahkan dengan adanya aplikasi- aplikasi media sosial seperti *instagram*, *line*, *facebook* yang memudahkan tiap pihak untuk berkomunikasi menentukan pilihan dalam berbelanja. Akan tetapi, keamanan yang tidak memadai dalam transaksi jual beli di media sosial menjadi faktor terjadinya kerugian oleh salah satu pihak yang merugikan konsumen maupun pelaku usaha akibat penipuan yang dilakukan oleh salah satu pihak.

Dari beberapa kasus yang terjadi kerugian tidak selalu menimpa pihak konsumen saja, tetapi juga pelaku usaha akibat tingkah laku konsumen yang pintar memanfaatkan pasar digital untuk mendapatkan keuntungan dengan cara yang tidak benar. Kerugian sering terjadi baik pada konsumen maupun pelaku usahanya seperti wanprestasi dalam dunia online sekarang, wanprestasi sudah lama menjadi permasalahan dimasyarakat atau sering disebut dengan sebutan ingkar janji, tapi dalam transaksi jual beli secara elektronik yang mulai merebak akhir-akhir ini dapat merugikan pelaku usaha yang sering menjadi target utama dari para konsumen yang tidak beritikad baik dengan bermodalkan akun media sosial seperti online shop di *Instagram*.

Dalam banyak kasus kerugian, tidak selalu terjadi pada pihak yang lemah saja, tetapi juga pelaku usaha karena perilaku konsumen yang sering mengeksploitasi pasar digital secara tidak benar untuk menghasilkan keuntungan. Kerugian sering terjadi baik pada konsumen maupun pelaku

⁴ Fadhly Ridwansyah, "Wanprestasi Dalam Sistem Jual Beli Online Menurut UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik" (*Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, 2020): 1-4.

usaha, seperti wanprestasi di dunia internet, wanprestasi yang sudah lama menjadi masalah di masyarakat, atau sering disebut dengan ingkar janji, namun transaksi jual beli elektronik yang baru saja dimulai dapat berbahaya bagi pengembangan bisnis, hingga pelaku usaha yang kerap menjadi sasaran utama konsumen yang berniat jahat menggunakan akun media sosial seperti toko online *Instagram*.⁵

Ada banyak jenis model transaksi jual beli online, antara lain *cash on delivery* (COD), *dropshipping*, dan penjualan melalui sistem *pre-order* (PO). Sistem *pre order* (PO) adalah suatu sistem dimana barang dibeli dengan cara memesan dan membayar terlebih dahulu dengan *estimasi* waktu (diperkirakan) sampai barang tiba. Sistem *pre order* ini sering digunakan oleh penjual yang menjual barang *handmade* atau produk yang dijual memerlukan pembuatan sesuai dengan keinginan pembeli (*on request*).⁶ Hal ini dikarenakan pelaksanaannya secara online sehingga dapat mempermudah dan menghemat waktu. Jadi ini berkaitan dengan peran dan pengoperasian sistem *pre order* itu sendiri. *Pre order* memudahkan orang untuk memulai bisnis, karena dalam sistem ini modal diperoleh dari pembeli. Dengan demikian, dapat berkontribusi dalam meningkatkan perekonomian masyarakat.⁷

Dalam hal ini, dapat menimbulkan permasalahan karena transaksi dilakukan tanpa adanya pertemuan langsung antara pihak penjual dan pembeli. Oleh karena itu, masalah pembuktian menjadi sangat penting dalam suatu perjanjian. Dari sini, masalah nilai pembuktian perjanjian *pre order* muncul jika terjadi perselisihan antara para pihak. Keuntungan dari sistem *pre order* (PO) ini adalah barang yang ditawarkan lebih variatif. Pembeli dapat memesan produk sesuai dengan keinginannya, baik model maupun warna. Adapun kelemahan dari sistem *pre order* (PO) adalah waktu tunggu barang diterima lebih lama dibandingkan dengan stock barang. Dengan sistem *pre*

⁵ M Syahrul Khairah, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Atas Tindakan Hit And Run Yang Dilakukan Konsumen", 121-122.

⁶ Novinda Tri Siswandari, "Wanprestasi Dalam Kontrak Pre-Order Melalui Layanan Internet" (*Tesis*, Fakultas Hukum UII, 2017): 4-5.

⁷ Dwi Nanda Febriana, "Sistem Pre Order Menurut Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen" (*Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2022): 16.

order ini, barang biasanya akan dibuat satu atau dua minggu kemudian, meski jumlah pesanan melebihi waktu yang ditentukan.⁸

Dalam sistem *pre order* berbeda dengan jual beli secara biasa. Dalam jual beli sistem *pre order* pembeli harus membayar atau menyerahkan uang muka terlebih dahulu sebagai tanda jadi, biasanya minimal uang muka itu sebesar 30% dari harga barang atau jumlah biaya yang harus dibayarkan, lalu setelah barang selesai dibuat baru pihak konsumen atau pembeli melunasi sisa uang muka atau pembayaran penuh tergantung dengan kesepakatan para pihak. Meskipun sudah dipersyaratkan uang muka masih banyak terjadi kasus wanprestasi atau ingkar janji maksudnya disini adalah perbuatan konsumen yang sudah memesan barang kemudian konsumen tersebut hilang atau tidak ada kabar dan melakukan pembatalan secara satu pihak.

Sistem *pre order* berbeda dengan jual beli biasa. Dalam jual beli dengan sistem *pre order*, pembeli harus melakukan atau menyerahkan uang muka sebagai tanda kepastian, biasanya minimal 30% dari harga barang, kemudian setelah pembuatan barang, konsumen atau pembeli membayar sisa uang muka, tergantung kesepakatan para pihak. Meskipun telah ada persyaratan dalam sistem pemabyarannya, tetapi masih banyak kasus kelalaian atau ketidakpatuhan, hal ini terkait dengan tindakan konsumen yang memesan barang, kemudian konsumen hilang atau tidak ada kabar dan pembatalan secara sepihak.

Hal ini sangat merugikan bagi pelaku usaha yang menjadi sasaran utama konsumen yang tidak beritikad baik, sesuai ketentuan Pasal 5 UUPK, konsumen harus bertransaksi dengan itikad baik. Sebaliknya, dalam UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, harus disepakati kedua belah pihak.⁹ Di negara-negara maju dengan sistem hukum perdata seperti Perancis, Belanda dan Jerman, pengadilan menerapkan prinsip itikad baik tidak hanya

⁸ Novinda Tri Siswandari, "Wanprestasi Dalam Kontrak Pre-Order Melalui Layanan Internet", 11-12.

⁹ Grace Victoria Adelina Simanungkalit, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Terjadinya Hit And Run Yang dilakukan Oleh Konsumen Dalam Sistem Pre Order Jual Beli Perabotan Custom", *Journal of Business Law*, Vol. 1, No. 2 (November 2022): 140-141.

dalam penandatanganan dan pelaksanaan kontrak, tetapi juga dalam tahap negosiasi (*duty of good faith in negotiation*), sehingga janji – janji pra kontrak memiliki akibat hukum dan dapat dituntut ganti rugi apabila janji tersebut tidak dipenuhi.¹⁰

Sistem *pre order* ini banyak digunakan oleh para pelaku usaha online yang bertindak sebagai *dropshipper* atau *reseller* dan sistem *pre order* dalam jual beli online ini biasanya diterapkan oleh pelaku usaha dalam bidang *crafting* bahkan makanan yang memerlukan waktu produksi. Sebagai contoh kasus yang terjadi kepada pelaku usaha online *dessert @bigcheese.id* di Kabupaten Indramayu. Dalam hal ini akad yang telah dibuat antara admin dan konsumen ada yang terlaksana sepenuhnya dan ada yang ingkar janji (*wanprestasi*) dalam melakukan akad tersebut, baik itu yang disebabkan oleh pelaku usaha maupun konsumen.

Banyaknya pesanan yang masuk pada *@bigcheese.id* tidak sedikit konsumen yang melakukan kelalaian sehingga menimbulkan permasalahan dan kerugian pada pelaku usaha. Pada kasus ini, ingkar janji atau *wanprestasi* yang disebabkan oleh pihak konsumen, yaitu ada beberapa konsumen yang ingkar janji diantaranya tidak membayar produk pada saat pengiriman, membatalkan pesanan secara sepihak disaat produk sudah siap antar, sehingga mengakibatkan kerugian terhadap pelaku usaha. Salah satu permasalahan yang terjadi yaitu melalui sistem *pre order* pada usaha kecil *@bigcheese.id* yang berada di Kabupaten Indramayu.

Ada sebuah kasus dimana pada sistem *pre order* dibuka 7 hari menjelang lebaran (Hari Raya Idul Fitri) tahun 2021 terdapat konsumen yang melakukan *wanprestasi* (ingkar janji) setelah perjanjian oleh kedua belah pihak itu disepakati. Konsumen memesan paket hampers lebaran dari *@bigcheese.id*. yaitu *cookies* dengan topping *cadburry* dan *nuttela*. Satu paket hampers lebaran dibandrol dengan harga 230.000. Konsumen lebih hemat 25.000 dari harga /toples nya yaitu 85.000.

¹⁰ Oktriadi Kurniawan, "Penyelesaian Sengketa *Wanprestasi* Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) Yang Mengarah Pada Penipuan", *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1 No. 7 (Oktober, 2020): 354

Sebelumnya, admin telah menjelaskan mengenai sistem pembayarannya yakni konsumen diwajibkan membayar DP 20% dari harga. Pada sistem *pre order* hampers lebaran, konsumen membayar DP melalui transfer *shopeepay* sebesar 45.000 dan sisanya akan dibayar pada saat pengiriman produk melalui kurir. Namun, pada saat produk tersebut dikirim, konsumen tidak menepati janjinya untuk membayar sisa pembayaran yang belum lunas dan berjanji akan membayarnya 3 hari kedepan. Atas hal tersebut, owner @bigcheese.id memberikan kepercayaan kepada konsumen karena ia merupakan pelanggan yang sudah order lebih dari 2x. Namun pada kenyataannya, konsumen tetap tidak menepati janji. Owner @bigcheese.id memutuskan untuk menghubunginya melalui WhatsApp. Akan tetapi tidak ada jawaban dari konsumen dan menghilang dengan memblokir nomor WhatsApp sekaligus akun Instagram @bigcheese.id sehingga tidak ada akses untuk menghubunginya.¹¹

Pelaku usaha telah memperpanjang masa pelunasan atau masa pembayaran konsumen, namun konsumen tidak merespon dan tidak memenuhi kewajibannya dan bahkan membatalkan transaksi secara sepihak tanpa memberitahu pedagang. Konsekuensi dari tindakan konsumen jelas merugikan pemilik usaha. Satu-satunya hal yang dapat dilakukan pemilik usaha adalah memasukkan nama konsumen ke dalam daftar hitam karena sudah melakukan wanprestasi. Tapi kerugian tetap adalah kerugian bagi bisnis.¹²

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis ingin mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban dan penyelesaian wanprestasi yang dilakukan konsumen kepada pelaku usaha dalam sistem *pre order* pada instagram @bigcheese.id. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dan ingin mengkaji penelitian dengan judul **“Analisis Upaya Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Konsumen Kepada Pelaku Usaha**

¹¹ Hasil Wawancara dengan Hestria Maulindira selaku *Owner* dari @bigcheese.id pada tanggal 25 Januari 2023 pukul 09.30-11.00 WIB.

¹² Grace Victoria Adelina Simanungkalit, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Terjadinya Hit And Run Yang dilakukan Oleh Konsumen Dalam Sistem Pre Order Jual Beli Perabotan Custom”, 142.

Melalui Sistem Pre Order Pada Akun Instagram @bigcheese.id Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah Kajian pada penelitian ini adalah “Peradilan dan Produk Hukum” dalam penelitian ini mencakup pembahasan tentang upaya penyelesaian sengketa wanprestasi konsumen dalam jual beli online melalui sistem *pre order*, sehingga terciptanya sebuah judul “Analisis Upaya Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Yang dilakukan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Pre Order Pada Akun Instagram @bigcheese.id Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”.

b. Pembatasan Masalah

Dalam pembahasan penelitian ini, penulis akan memberikan batasan ruang lingkup yang akan dibahas guna menghindari terjadinya kekaburan dan penyimpangan terhadap pokok permasalahan. Oleh sebab itu, penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti yaitu objek penelitian hanya dibatasi pada upaya penyelesaian sengketa wanprestasi konsumen melalui sistem Pre Order dalam transaksi online pada akun Instagram @bigcheese.id. Alasan pemilihan @bigcheese.id ini berdasarkan data yang peneliti dapatkan bahwa online shop ini menerapkan sistem pre order, selain itu online shop ini juga termasuk online shop yang cukup

2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka disini penulis mengidentifikasi beberapa masalah pokok yang dibahas, sehingga muncul pertanyaan-pertanyaan penulis sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban konsumen yang wanprestasi terhadap pelaku usaha melalui sistem *pre order* pada akun instagram @bigcheese.id ?
- b. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa wanprestasi konsumen terhadap pelaku usaha melalui sistem *pre order* pada akun instagram @bigcheese.id menurut Hukum Ekonomi Syariah?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan dan kegunaan, adapun tujuan dan kegunaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Setelah memahami permasalahan yang diteliti ini, ada beberapa tujuan dalam penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan antara lain:

- a. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban konsumen yang wanprestasi terhadap pelaku usaha melalui sistem *pre order* pada akun instagram @bigcheese.id.
- b. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa wanprestasi konsumen terhadap pelaku usaha melalui sistem *pre order* pada akun *instagram* @bigcheese.id menurut Hukum Ekonomi Syariah.

2. Kegunaan Penelitian

Dalam suatu penelitian atau pembahasan suatu masalah yang dilakukan tentunya diharapkan dapat memberi manfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang tertarik dan berkepentingan dengan masalah-masalah yang diteliti dan dibahas, diantaranya adalah :

- a. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi konsep, teori dan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan upaya penyelesaian sengketa wanprestasi melalui sistem *Pre Order* dalam transaksi online.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui lebih jauh tentang upaya penyelesaian sengketa wanprestasi yang dilakukan konsumen kepada pelaku usaha melalui sistem *Pre Order* pada akun instagram @bigcheese.id dalam perspektif hukum ekonomi syariah.

2) Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan, melindungi diri dan meminimalisir terjadinya tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen pada bisnis online melalui aplikasi Instagram.

3) Bagi Akademik

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi program studi Hukum Ekonomi Syariah terutama tentang Upaya Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Konsumen Dalam Jual Beli Online Melalui Sistem *Pre Order* Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah.

D. Penelitian Terdahulu

Di samping menggunakan buku-buku yang relevan, peneliti juga melihat hasil penelitian terdahulu agar tidak terjadi kesamaan secara menyeluruh. Adapun penelitian terdahulu yang membahas tentang penipuan dalam transaksi online yaitu:

1. Eko Arief Cahyono menulis penelitian dengan judul *Wanprestasi Dalam Praktik Giveaway Sebagai Daya Tarik Konsumen Di Instagram Perspektif Hukum Bisnis Islam* pada tahun 2017. Penelitian ini membahas mengenai Wanprestasi dalam praktik giveaway pada akun Instagram, tidak terpenuhinya janji penyelenggara kepada pemenang giveaway, yaitu penyelenggara tidak mengirim hadiah yang dijanjikan

kepada pemenang setelah pemenang memenuhi semua persyaratan.¹³ Persamaan skripsi penulis dengan jurnal ini adalah mengkaji tentang sengketa wanprestasi melalui media elektronik serta perspektif dalam hukum Islam. Namun, letak perbedaannya yaitu dalam skripsi penulis mengkaji mengenai sengketa wanprestasi melalui sistem *pre order* pada aplikasi *instagram* dan menggunakan perspektif hukum ekonomi syariah. Sedangkan, dalam jurnal ini mengkaji tentang wanprestasi dalam praktik *giveaway* pada aplikasi *instagram* dan menggunakan perspektif hukum bisnis Islam.

2. Tiyas Ambawani menulis penelitian dengan judul *Praktik Jual Beli Online dengan Sistem Pre-order pada Online Shop dalam Tinjauan Hukum Islam* pada tahun 2020. Penelitian ini membahas mengenai praktik jual beli online dengan sistem pre-order dan mengetahui tinjauan hukum Islam dengan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No:06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli *Istishna'* terhadap akad jual beli online dengan sistem *pre order*, serta yang menjadi objek pada penelitian ini berada di wilayah Banyumas.¹⁴ Persamaan skripsi penulis dengan jurnal ini adalah mengkaji tentang praktik dalam sistem *pre order* pada *online shop* dengan menggunakan akad *istishna* dalam hukum Islam. Namun, letak perbedaannya yaitu dalam skripsi penulis mengkaji mengenai upaya penyelesaian sengketa wanprestasi melalui sistem *pre order* dalam jual beli online serta pertanggungjawaban konsumen berdasarkan hukum ekonomi syariah serta objek penelitiannya berada di Kabupaten Indramayu. Sedangkan, dalam penelitian dalam jurnal ini dilakukan untuk mengetahui praktik jual beli online dengan sistem *pre order* dan mengetahui tinjauan hukum Islam dengan sistem *pre order* serta yang menjadi objek pada penelitian tersebut berada di wilayah Banyumas.
3. Oktriadi Kurniawan menulis penelitian dengan judul *Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce)*

¹³ Eko Arief Cahyono "Wanprestasi Dalam Praktik Giveaway Sebagai Daya Tarik Konsumen Di Instagram Perspektif Hukum Bisnis Islam", 29.

¹⁴ Tiyas Ambawani, "Praktik Jual Beli Online dengan Sistem Pre-order pada Online Shop dalam Tinjauan Hukum Islam", 35.

Yang Mengarah Pada Penipuan pada tahun 2020. Penelitian ini membahas mengenai Wanprestasi yang dilakukan oleh penjual dalam transaksi jual beli online berupa ketidaksesuaian antara gambar dan penjelasan yang ditampilkan dalam situs jual beli online dengan barang yang dikirim merupakan sebuah cidera janji.¹⁵ Persamaan skripsi penulis dengan jurnal ini yaitu mengkaji terkait kasus sengketa wanprestasi dalam jual beli online. Namun letak perbedaannya pada korban yang dirugikan. Dalam skripsi penulis pihak yang dirugikan adalah pelaku usaha. Namun, dalam jurnal ini pihak yang dirugikan adalah konsumen sehingga dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap sistem *e-commerce*. Dengan demikian, diperlukan suatu upaya penyelesaian sengketa yang *efektif dan efisien*.

4. Dwi Nanda Febriana menulis skripsi dengan judul *Sistem Pre Order Menurut Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Harinafahmuslimwear)* pada tahun 2022. Skripsi ini membahas mengenai sistem *pre order* sebagai salah satu metode pembayaran jual beli online serta jual beli sistem *pre order* ini memiliki kesamaan dengan jual beli akad *wakalah* dilihat dari hukum Islam dan UU Perlindungan Konsumen.¹⁶ Persamaan skripsi penulis dengan skripsi di atas yaitu mengkaji terkait sistem *pre order* dalam jual beli online. Namun letak perbedaannya yaitu, dalam skripsi penulis wanprestasi melalui sistem *pre order* dalam jual beli online dilihat dari hukum ekonomi syariah. Sedangkan, dalam skripsi di atas sistem *pre order* dalam jual beli online dilihat dari hukum Islam dan UU Perlindungan Konsumen.
5. Roseana Elza Shahrani menulis skripsi dengan judul *Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Busana Online Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Sistem Pre Order* pada tahun 2017. Skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha busana online terkait wanprestasi yang dilakukan konsumen dengan

¹⁵ Oktriadi Kurniawan, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) Yang Mengarah Pada Penipuan", 353.

¹⁶ Dwi Nanda Febriana, "Sistem Pre Order Menurut Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Harinafahmuslimwear)", 1.

sistem *pre order*. Dalam sistem transaksi online di mana sistem penjualannya menggunakan *pre order*, dapat dikatakan sebagai perjanjian.¹⁷ Persamaan skripsi penulis dengan skripsi di atas yaitu mengkaji terkait sengketa wanprestasi yang dilakukan konsumen melalui sistem *pre order* pada jual beli online. Namun, letak perbedaannya yaitu pada tinjauan hukum dan objek penelitiannya, dimana dalam skripsi penulis menggunakan tinjauan Hukum Islam dan objek penelitiannya pada usaha kecil makanan penutup (*dessert*). Sedangkan, dalam skripsi di atas menggunakan tinjauan hukum umum dan objek penelitiannya yaitu pada usaha busana (pakaian).

6. Husna Wardani menulis skripsi dengan judul *Penyelesaian Wanprestasi Pada Transaksi Jual Beli Online Secara Dropship Di Banda Aceh Dalam Perspektif Ba'i Salam* pada tahun 2020. Skripsi ini membahas mengenai penyelesaian sengketa jual beli online secara *dropship*. Sistem *dropship* berpotensi terjadinya kesalahpahaman antara pihak penjual dan pembeli sangat besar karena tidak pernah bertemu dan pihak pembeli hanya melihat spesifikasi barang dari katalog yang diupload secara online oleh pihak *dropshipper*.¹⁸ Persamaan skripsi penulis dengan skripsi di atas yaitu mengkaji terkait penyelesaian sengketa wanprestasi dalam jual beli online. Namun, letak perbedaannya yaitu pada sistem order dan konsep akad dalam Islam. Dalam skripsi penulis, menggunakan sistem *pre order* dan menggunakan konsep akad *istisna*. Sedangkan, dalam skripsi di atas menggunakan sistem *dropship* dan menggunakan konsep akad *ba'i salam*.

¹⁷ Roseana Elza Shahrani, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Busana Online Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Sistem Pre Order” (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2021), 59.

¹⁸ Husna Wardani “Penyelesaian Wanprestasi Pada Transaksi Jual Beli Online Secara Dropship Di Banda Aceh Dalam Perspektif Ba'i Salam”, 5.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah pernyataan tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan.¹⁹ Dalam penelitian diperlukan kerangka pemikiran untuk menggambarkan penelitiannya. Dalam hal ini, penulis akan melakukan tahapan pengumpulan data baik primer maupun sekunder melalui pengamatan, wawancara dengan *owner* dari @bigcheese.id, karyawan @bigcheese.id serta dokumentasi.

Seiring berkembangnya teknologi, banyak bermunculan toko online yang kemudian dimanfaatkan oleh banyak pelaku kejahatan untuk mendapatkan keuntungan pribadi dari penipuan. Sistem pre-order atau disebut juga PO adalah sistem penjualan dimana seorang penjual menerima pesanan atas produk yang ditawarkan di media pemasaran atau media sosial. Ketika kuota produksi minimum tercapai, penjual meminta pelanggan untuk menyerahkan pembayaran produksi.²⁰

Sistem *pre order* (PO) sangat umum di *e-commerce*. Sistem ini adalah sistem pembelian dalam dunia usaha, dimana produk yang diinginkan tidak langsung tersedia, sehingga membutuhkan waktu untuk mendapatkan produk tersebut. Setiap toko *online Instagram* memiliki cara masing-masing mengenai mekanisme pemesanan barang yang ditawarkan, cara pembayaran dan jasa pengiriman barang yang digunakan untuk mengantarkan pesanan ke konsumen. Dengan menggunakan sistem *pre order* (PO), kedua belah pihak sama-sama mewujudkan perjanjiannya ketika barang yang dipesan oleh konsumen sudah masuk ke daftar pesanan. Namun ada konsumen yang secara sepihak membatalkan barang pesannya, sehingga pedagang mengalami kerugian yaitu uang modal yang harus didapatkan dan keuntungan yang tidak didapat bagi pelaku usaha.²¹

¹⁹ Iman Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode* (Kuningan: Hidayatul Qur'an, 2019), 126.

²⁰ Enceng Iip Syaripudin, "Praktik Jual Beli Dengan Sistem Pre Order Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Toko Online HelloByl_Aesthetic)", *Jurnal Jhesy*, Vol. 01, No. 01 (2022): 2.

²¹ Chory Ayu Sugesti, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja", *Jurnal Komunitas Yustisia*, Vol. 3, No. 3 (2020): 171.

Sebagai konsumen, kita perlu berhati-hati dalam membeli suatu produk. Secara umum, saat membeli *online*, perjanjian dibuat antara pedagang dan konsumen. Sedangkan *e-commerce* pada hakekatnya merupakan model transaksi jual beli modern yang membutuhkan inovasi teknologi seperti internet sebagai media bisnisnya. Dasar dari kewajiban kontraktual adalah kehendak para pihak, yang dapat diungkapkan baik secara lisan maupun tertulis dengan cara yang berbeda-beda dan mengikat para pihak dengan akibat hukumnya. Pada dasarnya penjual yang menerapkan sistem *pre order* ini memberikan kebijakan batas pemesanan kepada pembeli. Rata-rata waktu yang diberikan untuk sistem ini bisa 3 (tiga) hari, 7 (tujuh) hari atau bahkan 30 (tiga puluh) hari, tergantung produsen mana yang mengantarkan barang ke penjual untuk dikirim ke pelanggan.²²

Kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya kontrak, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, hal ini ditegaskan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Sering terjadi masalah dalam kontrak atau perjanjian ketika tidak ada kesepakatan antara para pihak. Kelalaian terjadi jika salah satu pihak yang berkontrak tidak memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, dapat menimbulkan kerugian bagi para pihak, maka pihak yang dirugikan berhak mencari perlindungan yudisial untuk memaksa pihak yang lalai memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Selain itu, orang yang lalai juga dapat dihukum dengan ganti rugi dalam bentuk yang diizinkan secara hukum.²³

Namun masalahnya adalah konsumen tidak memenuhi kewajibannya, konsumen yang telah memesan produk melalui sistem *pre order* yang sudah disepakati para pihak, ternyata pihak konsumen melalaikan perjanjiannya bahkan membatalkan pesanan secara sepihak dengan tidak melakukan pembayaran pelunasan. Sedangkan produk yang telah dipesan oleh konsumen sudah siap untuk dikirim sebagaimana yang telah diperjanjikan diawal.

²² Ravy Yuristiawan, Liya Sukma Muliya, "Akibat Hukum Wanprestasi Pre-Order oleh Perusahaan Sepeda Ditinjau dari Buku III KUHPperdata", *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2 (Desember, 2022): 114-115.

²³ Afrilian, Perdana, "Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 1 (Februari, 2014): 52-53.

Perbuatan wanprestasi tersebut sangat merugikan para pelaku usaha dalam sistem pre order jual beli online karena pesanan tersebut diperlukan waktu produksi yang cukup lama dan pelaku usaha juga merugi akibat modal yang dikeluarkan dalam proses produksi tersebut. Perbuatan konsumen seperti ini memunculkan isu hukum berupa kasus-kasus yang dialami oleh pelaku usaha dalam sistem *pre order* jual beli online yang dapat berupa penipuan wanprestasi maupun pembatalan secara sepihak. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen diteliti karena pada kenyataannya masih banyak masalah dan kendala yang timbul seperti batas – batas informasi yang diberikan konsumen kepada pelaku usaha dan tidak sanggupnya konsumen untuk pembayaran yang telah disepakati.

Perbuatan wanprestasi tersebut sangat merugikan pelaku usaha dalam sistem *pre order* jual beli online, karena pemesanan membutuhkan waktu produksi yang lama, dan pelaku usaha juga merugi karena modal yang dikeluarkan dalam proses produksi. Jenis perbuatan konsumen ini menimbulkan permasalahan hukum dalam sistem jual beli *pre-order* melalui media internet, insiden yang dihadapi oleh pelaku usaha, dapat berupa wanprestasi, penipuan atau pembatalan sepihak. Perlindungan hukum pengusaha terhadap kelalaian konsumen sedang dikaji, karena pada kenyataannya masih banyak permasalahan dan kendala, seperti terbatasnya informasi yang diberikan konsumen kepada pedagang dan ketidakmampuan konsumen untuk melakukan pembayaran yang disepakati.²⁴

Adapun dalam konteks ini penulis mengilustrasikan kerangka pemikiran menggunakan bagan berikut ini:

²⁴ Grace Victoria Adelina Simanungkalit, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Terjadinya Hit And Run Yang dilakukan Oleh Konsumen Dalam Sistem Pre Order Jual Beli Perabotan Custom”, 142.



F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah sebuah materi pengetahuan guna mendapatkan pengertian yang lebih dalam mengenai penyusunan atau langkah-langkah penelitian. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *research*, yang berasal dari kata *re* (kembali) dan *search* (mencari). Dengan demikian secara logawiyah berarti "mencari kembali". Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten karena melalui proses penelitian

tersebut dilakukan analisa dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.²⁵

Dari hasil pemaparan yang penulis kemukakan di atas perlu adanya metode penelitian yang dipakai untuk merumuskan dan menganalisa persoalan tersebut, yaitu :

1. Metode dan Pendekatan Penelitian

a. Metode Penelitian

Penelitian Kualitatif merupakan suatu metode pengumpulan data yang bersifat deskriptif berupa kata-kata tertulis dari fenomena dan perilaku tertentu sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.²⁶

Metode kualitatif menekankan pada makna, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif juga lebih mementingkan proses daripada hasil akhir. Oleh karena itu urutan kegiatan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Tujuan utama penelitian yang menggunakan metode kualitatif adalah mengembangkan pengertian, konsep-konsep, yang pada akhirnya menjadi teori. Tahap ini dikenal sebagai *grounded theory research*.²⁷

Salah satu ciri khas penelitian kualitatif adalah pasti melibatkan manusia sebagai partisipan atau responden. Penelitian kualitatif berusaha menggali dan memahami pemaknaan akan kebenaran yang berbeda-beda oleh orang yang berbeda.²⁸ Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut adalah

²⁵ Dara Doria Hasibuan, “ Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Layanan Go-Send Dalam Kegiatan Pengangkutan Barang (Studi Pada PT. Go-Jek Indonesia Kantor Operasional Medan)” (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, 2018): 9.

²⁶ David Hizkia Tobing, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bali: Universitas Udayana, 2016), hal. 8.

²⁷ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sulawesi: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), 6-7.

²⁸ Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: PT. Kanisius, 2021), 9-10.

penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci.²⁹

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah alat yang digunakan dalam menjawab, memecahkan, atau menyelesaikan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis *empiris* adalah suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi yang dilihat di lapangan berdasarkan fakta-fakta yang ada, untuk mengetahui dan menganalisa peristiwa secara langsung. Pendekatan yuridis *empiris* juga akan memberikan kerangka pembuktian atau pengujian untuk memastikan suatu kebenaran. Pendekatan empiris ini diharapkan dapat menggali data dan informasi semaksimal mungkin tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.³⁰

2. Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, yaitu .³¹

a. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh dari hasil observasi di lapangan secara langsung tertuju pada objek penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Outlet Bigcheese.id yang terletak di Jl. Pahlawan No. 6, Lemahmekar, Kec. Indramayu, Kabupaten Indramayu 45212. Penulis melakukan wawancara dengan pelaku usaha atau owner dari @bigcheese.id yaitu Hestria Maulindira, serta wawancara dengan karyawan nya yaitu Nurul Aida yang di gunakan sebagai data utama bagi penulis dalam melakukan penelitian ini.

²⁹ Asrul Haq Alang, *Metodologi Penelitian* (Makassar: Gunadharma Ilmu, 2018), 42.

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 142

³¹ Muhlis, Efektivitas Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 Terhadap Pemberantasan Pungutan Liar di Kementrian/Lembaga dan Pemerintahan Daerah (*Skripsi*, Universitas Internasional Batam, 2018): 47-49.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data tidak langsung yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini melalui studi kepustakaan seperti buku-buku yang berkaitan dengan bidang yang ditulis, artikel atau jurnal dari internet yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas.³²

3. Metode Pengolahan Data

Penelitian kualitatif merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sendiri yang melakukan penelitian secara langsung ke lapangan untuk mencari sejumlah data yang dibutuhkan berkaitan dengan upaya penyelesaian sengketa wanprestasi antara konsumen dan pelaku usaha. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui pengamatan (observasi), *interview* (wawancara) dan dokumentasi. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut diharapkan dapat saling melengkapi, sehingga memperoleh data yang diharapkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.³³

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi diperlukan untuk memperoleh data berupa dokumen. Dalam teknik ini, peneliti dituntut untuk melakukan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya yaitu di Toko @bigcheese.id. Hal ini karena segala sesuatu terjadi dalam dimensi waktu dan tempat tertentu. Sehingga, apabila data lepas dari konteksnya maka data tersebut akan berubah maknanya.³⁴

³²Lia Nur Alifah, "Praktik Ekonomi Kerakyatan Pada Koperasi Perikanan Laut Mina Sumitra Indramayu" (*Skripsi*, Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2017): 13-14

³³ Lia Nur Alifah, "Praktik Ekonomi Kerakyatan Pada Koperasi Perikanan Laut Mina Sumitra Indramayu", 13.

³⁴ Husna Wardani, "Penyelesaian Wanprestasi Pada Transaksi Jual Beli Online Secara Dropship Di Banda Aceh Dalam Perspektif Ba'i Salam" (*Skripsi*, Fakultas Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020): 15

b. *Interview* (Wawancara)

Wawancara adalah suatu proses untuk memperoleh keterangan yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan *responden*. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur.³⁵ Wawancara terstruktur ini digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai identitas responden yaitu pemilik usaha @bigcheese.id, mengenai profil atau sejarah berdirinya @bigcheese.id, struktur organisasi usaha @bigcheese.id, jenis produk yang dijual, mekanisme transaksi online serta pertanyaan-pertanyaan yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas guna melengkapi data dalam penelitian ini.

c. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pencatatan langsung secara sistematis dari dokumen yang tersedia. Dalam dokumentasi biasanya berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Adapun dokumentasi yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar sketsa, dan lain-lain. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Dalam hal ini penulis menyimpulkan dengan menyalin data yang bersifat dokumen atau arsip, dimana data tersebut dapat dengan mudah diperoleh melalui *interview* dan observasi.³⁶

³⁵ Lia Nur Alifah, "Praktik Ekonomi Kerakyatan Pada Koperasi Perikanan Laut Mina Sumitra Indramayu", 13.

³⁶ <https://eprints.umm.ac.id/37002/4/jiptumpp-gdl-medialelyl-51432-4-babiii.pdf>. Diakses 10 Januari 2023.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan studi literatur diolah kemudian dianalisis. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah analisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.³⁷

5. Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.³⁸ Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Display Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam hal ini, sekumpulan informasi disusun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.³⁹

c. Verifikasi dan Simpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus saat di lapangan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 324.

³⁸ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal alhadharah*, Vol.17, No. 33 (Januari-juni, 2018): 91.

³⁹ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", 94.

sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁴⁰

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis. Berikut sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini akan diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA. Bab ini berisi landasan teori tentang definisi Penyelesaian Sengketa, Wanprestasi, Konsumen, Pelaku Usaha, Konsep *Pre Order* dan Instagram.

BAB III TINJAUAN OBJEK PENELITIAN. Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum tentang usaha Bigcheese.id yang terdiri dari gambaran umum tentang @bigcheese.id, profil @bigcheese.id, sejarah singkat, @bigcheese.id, struktur organisasi @bigcheese.id, visi misi @bigcheese.id, jenis-jenis produk @bigcheese.id, sistem pre order pada @bigcheese.id serta data konsumen yang wanprestasi.

BAB IV UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI KONSUMEN MELALUI SISTEM PRE ORDER PADA APLIKASI INSTAGRAM. Dalam bab ini membahas tentang bentuk pertanggungjawaban konsumen yang melakukan wanprestasi terhadap pelaku usaha @bigcheese.id dan upaya penyelesaian sengketa wanprestasi konsumen

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, 329.

terhadap pelaku usaha melalui sistem *pre order* pada akun *instagram* @bigcheese.id menurut Hukum Ekonomi Syariah.

BAB V PENUTUP, merupakan bagian terakhir dari penelitian ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah. Sedangkan saran berisi rekomendasi dari temuan dalam penelitian.

