

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dampak globalisasi terhadap penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah gaya hidup masyarakat, mengembangkan gaya hidup baru, dan memfasilitasi perubahan dalam masyarakat, budaya, pertahanan, keamanan, penegakan hukum dan tentu saja, sektor ekonomi. Pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi, salah satu penyebab perubahan aktivitas kehidupan manusia di berbagai bidang, dan secara langsung mempengaruhi munculnya bentuk-bentuk penegakan hukum baru. Perkembangan ekonomi komersial selama periode ini meningkat, menghasilkan berbagai jenis produk atau jasa untuk dikonsumsi. Perkembangan perdagangan telah menciptakan pergerakan yang sangat besar dan bebas dalam setiap transaksi perdagangan. Pada era globalisasi, kami mendukung pertumbuhan perusahaan yang menciptakan berbagai produk (produk dan layanan), terutama di bidang komunikasi dan teknologi informasi.¹

Jual beli online menjadi alternatif belanja yang diminati pada revolusi industri 4.0 masa kini. Namun eksistensi jual beli online dihadapkan pada berbagai masalah seperti ketidaksesuaian barang, cacat barang, maupun penipuan sehingga membuat penyusun antusias untuk memberikan sebuah gagasan mengenai jual beli online secara syariah sesuai hukum islam berdasarkan studi terhadap pandangan pelaku bisnis online di kalangan masyarakat.²

¹ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, dan Agustina Balik, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk", *PATTIMURA Law Study Review*, Vol. 1, No. 1 (Agustus, 2023): 2

² Efrita Norman dan Idha Aisyah, "Bisnis Online di Era Revolusi Industri 4.0 (Tinjauan Fiqih Muamalah)", *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Vol. 1, No 1 (2019): 30-31.

Spesifikasi barang yang diperjualbelikan harus jelas dan dideskripsikan dengan jujur sekalipun terdapat kecacatan pada barang untuk menghindari garar. Apabila spesifikasi barang yang diinginkan pembeli tidak sesuai bahkan tidak ada, penjual online dapat mengkonfirmasi kepada pembeli untuk memilih spesifikasi lain atau bahkan membatalkan transaksi dengan mentrasfer kembali pembayaran untuk menghindari penipuan dan meningkatkan kepuasan pada pelanggan.

Dalam perdagangan elektronik terdapat berbagai permasalahan yang tidak lazim ditemukan dalam perdagangan pada umumnya seperti ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang ditawarkan. Hingga sekarang, permasalahan tersebut belum bisa teratasi dan merugikan banyak konsumen. Sebagai muslim sudah sepatunya mengikuti aturan Islam sekaligus bercermin dari cara Rasulullah Saw dalam berdagang dengan mengedepankan sifat jujur, amanah, cerdas, terampil, komunikasi dan pelayanan yang baik, membangun jaringan dan kemitraan serta keselarasan dalam bekerja dan beribadah. Dengan menerapkan cara berdagang tersebut, seharusnya konsumen muslim tidak perlu merasa khawatir, sebab hak-haknya sudah dilindungi dalam bertransaksi secara elektronik.³

Perdagangan elektronik memberikan berbagai kemudahan bagi konsumen dalam mengakses barang dan jasa. Namun tidak hanya memberikan kemudahan perdagangan elektronik juga menempatkan konsumen terkadang tidak setara dengan kedudukan pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen merupakan payung hukum dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.⁴

Salah satu *e-commerce* di Indonesia adalah Shopee. Dimana Shopee merupakan *e-commerce* yang menawarkan berbagai kebutuhan baik pria

³ Yulianti Nuryani, "Eksistensi Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Perdagangan Elektronik di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Kesyariahan dan Sosial Masyarakat*, Vol. 8, No. 2 (2023): 1.

⁴ Halida Zia dan Khaidir Saleh, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia", *Datin Law Jurnal*, Vol. 3, No. 1 (Juli, 2022): 79.

maupun wanita yang menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat Indonesia. Dengan demikian, produk-produk yang ditawarkan Shopee kepada konsumen selalu memenuhi kebutuhan gaya hidup yang semakin modern, dalam hal ini Shopee menawarkan berbagai macam produk seperti pakaian wanita dan pria, peralatan listrik, peralatan rumah tangga, barang olahraga, dan lain-lain. Hal ini membuat banyak konsumen menikmati bertransaksi di Shopee Marketplace.⁵

Adanya *e-commerce* seperti Shopee tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen. Dalam *e-commerce*, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Kelemahan lain yang sering terlihat dalam *e-commerce* adalah jika barang yang ditawarkan berkualitas buruk atau layanan pabrikan tidak memuaskan, jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, pengiriman barang atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang, yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelumnya.⁶

Contoh kasus ketidaksesuaian barang yang dibeli yang terjadi adalah saat seorang mahasiswa yang membeli barang berupa rok plisket melalui aplikasi shopee sebanyak 2 item dengan warna yang berbeda. Namun, ketika barang tiba ternyata barang yang dibeli tidak sesuai dengan kenyataan ketika konsumen membeli barang tersebut. Akan tetapi ketika produk datang disertai dengan video unboxing barang yang dikirim hanya 1 buah rok plisket berwarna hitam. Ini mengakibatkan konsumen kecewa dan merasa dirugikan karna barang yang ia beli hanya 1 buah rok plisket saja yang dikirim, seharusnya 2 buah rok plisket dengan satu warna nya yang berbeda. Selanjutnya kasus lain yang terjadi pada ibu rumah tangga yang membeli unit oven listrik dari sekai, namun setelah menerima produk, produk yang diterima berbeda dengan unit oven yang dideskripsikan pada aplikasi shopee.

⁵ Valentin, "Studi Dekriptif Motivasi Belanja Hedonis Pada Konsumen Toko Online Shopee", *Jurnal EMBA*, Vol. 6, No. 4 (September, 2018): 2243.

⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2004), 79.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada hakikatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dengan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen, langsung maupun tidak langsung.⁷

Berdasarkan dari berbagai peristiwa yang terjadi terkait barang yang tidak sesuai gambar memiliki berbagai macam ketidaksesuaian seperti bentuk dan ukuran yang tidak sesuai, kualitas yang tidak sesuai, warna yang tidak sesuai dan bahan yang tidak sesuai. Mayoritas barang yang diterima tersebut merupakan barang yang kategorinya sesuai dengan yang konsumen inginkan, tetapi memiliki berbagai kekurangan atau ketidaksesuaian dengan informasi gambar yang diberikan oleh penjual. Bahkan tidak jarang barang tersebut memiliki kualitas yang buruk sehingga hal tersebut sangat merugikan bagi konsumen.⁸

Tanggung jawab marketplace atas transaksi yang dilakukan oleh para pengguna aplikasi telah diterangkan dalam syarat dan ketentuan masing-masing marketplace yang semestinya sudah dibaca oleh para pengguna. Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai apa saja hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Sehingga hak konsumen dalam melakukan transaksi dalam marketplace harus diperhatikan.⁹

⁷ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Pustaka Gramedia Utama, 2003), 98.

⁸ Sapta Abi Pratama, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi di Marketplace", *National Conference on Law Studies (NCOLS)*, Vol. 2, No. 1 (2020): 187.

⁹ Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, dan Ruhiyat Taufik, "Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik", *Jurnal Pemandhu*, Vol 3, No 2 (2022): 77.

Pertanggungjawaban pemilik online shop atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli konsumen wajib dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk pemberian ganti kerugian yang perlu diberikan kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik online shop. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dimaksudkan untuk menjamin adanya perlindungan bagi konsumen.

Bahwa berdasarkan Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan jaminan dan perlindungan atas hak-hak konsumen di Indonesia. Penyelenggara Transaksi Elektronik PT Solusi E-commerce Global sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab kontraktual dan tanggung jawab perundang-undangan terhadap konsumen atau client-nya dan juga menjamin terpenuhi hak-hak konsumen sebagaimana terdapat dalam UUPK.¹⁰

Konsumen pengiriman barang seharusnya telah dilindungi oleh UU Nomor 8 Tahun 1999 perihal perlindungan konsumen. Pada prakteknya yang terjadi, konsumen tak jarang masih merasa dirugikan dampak perseteruan pengiriman barang pelaku bisnis menyampaikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen dalam masalah hilang atau rusak sinkron dengan nilai barang. Hal ini dikarenakan dasar pelaku bisnis memenuhi prestasi merupakan sebuah kontrak baku yang mana ada restriksi bila pelaku bisnis tidak berbuat sesuai yang diperjanjikan dan mengakibatkan kerugian immateriil, maka hal ini termasuk dalam kategori wanprestasi artinya sesuatu yang bisa dievaluasi dengan materi sesuai menggunakan yang sudah

¹⁰ Ria Sintha Devi dan Feryanti Simarsoit, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-commerce Menurut Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Rectum*, Vol. 2, No. 2 (2020): 119.

disepakati sebelumnya serta konsumen tidak bisa menuntut ganti rugi yang bersifat immateriil.¹¹

Adanya ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui aplikasi shopee terkait barang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan itikad tidak baik dari pihak penjual online, maupun itikad tidak baik dari pihak konsumen dengan membatalkan pemesanan yang menimbulkan kerugian dari pihak dari pihak konsumen dengan membatalkan pemesanan yang menimbulkan kerugian dari pihak online. Berdasarkan hal tersebut, maka adanya produk barang/jasa yang cacat bukan merupakan satu satunya dasar tanggungjawab pelaku usaha, hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas bahwa eksistensi perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee perlu dikaji dari perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kajian ini penting untuk memastikan bahwa eksistensi perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee sesuai dengan syariat Islam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka demikian penulis perlu meneliti terkait eksistensi undang-undang perlindungan konsumen di aplikasi shopee dengan judul **“EKSISTENSI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DIBELI DI APLIKASI SHOPEE”**

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Penelitian

Dalam skripsi ini termasuk pada wilayah kajian Peradilan dan Produk Hukum dimana penulis ingin mengetahui eksistensi undang-undang sebagai produk hukum, dampak undang-undang perlindungan konsumen, tindakan

¹¹ Kusaimah, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, *Jurnal Adil*, Vol. 3, No. 1 (2021): 76.

hukum atas ketidaksesuaian barang, tingkat keamanan produk yang dibeli konsumen di aplikasi shopee.

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dimana penulis melakukan penyebaran angket yang berupa pernyataan kuesioner yang di tanyakan melalui wawancara satu persatu kepada para pengguna aplikasi shopee serta penjual aplikasi shopee untuk mengetahui pendapat pedagang dengan adanya ketidaksesuaiannya barang yang dibeli. Penelitian akan menggali mengenai arti, tujuan, dan praktik yang terlibat dalam penerapan undang-undang perlindungan konsumen dalam perdagangan.

c. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya masalah yang dibahas dan mengingat adanya keterbatasan yang ada pada diri peneliti, baik keterbatasan dari wawasan pengetahuan tentang teori metodologi penelitian, tenaga, waktu maupun biaya, maka tidak semua faktor penyebab bisa diteliti karena itu harus dibatasi. Maka dalam penelitian ini hanya akan dibahas yaitu: pembatasan masalah berfokus pada tanggung jawab pelaku usaha serta marketplace shopee terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

d. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah:

- a. Bagaimana mekanisme pengembalian barang melalui aplikasi shopee?
- b. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam pembelian barang yang tidak sesuai dengan yang dibeli melalui aplikasi shopee menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hukum Islam?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada tujuan penulisan ini, penulis ingin mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi bentuk perlindungan konsumen yaitu:

- a. Untuk mengetahui mekanisme pengembalian barang melalui aplikasi shopee.
- b. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen dalam pembelian barang yang tidak sesuai dengan yang dibeli melalui aplikasi shopee menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis dapat digunakan sebagai perbandingan sejauh mana teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan atau dalam perusahaan-perusahaan
- b. Sebagai informasi tambahan bagi peneliti yang meneliti tentang kasus yang sama

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan bagi pembuat kebijakan untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif terkait dengan undang-undang perlindungan konsumen. Ini akan membantu meningkatkan segala kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
- b. Sebagai masukan bagi konsumen untuk memahami kepatuhan terhadap standar perlindungan konsumen. Ini akan membantu mengurangi risiko pelanggaran hukum dan meningkatkan citra undang-undang perlindungan konsumen.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu guna mempermudah dalam memperoleh data, metode analisis dalam pengolahan data, maka penulis mencantumkan penelitian terdahulu guna memperoleh gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti. Penelitian terdahulu yang dicantumkan disini adalah penelitian yang ada hubungannya dengan judul yang akan diteliti. Hal ini dilakukan supaya penulis mendapatkan gambaran dan kerangka berfikir, dan tentunya agar penelitiannya bersifat akurat dan mudah untuk dipahami.

1. Jurnal yang ditulis oleh Rahmat Naholo, Fence, dan Dian Ekawati dengan judul “Kedudukan Klasula Baku Dalam Perjanjian Berdasarkan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Kedudukan klausul wanprestasi dalam suatu perjanjian dalam hal ini mengacu pada perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimana klausul tersebut akan menjadi wanprestasi dalam suatu kontrak baik perbankan maupun transaksi ritel lainnya. Seperti yang masih banyak terjadi dalam kehidupan sehari-hari, dimana apabila kedua belah pihak menyepakati klausul ini maka perjanjian tersebut dianggap mengikat dan sah sebagai Undang-Undang bagi keduanya. Namun disisi lain, adapula pendapat yang menentang pencantuman klausul baku dalam kontrak, terutama yang didasarkan pada keseimbangan dan keadilan dalam kontrak.¹² Terdapat persamaan antara perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji yaitu sama membahas tentang klausula baku (aturan) mengenai perlindungan konsumen yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Adapun perbedaannya yaitu bahwa pada penelitian terdahulu lebih fokus pada kontrak perjanjian klausula baku berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, sementara penelitian ini membahas mengenai eksistensi adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee.

2. Jurnal yang ditulis oleh Arifki Fajar Afanggi dan Astika Nurul Hidayah dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman”. Dalam perjanjian pengiriman barang sering terjadi barang yang dikirim tidak sampai ke konsumen, baik karena kelalaian pihak pengirimnya maupun sebab yang lain. hal ini tentunya merugikan konsumen tersebut. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan karena hilangnya barang akibat kelalaian jasa pengiriman berdasarkan Undang-

¹² Rahmat Noholo, Fence M. Wantu, dan Dian Ekawaty Ismail, “Kedudukan Klausula Baku Dalam Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmu Hukum “THE JURIS”*, Vol. VII, No. 2 (Desember, 2023): 404.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan serta tanggung jawab jasa pengiriman terkait hilangnya paket konsumen karena kelalaian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹³ Terdapat persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji yaitu sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen. Adapun perbedaannya yaitu bahwa penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum konsumen yang dirugikan akibat hilangnya barang akibat kelalaian jasa pengiriman, sedangkan penelitian ini membahas perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli.

3. Jurnal yang ditulis oleh Irayanti Nur dengan judul “Efektifitas UU No 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Berkeadilan”. Perlindungan konsumen tidak saja sangat terkait dengan kegiatan ekonomi atau bisnis namun juga tidak terlepas dari keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha yang terkadang tidak seimbang. Posisi konsumen terkadang lemah, hal ini tentu mengabaikan cita-cita dan tujuan negara untuk melindungi seluruh warga negaranya tanpa terkecuali. Perlindungan konsumen diatur dalam satu aturan khusus yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹⁴ Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen. Adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas mengenai upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang berkeadilan, sementara penelitian ini membahas perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli.
4. Skripsi yang ditulis oleh Zahrina dengan judul “Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Via Shopee Berdasarkan Hukum Islam

¹³ Arifki Fajar Afanggi dan Astika Nurul Hidayah, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 17, No. 01 (2024): 31.

¹⁴ Irayanti Nur, “Efektifitas UU No 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Berkeadilan”, *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, Vol. 4, No. 2 (2021): 28.

dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999”. Aplikasi Shopee, merupakan salah satu aplikasi jual beli online (*e-commerce*) yang sangat populer di Indonesia. Perlindungan konsumen pada transaksi jual beli di marketplace Shopee belum sesuai dengan prinsip hukum Islam dan juga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Karena, ketika dipraktikkan konsumen masih mengalami kerugian. Sehingga diharapkan kepada konsumen untuk lebih berhati-hati saat melakukan jual beli pada aplikasi Shopee dan juga kepada pelaku usaha, diharapkan untuk bertanggung jawab penuh dalam memperdagangkan barang secara online pada aplikasi Shopee.¹⁵ Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji yaitu sama-sama menjelaskan perlindungan konsumen jual beli via shopee. Adapun yang menjadi perbedaan yaitu penelitian terdahulu menjelaskan kepada perlindungan konsumen terhadap jual beli via shopee berdasarkan hukum islam dan undang-undang no 8 tahun 1999, sedangkan penelitian ini membahas perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang di aplikasi shopee berdasarkan etika bisnis islam dan uupk no 8 tahun 1999.

5. Jurnal yang ditulis oleh Marina Yetrin Sriyati Mewu dan Kadek Julia Mahadewi dengan judul “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”. Terdapat beberapa ketentuan terkait hukum di Indonesia yang memberikan perlindungan kepada konsumen ketika mereka membeli barang secara online. Perlindungan ini mengatur tentang hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan jelas mengenai produk, mendapatkan produk sesuai deskripsi, dan mendapatkan jaminan atas kualitas dan keamanan produk. Meskipun demikian, masih ada yang masalah hukum tertentu dalam pembelian produk online di Indonesia. Beberapa kendala tersebut antara lain fluktuasi kemungkinan bahwa konsumen akan berperilaku tidak terduga, kurangnya pengawasan pihak

¹⁵ Zahrina, “Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Via Shopee Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999” (*Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023).

berwenang dan fluktuasi kemungkinan kendala tersebut antara lain fluktuasi kemungkinan konsumen akan berperilaku tidak terduga, kurangnya pengawasan pemerintah dan fluktuasi kemungkinan sanksi yang ditawarkan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.¹⁶ Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji yaitu sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam pembelian produk online. Adapun yang menjadi perbedaan yaitu penelitian terdahulu lebih fokus membahas perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan penelitian ini membahas eksistensi undang-undang perlindungan konsumen.

6. Jurnal yang ditulis oleh Nuraisah Panjaitan dan Hasbi Febriansyah Sihotang yang berjudul “Analisis Pengaruh Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Kelalaian dan Kesalahan Produsen”. Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam sistem hukum suatu negara yang bertujuan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dalam bertransaksi. Salah satu aspek yang berkaitan erat dengan perlindungan konsumen adalah tanggung jawab hukum atas kelalaian dan kesalahan produsen. Kelalaian atau kesalahan produsen dapat merugikan konsumen dan menimbulkan tanggung jawab hukum bagi produsen.¹⁷ Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji yaitu sama-sama membahas mengenai pengaruh hukum terhadap perlindungan konsumen. Adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab kelalaian dan kesalahan produsen, sedangkan penelitian ini membahas eksistensi undang-undang perlindungan konsumen terhadap ketidakseuaian barang yang dibeli.

¹⁶ Marina Yetrin Sriyati Mewu dan Kadek Julia Mahadewi, “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”, *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 7, No. 1 (Juni, 2023): 441.

¹⁷ Nuraisah Panjaitan dan Hasbi Febriansyah Sihotang, “Analisis Pengaruh Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Kelalaian dan Kesalahan Produsen”, *Jurnal Al-Qadhi*, Vol. 1, No. 2 (2023): 126.

7. Jurnal yang ditulis oleh Musanna Maulidiana dan Muhammad Insa Ansari yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Yang Dideskripsikan”. Bahwa shopee bertanggung jawab untuk mengadakan pengembalian uang kepada pelanggan setelah terlebih dahulu menetapkan alasan pengembalian. Bentuk perlindungan yang diberikan berupa penyediaan layanan pengaduan konsumen melalui via chat shopee, e-mail, dan telepon. Jika terjadi permasalahan atau ketidaksepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, Shopee sebagai pihak ketiga akan menawarkan solusi, pertama dengan musyawarah masalah tersebut. Apabila dalam musyawarah tersebut tidak tercapai kesepakatan, maka Shopee akan membantu konsumen atau pelaku usaha dalam menyelesaikan permasalahan atau perbedaan pendapat tersebut dengan lembaga yang memiliki kewenangan yang diperlukan, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁸

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji yaitu sama-sama membahas mengenai ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee. Adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas mengenai menerima produk berbeda dengan yang dideskripsikan, sedang penelitian ini membahas mengenai bentuk perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee.

E. Kerangka Pemikiran

Ahmad Tohardi, dalam karyanya, mengemukakan bahwa kerangka pemikiran merupakan suatu representasi mengenai keterkaitan antara berbagai variabel yang menjadi fokus dalam suatu penelitian, yang diuraikan secara logis. Kerangka pemikiran ini menjadi bagian integral dari tinjauan pustaka, yang menyajikan rangkuman dari semua dasar teori yang relevan dengan penelitian tersebut. Di dalamnya, tergambar dengan singkat skema

¹⁸ Musanna Maulidiana dan Muhammad Insa Ansari, “Perlindungan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Yang Dideskripsikan”, *JIM Bidang Hukum Keperdataan*, Vol. 7, No. 3 (2023): 283.

proses penelitian yang dilakukan. Kerangka pemikiran ini disusun untuk memfasilitasi proses penelitian dengan mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri, sehingga membantu dalam mengarahkan dan memandu jalannya penelitian dengan lebih jelas dan terorganisir.¹⁹

Penelitian awal yang menjadi landasan penelitian ini adalah tentang eksistensi undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam segi mekanisme pembelian barang dan bentuk perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee. Adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen dalam pemenuhan hak-haknya, meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen serta menimbulkan rasa tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Hukum Islam adalah hukum yang bersumber dan menjadi bagian dari agama Islam yang dijadikan sebagai dasar dan acuan atau pedoman syariat Islam. Hukum tersebut tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan manusia saja, akan tetapi hukum mengatur hubungan manusia dengan tuhan. Penetapan aturan-aturan perlindungan konsumen didasarkan pada metode sumber hukum Islam dengan urutan dan prioritas al-qur'an, hadits, atau sunnah Nabi Muhammad SAW, ijma' dan qiyas. Tujuan hukum Islam adalah ingin mencapai kemaslahatan dunia dan akhirat terkait dengan keimanan dan aqidah Islam.

Penelitian ini menyebutkan bahwa praktik jual beli online tentunya memiliki sisi positif maupun sisi negatif karena mekanisme jual beli online yang sedikit berbeda dengan jual beli secara langsung. Keterbatasan media dalam praktik jual beli online inilah yang tidak sedikit menimbulkan kerugian diantara penjual maupun pembeli. Oleh karena itu, Islam dalam jual beli mensyariatkan adanya hak khiyar, yaitu hak menentukan pilihan antara melanjutkan akad atau membatalkannya. Khiyar menawarkan pembeli kesempatan untuk menukar dan mengembalikan barang yang mereka terima.

¹⁹ Ahmad Tohardi, *“Buku Ajar Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Plus”* (Tanjungpura: University Press, 2019).

Ketentuan ditentukan oleh masing-masing penjual. Ada empat jenis khiyar yang menjadi fokus penelitian tersebut yaitu khiyar majlis, khiyar syarat, khiyar Aib, dan khiyar ru'yah. Selain itu, hanya khiyar aib yang digunakan oleh e-commerce Blibli, Zalora dan Lazada.

Berdasarkan penjelasan pada bagian sebelumnya, berikut kerangka penelitian pada penelitian ini:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran yang telah digambarkan di atas, dapat terlihat bahwa dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999, serta mekanisme pengembalian di aplikasi shopee, dan bentuk perlindungan konsumen yang aman dapat mempengaruhi tingkat keamanan produk atas ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee tersebut.

F. Metodologi Penelitian

1. Metode dan Pendekatan Penelitian
 - a. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial serta kejadian dengan pendekatan deskriptif dan analitis.²⁰ Pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif mengacu pada upaya untuk menguraikan dan menjelaskan secara rinci peristiwa, fenomena, dan situasi sosial yang menjadi objek penelitian. Sedangkan analisis dalam konteks penelitian kualitatif mencakup upaya untuk memberikan makna, menginterpretasikan, dan membandingkan data yang diperoleh dari penelitian tersebut.²¹

Dalam Ahmad Mustamil Khoiro Adhi dan Kusumastuti menjelaskan bahwa berbagai definisi telah diberikan mengenai penelitian kualitatif oleh para ahli. Sebagai contoh, Bogdan dan Taylor mendefinisikannya sebagai suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu yang menjadi subjek penelitian serta perilaku yang diamati. Sementara itu, menurut Creswell penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan terhadap fenomena sosial dan masalah manusia. Definisi lainnya menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan strategi pencarian makna, pemahaman, dan deskripsi tentang suatu fenomena, dengan fokus pada multi-metode, bersifat alamiah, holistik, dan mengutamakan kualitas.²²

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa penelitian kualitatif menggunakan narasi atau kata-kata dalam menjelaskan dan menguraikan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu. Dalam konteks ini, peneliti menjadi instrumen kunci untuk memahami dan menginterpretasikan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti perlu memahami teori yang relevan untuk menganalisis perbedaan antara konsep teoritis dan fakta yang ditemukan dalam penelitian. Karakteristik penelitian

²⁰ Miza Nina Adlini et al., "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka," *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, Vol. 6, No. 1 (2022).

²¹ Galang Taufani Suteki, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)* (Depok: PT Radja Grafindo Persada, 2018).

²² Ahmad Mustamil Khoiro Adhi, Kusumastuti, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019).

kualitatif mencakup kesamaan derajat antara peneliti dan subjek penelitian, interaksi yang detail, penekanan pada kualitas partisipan, serta fokus pada pencarian makna, perspektif, dan pemahaman. Penelitian kualitatif juga berusaha untuk membangun abstraksi, konsep, hipotesis, atau teori, dengan mengumpulkan data secara langsung dari partisipan yang berada dalam konteks sosial yang menjadi objek penelitian. Dengan demikian, penelitian kualitatif memiliki keunggulan dalam mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena sosial yang diteliti.

Maka dengan demikian penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena eksistensi undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hukum Islam terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan metode penelitian yang mendalam dan terfokus pada satu kasus atau beberapa kasus yang dianggap representatif untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian mengenai eksistensi undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hukum Islam terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee.

Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk menyelidiki secara menyeluruh bagaimana mekanisme pengembalian barang melalui aplikasi shopee dan bentuk perlindungan hukum konsumen dalam pembelian barang yang tidak sesuai yang dibeli di aplikasi shopee serta dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

Dengan menggunakan metode kualitatif yaitu metode yang menggunakan pendekatan induktif, yaitu data dikumpulkan, dianalisis, diabstraksikan dan akan muncul teori-teori sebagai penemuan penelitian kualitatif dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara,

catatan lapangan, foto, dokumentasi pribadi, catatan atau memo, dan dokumen lainnya.²³

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber dari mana data tersebut diperoleh. Sumber data dalam penelitian terdiri dari dua sumber yaitu:

a. Data Primer

Sumber data primer merujuk kepada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, baik melalui pengamatan langsung, wawancara, atau kuesioner. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merujuk kepada informasi yang telah dikumpulkan dan diterbitkan sebelumnya oleh pihak lain atau sumber yang tidak langsung terlibat dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder mencakup berbagai jenis informasi yang telah dikumpulkan dan dipublikasikan sebelumnya oleh pihak lain yang tidak langsung terlibat dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder berupa berbagai peraturan mengenai perlindungan konsumen khususnya yang berkaitan mengenai hak-hak konsumen, misalnya UUPK, UUTE, Peraturan Menteri, Peraturan Pemerintah, dan lain sebagainya. Penulis juga menggunakan berbagai sumber buku lainnya yang berkaitan mengenai perlindungan konsumen dan juga transaksi melalui media online baik berupa jurnal, artikel, kamus, dan sumber lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

²³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Pelajar, 2005), 11.

3. Teknik Pengumpulan Data

1). Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen terpenting untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang paling efektif dan efisien apabila peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan mengerti apa yang diharapkan dari responden. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan menggunakan “*google form*” untuk responden yang secara kebetulan dapat mengakses kuesioner secara online.

2). Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Teknik dokumentasi digunakan dengan maksud untuk memperoleh data sekunder yang sifatnya tertulis. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang responden pengguna aplikasi shopee yang telah mengisi angket.

4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk penelitian ini yaitu metode analisis kualitatif dengan menganalisis ketentuan dalam perundang undang serta buku-buku yang berkaitan secara komprehensif. Alasan metodologis metode analisis kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali kebijakan yang ada terkait dengan perlindungan konsumen dalam konteks barang yang tidak sesuai dengan yang dibeli.

Dengan mempelajari panduan, regulasi, atau kebijakan yang dikeluarkan oleh lembaga perlindungan konsumen, dokumen-dokumen dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, literatur-literatur dan tulisan-tulisan ilmiah yang berhubungan dengan objek penelitian kemudian dianalisis sehingga peneliti dapat memahami upaya yang telah dilakukan untuk melindungi konsumen dari risiko ketidaksesuaian barang pada kenyataannya.

G. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun karya tulis ini, agar dalam pembahasan terfokus pada pokok permasalahan dan tidak melebar ke masalah yang lain, maka sistematika penulisannya penulis uraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM ISLAM

Dalam bab ini memaparkan tentang perlindungan hukum konsumen terkait ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee berdasarkan hukum dan dikaji secara terbuka di dalam penelitian. Diantaranya meliputi tinjauan tentang perlindungan hukum konsumen baik dari segi pengertian, bentuk perlindungan hingga perlindungan konsumen dalam pandangan Islam, tinjauan umum tentang pelaku usaha meliputi pengertian, bentuk pelanggaran oleh pelaku, dan tanggung jawab pelaku usaha dan tinjauan umum tentang marketplace yang meliputi pengertian, fungsi dan halal marketplace.

BAB III : GAMBARAN UMUM APLIKASI SHOPEE

Dalam bab ini akan memuat tentang gambaran umum profil aplikasi shopee, sejarah berdirinya aplikasi shopee, visi dan misi aplikasi shopee, dan peraturan komunitas aplikasi shopee dan data jumlah tentang ketidaksesuaian barang yang dibeli di aplikasi shopee.

BAB IV : EKSISTENSI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DIBELI DI APLIKASI SHOPEE

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang mekanisme pengembalian barang melalui aplikasi shopee, dan bentuk perlindungan konsumen dalam pembelian barang yang tidak sesuai dengan yang dibeli melalui aplikasi shopee menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hukum Islam.

Bab V : PENUTUP

Dalam bab ini akan menguraikan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam perumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya dan hasil saran dari hasil temuan penelitian.

