

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sudut pandang Islam, jual beli merupakan salah satu diskursus yang mendapat banyak perhatian dikalangan masyarakat. Islam memiliki beberapa peraturan yang cukup ketat dalam hal praktik jual beli. Di dalam melakukan aktivitas jual beli, Islam sangat menekankan pada prinsip kesepakatan saling rela (ridha) dan juga menghindari hal riba.¹ Sebagaimana berdasarkan firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۗ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (QS. Al-Baqarah (2) 275)

¹ Misbahul Ulum, “Prinsip-prinsip Jual Beli Online dalam Islam dan Penerapannya Pada E-Commerce Islam di Indonesia”, *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, No. 17, Vol. 01 (Maret, 2020): 50.

Adapun hadits yang meriwayatkan ayat diatas terdapat dalam HR. Imam Muslim, yang berbunyi:

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ حَدَّثَنَا وَكَيْعٌ حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ بْنُ مُسْلِمٍ الْعَبْدِيُّ حَدَّثَنَا أَبُو الْمُتَوَكَّلِ النَّاجِيُّ عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الدَّهَبُ بِالذَّهَبِ وَالْفِضَّةُ بِالْفِضَّةِ وَالْبُرُّ بِالْبُرِّ وَالشَّعِيرُ بِالشَّعِيرِ وَالتَّمْرُ بِالتَّمْرِ وَالْمِلْحُ بِالْمِلْحِ مِثْلًا بِمِثْلِ يَدَا بِيَدٍ فَمَنْ زَادَ أَوْ اسْتَرَادَ فَقَدْ أَرَبَى الْأَخْذَ وَالْمُعْطَى فِيهِ سَوَاءٌ

Artinya: Abu Bakar bin Abu Syaibah telah memberitahukan kepada kami, Waki' telah memberitahukan kepada kami, Isma'il bin Muslim Al-'Abdi telah memberitahukan kepada kami, Abu Al-Mutawakkil An-Naji telah memberitahukan kepada kami, dari Abu Sa'id Al-Khudri, ia berkata, Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam bersabda, “Penukaran emas dengan emas, perak dengan perak, gandum dengan gandum, jewawut dengan jewawut, kurma dengan kurma, dan garam dengan garam harus sama kadarnya dan diserahkan secara tunai. Barang siapa menambahi atau minta ditambahi maka dia telah berbuat riba. Penerima dan pemberi dalam hal ini sama saja”. (HR. Imam Muslim: 4037)²

Pada permasalahan yang berkaitan dengan jual beli yang terpenting adalah substansi yang termasuk dalam bentuk jual beli serta tujuan yang akan dicapainya. Apabila jual beli yang diwujudkan dan dikembangkan sudah sesuai dengan substansi makna yang dikehendaki oleh *syara'* dan hal tersebut bertujuan untuk kebaikan umat manusia juga tidak merugikannya, maka jual beli semacam ini bisa diterima.

Dalam hal praktik jual beli terdapat dua macam, yaitu jual beli dengan cara langsung dan jual beli dengan cara tidak langsung. Jual beli dengan cara langsung ini dilakukan dengan tatap muka, dimana kita juga bisa melihat dalam sistem negosiasi bahwa konsumen dapat melihat barang yang dibeli secara langsung dan transaksi yang dilakukan tersebut juga secara alami terjadi secara fisik. Adapun contoh jual beli dengan cara langsung, seperti di minimarket dan

² Imam An-Nawawi, *Syarah Shahih Muslim*, Cet. 3, Jilid 7 (Jakarta: Darus Sunnah, 2013), 772-773.

pasar tradisional. Sedangkan praktik jual beli yang dilakukan dengan cara tidak langsung ini maksudnya penjual dan konsumen tidak bertatap muka atau tidak bertemu secara langsung, aktivitas yang dilakukannya tersebut menggunakan smart phone. Jual beli semacam ini dapat disebut sebagai jual beli secara online atau jual beli online. Dimana jual beli online ini fasilitas yang digunakan adalah internet, aktivitas jual belinya juga dapat dikerjakan kapan saja dan dimanapun. Kegiatan transaksi jual beli yang dilakukan secara online ini juga dapat mengalami dampak positif ataupun dampak negatif. Sedangkan dampak positifnya, produk yang kita jual tersebut dapat diketahui oleh seluruh indonesia. Salah satu contoh dampak negatifnya, dapat menimbulkan permasalahan hukum berkaitan dengan penyampaian informasi dan transaksi menggunakan elektronik.³

Karena seiring dengan perkembangan zaman yang sangat pesat pada saat ini dan teknologi juga semakin canggih, saat ini dalam melakukan aktivitas jual beli yang paling banyak diminati oleh masyarakat khususnya di indonesia adalah jual beli online, dimana jasa pemasaran yang digunakan dalam sistem jual beli online ini dapat melalui beberapa *e-commerce* seperti *bbm (blackberry messenger)*, *whatsapp*, *line*, *facebook*, *instagram*, *blog*, dan aplikasi belanja online seperti *tokopedia*, *shoppe*, *lazada*, dan *blibli*. Di karena banyaknya minat masyarakat indonesia yang melakukan pembelian suatu barang secara online, maka banyak juga toko-toko yang melakukan jual beli dengan menggunakan sistem online. Dengan sistem jual beli secara online juga dapat menguntungkan kedua pihak yang melakukan transaksi tersebut. Di mana konsumen tidak perlu repot-repot datang ke toko yang menjual produk yang di inginkan, dan jika konsumen melakukan pembelian melalui aplikasi belanja maka konsumen dapat memilih harga yang barang sesuai dengan keinginannya tersebut. Sedangkan keuntungan bagi penjual dalam jual beli dengan sistem online penjual dapat memperoleh keuntungan yang lebih tinggi karena produk yang mereka jual tersebut dapat dilihat oleh seluruh masyarakat di indonesia.

³ Belly Riawan dan I Made Mahartayasa, "Perlindungan Konsumen dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli *Online* di Indonesia", *Kertha Semaya*, Vol. III, No. 1 (Januari, 2015): 1.

Di wilayah Cirebon, sudah banyak toko yang melakukan jual beli menggunakan sistem pesanan, salah satunya terletak di kabupaten Cirebon. Terdapat lebih dari 100 toko online di kabupaten Cirebon yang jual belinya menggunakan sistem pesanan. Dalam penelitian ini penulis meneliti salah satu toko yang menjalankan sistem jual beli online yaitu nshop, yang dimana nshop berada di megu cilik kecamatan weru kabupaten Cirebon. Alasan melakukan penelitian pada nshop adalah karena banyak masyarakat dalam lingkungan sekitar yang lebih memilih membeli barang pada toko tersebut, dikarenakan harganya yang di jual lebih terjangkau dan terdapat produk yang tidak di jual di toko lain. Nshop sendiri menjual produk-droduknya di beberapa *e-commerce* seperti di akun facebook, whatsapp, instagram sampai shoppe. Praktik jual beli yang dilakukan dengan cara online di Nshop ini barang yang di butuhkan oleh konsumen, diproses dalam bentuk pesanan. Maksudnya disini barang yang dipesan akan di kirim ketika konsumen sudah melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan dan barang yang di pesan tersebut akan di terima oleh konsumen di kemudian harinya.

Dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 4 dijelaskan bahwasannya pelaku usaha harus memberikan Hak-hak dari konsumen atas pembelian barang tersebut dan pada Pasal 7 juga di jelaskan bahwa pelaku usaha harus melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Apabila pelaku usaha tidak dapat melakukan kewajiban dan memberikan hak-hak dari konsumen tersebut, sesuai dengan Pasal 62 pelaku usaha dapat di kenakan sanksi pidana berupa perupa denda dan hukuman penjara. Berdasarkan hal tersebut penulis memutuskan untuk melakukan penelitian mengetahui sistem transaksi yang dilakukan nshop dalam melakukan jual beli secara online atau pesanan dan penulis juga ingin mengetahui upaya jaminan yang dilakukan Nshop apabila terdapat permasalahan barang yang didapatkan tersebut terdapat cacat tersembunyi, karena yang tentunya akan berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Berdasarkan pada uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PRAKTIK TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE**

DI NNSHOP PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian yang penulis pilih dalam penelitian ini adalah Macam-macam Akad yang dimana difokuskan dalam Analisis Praktik Transaksi Jual Beli Online di Nnshop Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

b. Jenis Masalah

Adapun hal yang di permasalahan dalam penulisan ini yaitu tentang Analisis Praktik Transaksi Jual Beli Online di Nnshop Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

2. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pembatasan masalah, yang dimana pembatasan masalah digunakan guna untuk menghindari adanya suatu penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan dari penelitian ini bisa tercapai. Maka dalam penelitian ini penulih hanya akan membahas mengenai Analisis Praktik Transaksi Jual Beli Online di Nnshop Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang di ambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Praktik Jual Beli dengan Sistem Transaksi secara Online di Nnshop?
2. Bagaimana Upaya Jaminan Perlindungan Terhadap Konsumen yang di Lakukan Nnshop dalam Transaksi Jual Beli dengan Sistem Online?
3. Bagaimana Praktik Jual beli dan Perlindungan Konsumen di Nnshop Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Transaksi dengan Sistem Online?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian merupakan salah satu yang harus ada dalam pedoman penelitian, agar suatu penelitian bisa tercapai suatu sasaran yang di inginkan. Maka berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan diatas, tujuan penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui Praktik Jual Beli dengan Sistem Transaksi secara Online yang di Lakukan Nnshop.
2. Untuk mengetahui Upaya Jaminan Perlindungan Terhadap Konsumen yang di Lakukan Nnshop dalam Transaksi Jual Beli dengan Sistem Online.
3. Untuk mengetahui Praktik Jual beli dan Perlindungan Konsumen di Nnshop Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Transaksi dengan Sistem Online.

2. Manfaat Penelitian

Mengenai manfaat dari penelitian ini jika dilihat dari metode yang digunakannya yaitu metode penelitian kualitatif maka manfaat dari penelitian ini lebih bersifat teoritis dan praktis, adapun manfaat pada penelitian ini adalah:

a. Secara Teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis agar bisa menjadi bahan kajian dan juga untuk menambah pengetahuan bagi peneliti juga bagi pembaca khususnya mengenai Analisis Praktik Transaksi Jual Beli Online di Nnshop Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

b. Secara Praktis

1. Bagi penulis, dari hasil penelitian ini akan memberikan pengalaman bagi peneliti kedepannya dan mendapatkan manfaat karena memperoleh pengetahuan dan wawasan yang mendalam tentang Analisis Praktik Transaksi Jual Beli Online di Nnshop Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

2. Bagi penjual, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan bagi penjual dalam melakukan transaksi jual beli dengan sistem online mengenai perlindungan konsumen.

D. Penelitian Terdahulu

Dari penulisan Proposal Skripsi ini penulis menggunakan beberapa sumber referensi dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang penulis ambil, adapun tujuan dari mengambilnya penelitian terdahulu ini agar mendapatkan bahan pembanding dan acuan. Selain itu juga agar menghindari suatu kesamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Oleh karena itu penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

1. Freddy Hidayat, dengan jurnal yang berjudul “Dropship Ditinjau dari Akad Jual Beli dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam jurnal ini menjelaskan bahwa, jual beli dropship termasuk dalam akad yang tidak sesuai dengan syariat dalam bermuamalah. Faktor utamanya adalah barang yang dijual oleh dropshipper bukan merupakan barang yang dimiliki, atau barang tersebut tidak ada pada dropshipper. Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, dalam jual beli dropship hak konsumen tidak terpenuhi dengan baik, secara khusus dalam hal informasi barang yang sebenar-benarnya.⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen terkait jual beli dengan sistem online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini permasalahannya terkait perlindungan bagi konsumen terhadap barang hasil dropship, karena barang yang dibeli tersebut konsumen tidak mendapatkan informasi yang jelas dari penjualnya. Sedangkan dalam penelitian yang penulis ambil berkaitan dengan perlindungan bagi konsumen jika dalam suatu barang yang dibeli konsumen terdapat cacat tersembunyi.
2. Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy dengan jurnal yang berjudul “Tanggung Jawab Pemilik Toko Online dalam Jual-Beli Online (E-

⁴ Freddy Hidayat, “Dropship Ditinjau dari Akad Jual Beli dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*, Vol. 7, No. 1 (Maret, 2021).

Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen”. Dalam jurnal ini membahas mengenai perlindungan konsumen tentang tanggung jawab pemilik toko online jika terdapat praktik tidak baik yang merugikan konsumen terkait kerahasiaan data pribadi, nomor rekening, password atau pembayaran lainnya dan bagaimana penyelesaian sengketa terkait kerugian konsumen oleh pemilik toko online.⁵ Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian penulis, sama-sama menggunakan perspektif hukum tentang perlindungan bagi konsumen dalam praktik jual beli dengan sistem online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini permasalahan yang diambil mengenai kerugian konsumen terkait dengan kebocor informasi pribadi konsumen. Sedangkan dalam penelitian ini penulis mengangkat masalah mengenai kerugian konsumen terkait dengan adanya cacat pada barang yang dibeli konsumen.

3. Chatarina Dwi Agista, Margaretha Andini Oktavina, dan Anggana Rahma Tiya, dengan jurnal yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Online (E-commerce)”. Dalam jurnal ini menjelaskan mengenai pelanggaran hak-hak bagi konsumen, pelanggaran tersebut dapat membuka peluang terjadinya kecurangan dari pelaku komersial atau pihak ketiga. Masalah yang diteliti tersebut berkaitan dengan perlindungan pengguna jasa perdagangan online (e-commerce) terkait kerahasiaan data pribadi dan bagaimana pemilik toko menyelesaikan sengketa terkait kerugian konsumen.⁶ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, sama-sama membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini permasalahan yang diambil mengenai hak-hak konsumen berkaitan dengan kerahasiaan data pribadi konsumen. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis mengenai kerugian

⁵ Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy, “Tanggung Jawab Pemilik Toko Online dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen”, *Kertha Sumaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 02, No. 05 (Juli, 2014).

⁶ Chatarina Dwi Agista, Margaretha Andini Oktavina, dan Anggana Rahma Tiya, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Online (E-commerce)”, *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 7, No. 5 (Mei, 2022).

konsumen terkait dengan adanya cacat pada barang yang dibelinya tersebut.

4. Runti Hendiana dan Ahmad Dasuki Aly, dengan jurnal yang berjudul “Transaksi Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Islam”. Dalam jurnal ini yang diteliti tersebut mengenai sistem transaksi dalam jual beli online atau *e-cammerce* dalam *OLX.co.id* pada toko *bagus.com* dan untuk mengetahui prinsip jual beli yang dilakukan toko *bagus.com* dalam perspektif ekonomi Islam. Permasalahan yang ditelitinya terkait dengan obyek transaksi yang di perjual belikan terkadang tidak sesuai dengan gambar yang ada dalam iklan, hal ini tidak sesuai dengan penjelasan dalam surat An-nisa yang mana dalam jual beli harus saling rela merelakanm tidak boleh menipu, tidak boleh berbohong, dan tidak boleh merugikan kepentingan umum.⁷ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, sama-sama ingin mengetahui sistem transaksi jual beli pada toko online yang diteliti. Adapun perbedaanya, dalam penelitian ini masalah yang diteliti berkaitan dengan barang yang di perjual belikan tidak sesuai dengan gambar dan bagaimana pandangan ekonomi Islamnya. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis masalah yang di teliti tentang perlindungan konsumen terkait barang yang dibeli terdapat cacat tersembunyi.
5. Syifa Manzilla Tousiya dan Maman Surahman dengan jurnal yang berjudul, “Tinjauan Fiqh Muamalah dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Dropsipping pada Marketplace X”. Dalam jurnal ini, penulis melakukan penelitian pada akun Bloomstore melalui fitur Marketplace X. Masalah yang diteliti dalam jurnal ini untuk mengetahui bagaimana penerapan fikih muamalah dan UU No. 8 tahun 1999 pada transaksi jual beli Dropshipping yang dilakukan oleh akun toko Bloomstore. Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis tersebut, aktivitas jual beli Dropshipping yang dilakukan oleh X sebagai pemilik akun toko Bloomstore belum sesuai dengan rukun dan syarat yang ditentukan berdasarkan fikih muamalah dan ketentuan yang harus

⁷ Runto Hedianan dan Ahmad Dasuki Aly, “Transaksi Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Islam”, *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 3, No. 2 (2015).

diperhatikan oleh konsumen dan pelaku usaha yang dinyatakan dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, sama-sama perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli dengan online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini menggunakan dua perspektif. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis, hanya menggunakan satu perspektif yaitu UU no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

6. Nafa Amnu Rahma dan Ahmad Hafidh, dengan jurnal yang berjudul “Sistem Share In Jar Penjualan Online pada Via Shop_234 Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Perlindungan Konsumen”. Dalam jurnal ini masalah yang digunakan terkait dengan pandangan hukum ekonomi syariah dan hukum perlindungan konsumen tentang penjualan produk dengan sistem share in jar. Sistem share in jar merupakan model perdagangan yang dilakukan dengan membagi isi produk kosmetik ke dalam beberapa wadah kecil kemudian ditandai dengan label untuk menunjukkan jenis produk, produk share in jar kemudian dikemas dan didistribusikan kepada konsumen yang telah memesan. Akan tetapi sistem seperti ini dapat menimbulkan keraguan apakah produk ditangani dengan benar, karena konsumen tidak tahu bagaimana produk dipindahkan dari wadah asli ke stoples. Karena kurangnya informasi yang diberikan pada label produk juga dapat menimbulkan keraguan konsumen terhadap keamanan dan kualitas produk.⁹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, sama-sama membahas mengenai pandangan hukum perlindungan konsumen tentang jual beli online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini menggunakan dua perspektif pada penelitiannya dan masalah yang diteliti mengenai penjualan dengan sistem share in jar. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis hanya menggunakan

⁸ Syifa Manzilla Tousiya dan Maman Surahman, “Tinjauan Fiqh Muamalah dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Dropsipping pada Marketplace X”, *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 2 (2021).

⁹ Nafa Amnu Rahma dan Ahmad Hafidh, “Sistem Share In Jar Penjualan Online pada Via Shop_234 Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmu Mahasiswa: Studi Syariah, Hukum dan Filantropi*, Vol. 3, No. 2 (November, 2021).

satu perspektif dan masalah yang diteliti mengenai perlindungan bagi konsumen terhadap barang yang dibeli terdapat cacat tersembunyi.

7. Samrotul Janah, dengan jurnal yang berjudul “Tinjauan Fiqh Muamalah dan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli di Toko Online pada Masa Pandemi Covid-19”. Sejak bertebarannya wabah covid-19 yang berdampak pada lonjakan pengunjung toko online sejak tahun 2019 lalu. Sepanjang masa covid-19 berlangsung berbagai pihak memanfaatkan situasi untuk memperoleh keuntungan duniawi dengan cara memalsukan barang dan memang barang tidak sesuai nilai yang ditawarkan bahkan barang tidak dikirimkan oleh penjual kepada konsumen. Akibat penipuan tersebut konsumen mempunyai hak untuk khiyar yaitu melanjutkan transaksi jual beli atau membatalkannya. Apabila terjadi sengketa akibat transaksi tersebut ada dua jalur penyelesaian masalah yaitu melalui jalur musyawarah internal para pihak dan penyelesaian permasalahan jalur hukum.¹⁰ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis, sama-sama membahas mengenai perlindungan bagi konsumen terhadap jual beli online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini menggunakan dua pandangan. Sedangkan dalam penelitian yang dipenelitian yang dilakukan penulis hanya menggunakan satu pandangan hukum.
8. Rachmat Taibu, dengan jurnal yang berjudul “Pencantuman Disclaimer dalam Transaksi *E-Cammerce* Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam jurnal ini permasalahan yang diambil berkaitan dengan perlindungan konsumen tentang mencantuman disclaimer dalam transaksi pada *e-cammerce* di indonesia. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen kaitannya dengan pencantuman disclaimer dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) adalah perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif. Untuk Pemerintah melalui kementerian terkait untuk segera membentuk Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK), sehingga dapat melindungi hak-

¹⁰ Samrotul Janah, “Tinjauan Fiqh Muamalah dan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli di Toko Online pada Masa Pandemi Covid-19”, *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 1, No. 6 (2021).

hak konsumen internet di Indonesia yang melakukan bisnis / transaksi elektronik (*e-commerce*). Untuk konsumen di Indonesia agar lebih teliti sebelum melakukan transaksi elektronik (*e-commerce*), baca dengan baik petunjuk dalam situs web termasuk memahami isi dari disclaimer yang di cantumkan pelaku usaha agar terciptanya rasa aman dalam melakukan transaksi.¹¹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis, sama-sama menggunakan perspektif UU perlindungan konsumen. Sedangkan perbedaannya, penelitian ini masalah yang diambil mengenai perlindungan konsumen terhadap pencantuman disclaimer dalam transaksi jual beli online. Sedangkan dalam penelitian penulis, masalah yang diambil berkaitan dengan perlindungan konsumen jika terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dibeli.

9. Tiyas Ambawani dan Safitri Mukarromah, dengan jurnal yang berjudul “Praktik Jual Beli Online dengan Sistem Pre-order pada Online Shop dalam Tinjauan Hukum Islam”. Dalam jurnal ini tempat yang diteliti berada di wilayah kabupaten banyumas. Di mana praktik jual beli online dengan sistem pre-order di online shop wilayah kabupaten banyumas tidak terdapat unsur-unsur yang merugikan dan dilarang oleh agama, secara keseluruhan pada dasarnya telah sesuai berdasarkan ketentuan tentang pembayaran, ketentuan tentang objek dan ketentuan lain pada Fatwa No : 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Istishna’.¹² Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis, sama-sama membahas mengenai bagaimana praktik jual beli online yang dilakukan oleh toko yang menjalankan penjualan online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian membahas mengenai sistem pre-order dalam jual beli dan perspektif yang digunakan adalah hukum Islam. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis, membahas mengenai bagaimana

¹¹ Rachmat Taibu, “Pencantuman Disclaimer dalam Transaksi E-Cammerce Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Akademika Jurnal*, Vol. 17, No. 1 (2020).

¹² Tiyas Ambawani dan Safitri Mukarromah, “Praktik Jual Beli Online dengan Sistem Pre-order pada Online Shop dalam Tinjauan Hukum Islam”, *Alhamra: Jurnal Studi Islam*, Vol. 1, No. 1 (Februari, 2020).

pandangan hukum jika terdapat cacat tersembunyi dan perspektif yang digunakan adalah UU tentang perlindungan konsumen.

10. Husnul Fatarib dan Suci Hayati, dengan jurnal yang berjudul “Praktik Jual Beli pada Marketplace Shopee dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen”. Dalam jurnal ini menjelaskan bahwa pada aplikasi shopee menyediakan jual beli secara langsung dan pembayaran cash dengan cara melalui transfer, kemudian ada juga jual beli yang sistem pembayarannya dilakukan saat barang diterima konsumen/bayar ditempat (COD) bahkan tersedia juga jual beli yang dilakukan secara kredit atau bisa disebut pembayarannya menggunakan spaylater. Dari sekian banyak transaksi yang ada, tidak jarang terjadi failure dalam transaksi. Artinya terkadang ada barang yang tidak sesuai dengan apa yang menjadi kehendak konsumen. Sehingga menjadi perlu bagi pengembang aplikasi marketplace Shopee untuk lebih memperhatikan perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan aplikasi Shopee.¹³ persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis, sama-sama membahas mengenai praktik yang dilakukan dalam jual beli dengan sistem online dan perlindungan hukum bagi konsumen. Adapun perbedaanya, dalam penelitian ini permasalahan yang diteliti mengenai jual beli yang dilakukan pada suatu aplikasi marketplace shopee. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini membahas mengenai sistem transaksi suatu toko yang menjalankan jual beli dengan sistem online.
11. Bima Prabowo, Ery Agus Priyono dan Dewi Hendrawati, dengan jurnal yang berjudul “Tanggung Jawab Dropshiper dalam Transaksi *E-Commerce* dengan Cara Dropship Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam jurnal ini membahas mengenai bagaimana tanggung jawab dropshiper apabila konsumen mengalami kerugian dalam transaksi online dengan sistem dropship dan pandangan UU tentang perlindungan konsumen. Transaksi yang dilakukan dengan cara dropship memungkinkan bagi dropshiper

¹³ Husnul Fatarib dan Suci Hayati, “Praktik Jual Beli pada Marketplace Shopee dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen”, *Istinbath: Jurnal Hukum*, Vol. 17, No. 1 (2020).

dalam bertransaksi tersebut tidak mempunyai barang secara fisik melainkan hanya mengiklankan saja dan juga pengiriman barang yang dipesan konsumen dilakukan oleh supplier secara langsung kepada konsumen.¹⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis, sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli dengan sistem online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini permasalahan yang diteliti tersebut mengenai tanggung jawab dropshiper jika terjadi kerugian pada konsumen seperti barang yang dikirim tersebut tidak sesuai. Sedangkan dalam penelitian yang diteliti penulis, permasalahan yang diambil mengenai tanggung jawab penjual jika barang yang didapatkan konsumen terdapat cacat yang tersembunyi.

12. Muhammad Shidqon Prabowo dan Nurma Fatmawati, dengan jurnal yang berjudul “Belanja Online dalam Perspektif Perlindungan Hukum Konsumen (Suatu Telaah UU No. 8 Tahun 1999)”. Dalam jurnal ini menjelaskan mengenai bagaimana bentuk dari perlindungan konsumen dalam transaksi online. Adapun bentuk-bentuk perlindungan konsumen meliputi hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, dan lainnya.¹⁵ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, sama-sama membahas mengenai perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli online. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini permasalahan yang diteliti mengenai hak-hak bagi konsumen yang ingin melakukan transaksi jual beli dengan sistem online. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan

¹⁴ Bima Prabowo, Ery Agus Priyono dan Dewi Hendrawati, “Tanggung Jawab Dropshiper dalam Transaksi E-Commerce dengan Cara Dropship Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 5, No. 3 (2016).

¹⁵ Muhammad Shidqon Prabowo dan Nurma Fatmawati, “Belanja Online dalam Perspektif Perlindungan Hukum Konsumen (Suatu Telaah UU No. 8 Tahun 1999)”, *Jurnal Ilmu Hukum QISTIE*, Vol. 13, No. 2 (November, 2020).

peneliti, permasalahan yang diteliti mengenai bagaimana perlindungan bagi konsumen jika barang yang didapatkan terdapat cacat yang tersembunyi.

13. Geistiar Yoga Pratama, Suradi dan Aminah, dengan jurnal yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam jurnal ini dijelaskan bahwa, dalam melakukan pembelian barang melalui online sangat diperlukannya perlindungan hukum terhadap kerahasiaan data pribadi tersebut serta perlu adanya modifikasi sistem penggunaan data pribadi jasa transportasi online. Karena banyaknya kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna jasa transportasi online (konsumen), dimana pihak penyedia jasa (driver) secara mudah dapat memanfaatkan data pribadi konsumen untuk hal-hal diluar proses layanan, salah satunya adalah terjadinya pengiriman pesan berupa ancaman karena tidak terima atas penilaian yang diberikan konsumen kepadanya.¹⁶ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, sama-sama membahas mengenai suatu permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli online dan menggunakan perspektif UU perlindungan konsumen. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini, permasalahan yang diteliti mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerahasiaan data pribadi konsumen. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis, permasalahan yang diteliti mengenai perlindungan konsumen mengenai barang yang didapatkan terdapat cacat tersembunyi.
14. Sri Ana Wahyuni, dengan jurnal yang berjudul “Praktik Jual Beli Handphone Bekas di Sosial Media Facebook Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Fiqh Muamalah”. Dalam jurnal ini permasalahan yang diteliti mengenai bagaimana padangan UU perlindungan konsumen dan fiqh muamalah.

¹⁶ Geistiar Yoga Pratama, Suradi dan Aminah, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 5, No. 3 (2016).

Karena dalam transaksi jual beli barang bekas, terutama handphone bekas banyak permasalahan yang timbul di masyarakat, seperti adanya penipuan saat proses terjadinya transaksi sebagaimana permasalahan di grup jual beli Hp Second tidak diketahui oleh konsumen dalam hal kecacatan si barang tersebut dan terkadang Hp yang mereka jual tidak datang saat berjanji untuk melakukan transaksi jual beli dengan sistem *Cash On Delivery*.¹⁷ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis, sama-sama membahas mengenai perlindungan bagi konsumen yang melakukan jual beli dengan sistem online. Adapun perbedaannya, permasalahan dalam pembelian handphone bekas dan penelitian ini menggunakan dua perspektif. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis, permasalahan yang diambil mengenai cacat tersembunyi pada barang yang sudah diterima konsumen dan hanya menggunakan satu perspektif.

15. Irwan Maulana, Fachrul Marasabessy dan Prio Ambardi, dengan jurnal yang berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha dengan Sistem Dropship Ditinjau dari Perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam jurnal ini permasalahan yang diteliti mengenai pandangan UU No. 8 tahun 1999 yang berkaitan dengan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha yang menggunakan sistem dropshipper. Dalam jurnal ini juga di jelaskan, berdasarkan substansi Pasal 19 ayat (1) UU perlindungan konsumen mengenai tanggung jawab dropshipper sebagai pelaku usaha meliputi: tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha juga meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.¹⁸ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam suatu transaksi jual beli online dan berdasarkan perspektif UU perlindungan konsumen. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini permasalahan yang diambil mengemai

¹⁷ Sri Ana Wahyuni, “Praktik Jual Beli Handphone Bekas di Sosial Media Facebook Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Fiqh Muamalah”, *Journal of Islamic Business Law*, Vol. 4, No. 1 (2020).

¹⁸ Irwan Maulana, Fachrul Marasabessy dan Prio Ambardi, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha dengan Sistem Dropship Ditinjau dari Perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Asy-Syukriyyah*, Vol. 22, No. 2 (Desember, 2021).

transaksi dengan sistem dropshipper. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, permasalahan yang diteliti hanya mengenai bagaimana perlindungan bagi konsumen jika terdapat cacat yang tersembunyi pada barang yang diterima oleh konsumen.

Dari 15 penelitian diatas, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah mengenai permasalahan yang diambilnya, dimana dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti permasalahan yang diambilnya mengenai bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang dilakukan nshop ketika melakukan pembelian online jika barang yang didapatkan terdapat cacat tersembunyi.

E. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis mengenai sistem penjualan online yang dilakukan nshop, yang dimana yang dalam hal ini penjual dan konsumen tidak perlu bertemu secara langsung dalam bertransaksi. Penjualan online merupakan salah satu jenis transaksi untuk menghubungkan penjual dengan konsumen untuk melakukan jual beli, transaksi ini memanfaatkan media internet untuk menjual barangnya.¹⁹ Pada saat ini, penjualan secara online juga merupakan jenis transaksi yang paling banyak digunakan oleh banyak orang terutama masyarakat indonesia dan juga banyak toko yang memanfaatkan sistem transaksi jual beli dengan cara online, salah satunya nshop.

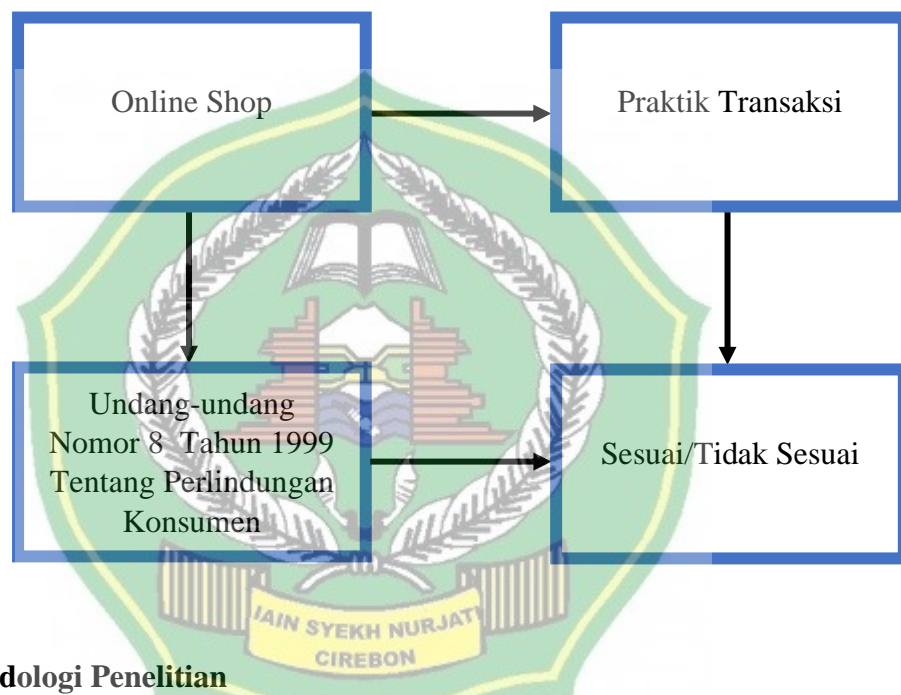
Nshop adalah tempat yang menjual barang atau produk, seperti yang sudah dijelaskan dalam latar belakang barang atau produk yang dijual oleh nshop terdapat beberapa jenis mulai dari produk yang berkaitan dengan fashion sampai produk yang berkaitan dengan kecantikan. Nshop sendiri berdiri sudah lebih dari 4 tahun lamanya dan sudah memiliki banyak reseller. Dalam penjualan produk yang dijualnya tersebut nshop memanfaatkan banyak *e-commerce* seperti akun *instagram*, *whatsapp*, *facebook*, sampai *shopee*. Nshop juga tidak hanya menjual produk secara online, nshop juga menjual

¹⁹ Muhammad Deni Putra, "Jual Beli On-line Berbasis Media Sosial dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Journal Of Shariah Economic Research*, Vol. 3, No. 2 (2019): 91.

produk secara offline agar pembelinya tersebut dapat melihat barangnya secara langsung juga bagaimana kondisi barang yang ditawarkannya.

Pemikiran awal yang menjadi landasan dibuatnya penelitian ini adalah keinginan penulis akan adanya sistem transaksi jual beli secara online, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kerangka Pemikiran



F. Metodologi Penelitian

Metodologi berasal dari kata “*Metode*” dan “*Logos*”, metode diartikan sebagai cara yang benar untuk melakukan sesuatu. Sedangkan logos dapat diartikan sebagai suatu ilmu atau pengetahuan. Maka pengertian metodologi adalah cara untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan suatu pemikiran secara hati-hati agar suatu tujuan yang di inginkan tersebut bisa tercapai. Sedangkan, penelitian merupakan salah satu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan juga menganalisis sesuatu yang ingin diteliti sampai ketahap menyusun laporannya.²⁰ Maka dapat disimpulkan, metodologi penelitian

²⁰ Zakiah Darajat, et al., *Medotogi Pengajaran Agama Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 3-4.

adalah suatu cara atau strategi untuk mencari jawaban yang akurat mengenai permasalahan yang telah dirumuskan penulis kemudian jawaban tersebut disusun untuk mendapatkan suatu laporan. Metode dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam observasi adalah nshop yang berada di Jl. Fatahillah, Desa Megu Cilik Blok. Galgadung, Kecamatan Weru, Kabupaten Cirebon dan waktu yang telah digunakan dalam melakukan observasi ini dimulai sejak bulan April 2022.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam sebuah penelitian seorang penulis haruslah menggunakan suatu metode penelitian dan memilih metode penelitian yang tepat agar penelitian tersebut bisa berjalan dengan lancar. Oleh karena sebab itu agar penelitian ini berjalan dengan lancar penulis menggunakan pendekatan penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris disini maksudnya, pendekatan penelitian yang digunakan berkaitan dengan hukum sosiologis dan dapat juga disebut sebagai penelitian secara lapangan, yang mengkaji mengenai ketentuan hukum yang berlaku pada tempat yang diteliti penulis dalam peristiwa yang sudah terjadi tersebut.²¹ Atau dengan kata lain adalah suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan yang telah terjadi sebenarnya atau suatu kejadian nyata yang telah terjadi di masyarakat dengan maksud mengetahui dan juga menemukan fakta-fakta yang ada.²²

Pendekatan penelitian yuridis empiris akan membahas mengenai transaksi jual beli dengan sistem online, yang mana mengenai bagaimana perlindungan konsumen jika terdapat cacat tersembunyi pada barang yang didapatkan konsumen. Adapun peraturan yang membahas mengenai perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

3. Jenis penelitian

²¹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafik, 2002), 15.

²² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), 1.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berupaya memberikan suatu gambaran dengan menggunakan kata-kata dan profil personal atau garis besar tentang tahapan-tahapan untuk menjawab pertanyaan, tentang siapa, kapan, dimana, dan bagaimana untuk tujuan dan juga kegunaan tertentu.²³ Pada deskriptif dalam penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan mengenai sistem transaksi yang digunakan nnshop dalam melakukan jual beli online dan menjelaskan mengenai perlindungan bagi konsumen terhadap kerugian yang didapatkan konsumen mengenai cacat yang tersembunyi pada barang yang di dapatkannya.

4. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data itu berasal. Sumber data juga dapat didefinisikan sebagai tempat penelitian yang peneliti amati atau meminta informasi tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Informasi yang diperoleh dari sumber penelitian ini dapat disebut sebagai data. Dalam penelitian yuridis ini terdapat beberapa sumber data, yaitu²⁴:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian ataupun objek penelitian atau data yang dihasilkan secara langsung melalui wawancara terhadap narasumber. Dalam hal ini data akan di dapatkan dari owner nnshop, karyawan nnshop, dan 6 orang yang pernah bertransaksi secara online di nnshop.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumber aslinya atau dari sumber data kedua. Data tersebut akan diperoleh dari jurnal, skripsi sampai dengan buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen sebagai data pelengkap sumber data primer

²³ Amir Hamzah, *Metode Penelitian Kualitatif Rekonstruksi Pemikiran Dasar serta Contoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial dan Humaniora* (Malang: CV Literasi Nusantara, 2019), 1.

²⁴ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 60-71.

atau bisa disebut sebagai sumber data yang diperoleh dengan melakukan kajian pustaka.

5. Teknik Pengumpulan Data

Suatu kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang terpenting adalah pengumpulan datanya. Dalam suatu pengumpulan data, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang terpenting dan paling utama dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari suatu penelitian pada dasarnya adalah untuk memperoleh data. Jika kita melakukan penelitian tanpa mengetahui tentang teknik pengumpulan data, maka penelitian tersebut tidak akan menghasilkan data yang sesuai dengan standar data yang ditetapkan.²⁵ Dalam teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini terdapat 3 teknik, yaitu:

a. Observasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara online, dengan meneliti akun-akun pada aplikasi yang digunakan oleh nshop untuk melakukan transaksi jual beli dengan sistem online. Penulis akan melakukan pengamatan jual beli yang dilakukan oleh nshop.

b. Wawancara

Dalam wawancara ini peneliti akan melakukan wawancara kepada Nida Qothrunnada selaku owner dari nshop, Mala selaku karyawan yang bekerja di nshop, dan konsumen yang pernah melakukan transaksi jual beli online di nshop yang bernama Anita, Putri, Hanna, Fatima, Azizah, dan Fitri. Mengenai data yang ingin didapatkan peneliti secara langsung dari sumber-sumber data yang pertama.

c. Dokumen

Selain observasi dan wawancara, peneliti juga akan memberikan dokumen terkait transaksi jual beli yang dilakukan dengan sistem online oleh nshop, dokumen tersebut meliputi

²⁵ Sugiano, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), 296.

dokumen penjualan yang di dapatkan perbulannya. Selain dokumen tersebut, peneliti juga akan memberikan gambaran toko online yang digunakan nnshop dalam melakukan transaksi jual beli secara online.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah salah satu bagian yang sangat penting dari suatu metode ilmiah, karena analisis data merupakan suatu proses mencari dan mengumpulkan data secara sistematis yang telah di dapatkan dari sumbernya, sehingga lebih mudah untuk dipahami dan juga hasilnya dapat dibagikan kepada orang lain.²⁶ Dalam teknik analisis data terdapat 3 tahap, yaitu:

a. Reduksi Data

Dalam reduksi data dapat diartikan sebagai meringkas data yang diperoleh, memilih hal-hal yang pokok agar dapat memfokuskan pada hal-hal penting mengenai sistem transaksi yang dilakukan di nnshop dalam melakukan jual beli dan upaya jaminan perlindungan bagi konsumen yang dilakukan nnshop terkait barang di yang didapatkan konsumen tersebut terdapat cacat tersembunyi.

b. Penyajian Data (Display Data)

Setelah mereduksi data yang didapatkan, penulis akan melakukan penyajian data dengan mengklasifikasikan dan menyusun data dalam bentuk teks deskriptif kualitatif yang relevan sesuai dengan pokok permasalahan mengenai sistem transaksi yang digunakan nnshop dalam jual beli dengan dan upaya perlindungan bagi konsumen yang dilakukan nnshop terkait adanya cacat tersembunyi pada barang yang di dapatkan konsumen.

c. Verifikasi atau kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data, kemudian dilakukan verifikasi apakah perlindungan bagi konsumen yang dilakukan nnshop terkait praktik transaksi jual beli online dan adanya cacat tersembunyi pada barang yang didapatkan tersebut sudah sesuai

²⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Re-D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 244.

dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan, maka penulisan dalam penelitian pada skripsi ini akan tersusun atas 5 bab dan setiap bab ini diuraikan mengenai ringkasan mengenai materi yang ada dalam skripsi, yang mana antara bab 1 sampai dengan bab terakhir merupakan uraian yang berkesinambungan. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Dalam bab ini merupakan kerangka dasar yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI. Dalam bab ini berisi tentang penjelesan secara umum juga luas dan mendalam mengenai definisi yang berkaitan dengan pembahasan yang diteliti.

BAB III PENYAJIAN DATA PENELITIAN. Dalam bab ini berisi tentang kondisi objek nnshop yang memaparkan mengenai gambaran umum lokasi yang diteliti dan gambaran umum tentang berdirinya nnshop.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN. Dalam bab ini berisi penjelasan tentang praktik jual beli dengan sistem transaksi secara online yang dilakukan nnshop, upaya jaminan perlindungan terhadap konsumen yang di lakukan nnshop dalam transaksi jual beli dengan sistem online dan praktik jual beli dan perlindungan konsumen di nnshop menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 dalam transaksi dengan sistem online.

Tabel 1.2
Rencana Kegiatan

No	Uraian	Waktu															
		April				Mei				Juni				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Observasi Awal Objek Penelitian	✓															
	Pengajuan Judul Penelitian				✓												
3.	Verifikasi Judul Penelitian							✓									
4.	Bimbingan Narasumber							✓									
5.	Pembuatan Proposal																
6.	Revisi Proposal									✓		✓					
7.	Pendaftaran Seminar Proposal													✓			