

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini telah membawa banyak perubahan bagi pola kehidupan sebagian masyarakat Indonesia. Pola kehidupan tersebut terjadi hampir di semua bidang, baik sosial, budaya, perdagangan dan bidang lainnya. Dalam bidang perdagangan, internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis terutama karena kontribusinya terhadap efisiensi<sup>1</sup>.

Di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Pasal 28 F disebutkan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. Yang maksudnya Negara berhak dan berkewajiban melindungi, memenuhi, dan menghormati warga negaranya atas informasi dari negatif dan positif teknologi informasi yang khususnya kepada transaksi ekonomi.<sup>2</sup>

Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Sebagai konsumen, kita harus jeli di dalam membeli suatu barang. Biasanya di dalam suatu transaksi jual-beli secara online terdapat suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Jual-beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara, sedangkan online pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media

---

<sup>1</sup> Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), hlm. 11.

<sup>2</sup> Man Suparman Sastrawidjaja, *Perjanjian Baku Dalam Aktivitas Dunia Maya, Cyberlaw: Suatu Pengantar*, Cetakan I, (Jakarta : Elips II, 2002), hlm. 14.

transaksi.<sup>3</sup> Dalam transaksi jual beli apabila kedua belah pihak telah sepakat maka transaksi tersebut sah. Kata sepakat dalam transaksi jual beli bisa dilakukan dengan lisan maupun dengan tertulis yang mengikat kedua belah pihak dengan segala hukumnya.

Dalam perkembangan saat ini banyak bermunculan toko-toko online dalam transaksi jual beli online melalui website, aplikasi dan sosial media, seperti Shopee, Lazada, Bukalapak, Instagram, Facebook dan masih banyak lagi. Sehingga mudah dalam transaksi jual beli tidak perlu repot-repot ke pasar atau ke mall untuk membeli barang karena sekarang sudah ada *online shop*, akan tetapi dalam sisi negatifnya banyak yang melakukan penipuan karena menjanjikan harga yang lebih murah dari harga normal. Pada prakteknya biasanya jika melalui aplikasi maka pembeli harus membayar diawal melalui transfer, sedangkan dalam website dan sosial media si penjual meminta pembayaran diawal sebesar 50% atau lunas dengan menjanjikan barang langsung dikirim akan tetapi pada akhirnya barang tidak dikirim dan si penjual menonaktifkan semua alat komunikasi. Selain itu masih banyak masalah-masalah yang timbul seperti barang tidak sesuai dengan difoto atau yang dijanjikan, dan terdapat kecacatan dalam barang yang dipesan. Hal tersebut dapat merugikan pihak konsumen.<sup>4</sup>

Adapun permasalahan hukum yang dimaksud yakni terjadinya penipuan oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Pembebanan risiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli di internet, pembayaran telah lunas dilakukan di muka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang.<sup>5</sup>

Di desa Karangasem Kecamatan Terisi Kabupaten Indramayu masyarakat sekitar pada umumnya melakukan kegiatan jual beli baik

---

<sup>3</sup> Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 3.

<sup>4</sup> Setia Putra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli Melalui E-commerce*, *Jurnal Ilmu Hukum Riau*, 4(2), (2014), hlm. 292.

<sup>5</sup> Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, dan Hardika Fajar Ardianto, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online," *Jurnal*, serambi hukum Vol. 08 No. 02 (Agustus 2014-Januari 2015), hlm. 93.

secara tidak langsung (*online*) atau secara langsung, namun pada masa pandemi covid 19 ini ada pembatas dalam kegiatan sosial seperti kegiatan jual beli yang sering masyarakat desa Karangasem lakukan. Kemajuan teknologi pada saat ini membuat masyarakat desa Karangasem tidak lagi bingung dengan kegiatan sosial seperti jual beli dengan adanya media sosial, website dan aplikasi shopping mempermudah masyarakat desa Karangasem dalam memenuhi kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Transaksi online merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Transaksi online semakin banyak mendapatkan perhatian dari masyarakat desa Karangasem dalam transaksi jual beli online seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut seperti jual beli online di media sosial Instagram yang memudahkan pembeli dan penjual menggunakan aplikasi tersebut. Instagram mudah digunakan karena merupakan aplikasi sosial media sama seperti Facebook, WhatsApp, line, Twitter dan lain sebagainya yang digunakan untuk sarana komunikasi dan bersosialisasi dengan orang lain dan merupakan aplikasi gratis untuk berbagi foto yang memungkinkan penggunanya untuk mengambil foto dan selanjutnya berbagi pada layanan jejaring sosial. Instagram banyak diminati semua kalangan tanpa terkecuali artis dari mancanegara, *selebgram* yang merupakan sebutan artis khusus di media sosial Instagram dan bahkan para pemilik *online shop*. Berbagai macam peluang bisnis, informasi bisnis, strategi marketing suatu produk bisa dijumpai dalam setiap update Instagram para penggunanya. Kelebihan dari Instagram yaitu hasil foto dapat dibagikan ke media sosial lainnya seperti, Facebook dan Twitter, sehingga memungkinkan hasil foto tersebut tidak hanya dilihat oleh orang-orang yang memiliki Instagram saja. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat desa Karangasem terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis terutama pada kalangan masyarakat desa Karangasem memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk.

Berdasarkan survey data lapangan dan wawancara dari jumlah penduduk desa Karangasem 6.409 penduduk dan sebagian masyarakat yang berjualan online 20 toko/pelaku usaha dan yang tidak berjualan online ada 216 toko/pelaku usaha. Berdasarkan survey yang peneliti lakukan dengan wawancara dengan salah satu pelaku usaha/penjual online di desa Karangasem yang melalui instagram adalah Indri, narasumber tersebut melakukan jual beli online di instagram dengan berbagai macam jenis produk seperti, baju, jilbab, dan produk kecantikan pada media sosial instagram, dengan memberikan keterangan yang jelas pada gambar supaya pembeli merasa aman dan nyaman dalam membeli barang jualannya. Narasumber juga memaparkan bahwasannya sebagian pembeli melakukan komplain karena kurangnya informasi mengenai bahan, cacat barang atau lamanya pengiriman.<sup>6</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada bapak Sukron yang merupakan salah satu pembeli *online* di instagram menyatakan bahwa tidak menutup kemungkinan dalam jual beli online di instagram terjadi *missed communication* terhadap penjual. Narasumber mengaku kecewa atas barang yang ia beli karena setelah barang itu sampai bahannya sangatlah tipis dan warnanya tidak sama dengan yang di gambar serta ukuran yang tidak sesuai dengan permintaannya dan ketika dia komplain kepada penjual, penjual malah memblokir semua media yang bisa dihubungi.<sup>7</sup> Berdasarkan wawancara peneliti dengan para narasumber dalam transaksi jual beli online melalui Instagram bahwa dalam transaksi jual beli online membutuhkan perlindungan baik untuk pelaku usaha maupun konsumen. Perlindungan mengenai hak-hak dan kewajiban untuk konsumen dan pelaku usaha.

Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli online tentunya perlu mendapatkan perhatian dan masalah pokoknya adalah terjadinya Gharar pada transaksi jual beli online. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan informan P01 selaku penjual di Instagram, tanggal 2 Januari 2021.

<sup>7</sup> Wawancara dengan informan K02 selaku konsumen di Instagram, tanggal 2 Januari 2021.

online memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana yang mungkin terjadi.<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini diteliti dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI DESA KARANGASEM KECAMATAN TERISI KABUPATEN INDRAMAYU”.

## **B. Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

#### **a. Wilayah Kajian**

Penelitian ini termasuk dalam wilayah kajian Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial (Perlindungan Konsumen atas Praktek Jual Beli Online).

#### **b. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian empiris.

#### **c. Jenis Masalah**

Jenis masalah dalam penelitian ini menyangkut ketidaksesuaian dalam transaksi jual beli online.

### **2. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini yang akan diangkat peneliti agar tidak meluas permasalahannya maka mencoba untuk membatasi masalah yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online studi kasus media sosial Instagram.

### **3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah tersebut, maka dapat diperoleh permasalahannya dan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Transaksi jual beli online di desa Karangasem Kecamatan Terisi Kabupaten Indramayu?
- b. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen menurut perspektif hukum ekonomi syari'ah di desa Karangasem Kecamatan Terisi Kabupaten Indramayu?

---

<sup>8</sup> Ester Dwi Magfirah, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, (Jakarta: Grafikatama Jaya, 2009), hlm. 41.

- c. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 di desa Karangasem Kecamatan Terisi Kabupaten Indramayu?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka peneliti ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis transaksi jual beli online di desa Karangasem Kecamatan Terisi Kabupaten Indramayu
2. Untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen menurut perspektif hukum ekonomi syari'ah di desa Karangasem Kecamatan Terisi Kabupaten Indramayu.
3. Untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 di desa Karangasem Kecamatan Terisi Kabupaten Indramayu.

Selain adanya tujuan dari penelitian ini, ada pula kegunaan penelitian, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Sebagai sarana pembelajaran dan memahami perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online studi kasus media sosial Instagram.
  - b. Sebagai media untuk memberikan masukan pada setiap pembaca agar dapat digunakan sebagai tambahan bacaan sumber data dalam bidang tenaga kerja dan hubungan industrial terutama pada perlindungan konsumen atas praktek jual beli online
2. Kegunaan Praktis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan, mengenai perlindungan hukum konsumen dalam jual beli online studi kasus media sosial Instagram.
  - b. Secara Praktis penelitian sebagai masukan bagi pemerintah dan khususnya konsumen dalam jual beli online studi kasus media sosial Instagram dikalangan Masyarakat Desa Karangasem, Kecamatan Terisi, Kabupaten Indramayu

#### D. Penelitian Terdahulu

Dalam pembahasan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*), sebenarnya bukanlah suatu hal yang baru. Banyak karya-karya ilmiah yang membahas mengenai itu. Berikut ini beberapa karya yang terdokumentasi terkait permasalahan yang diteliti, diantaranya:

*Pertama*, penelitian dengan judul “*Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Di Lembaga Konsumen Yogyakarta*”. Di tulis oleh Zain Ma’ruf Yasin Mahasiswa Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa *E-commerce* adalah kegiatan perdagangan atau jual beli yang dilakukan menggunakan media internet sebagai perantaranya. Hal diatas meningkatkan pontensi terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha Pemerintah telah memberikan aturan-aturan yang tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan untuk melindungi hak-hak setiap orang. Perlindungan konsumen adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada konsumen atas kerugian dari pemakaian suatu produk barang dan/ jasa, metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan terhadap data-data yang penyusun dapatkan dari berbagai sumber, diantaranya adalah Undang-Undang, buku-buku hukum, karya ilmiah, wawancara, dan dokumentasi. Jenis dari penelitian yang dilakukan adalah penelitian normatif- empiris adalah metode studi lapangan (*field research*) yakni mengumpulkan dan menjadikan data yang didapatkan dari lapangan sabagai data primer. Perlindungan yang diberikan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta kepada konsumen jual beli online dilakukan melalui tiga cara yakni pendidikan, konsultasi, dan advokasi. Pendidikan dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta sebagai upaya untuk memperdayakan konsumen agar mengerti terhadap hak-hak yang dimilikinya. Konsultasi sebagai bentuk bantuan yang

diberikan kepada konsumen yang berupa saran terhadap permasalahan yang terjadi. Advokasi adalah bantuan yang diberikan untuk membantu konsumen menyelesaikan masalahnya.<sup>9</sup>

Adapun persamaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Sedangkan perbedaannya dalam penelitian tersebut adalah membahas pelaksanaan perlindungan konsumen dan penelitiannya di Lembaga Konsumen Yogyakarta sedangkan penelitian ini membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online yang penelitiannya di media sosial Instagram.

*Kedua*, penelitian dengan judul “*Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen*” ditulis oleh Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy, mahasiswa Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana. Penelitian ini menjelaskan tentang Melihat praktek jual-beli online (e-commerce) yang semakin marak di Indonesia sangat menguntungkan bagi Masyarakat selaku konsumen dalam memilih berbagai jenis jasa dan/atau barang namun pelanggaran hak-hak konsumen sangat dimungkinkan terjadi mengingat jual-beli online mempunyai karakteristik yang berbeda dengan transaksi konvensional sehingga membuka kesempatan adanya praktek tidak baik dari pelaku usaha ataupun pihak ketiga terkait keamanan data pribadi yang dijamin oleh pemilik Toko Online sehingga berimplikasi pada perlindungan konsumen yang mana bilamana terjadinya kerugian oleh Konsumen terkait data pribadi baik identitas pribadi, password, dan keamanan nomor kartu kredit atau pembayaran lainnya yang mana apakah dapat Pemilik Toko Online dapat dimintai pertanggung jawabannya, Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber penelitian hukum berupa bahan hukum primer, sekunder, dan nonhukum.

---

<sup>9</sup> Zain Ma'ruf Yasin, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Di Lembaga Konsumen Yogyakarta,” *Skripsi*, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2018).

Penyelesaian Sengketa antara Pemilik Toko Online selaku Pengusaha dan Konsumen sebagai pengguna jasa layanan toko online meliputi penyelesaian sengketa litigasi (di pengadilan) dan nonlitigasi (di luar pengadilan), litigasi dengan cara Konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan dibawah lingkup peradilan umum, dan penyelesaian nonlitigasi dengan cara mengajukan gugatan atau pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara mediasi, arbitrase dan konsiliasi dan atau dengan cara perdamaian dua belah pihak.<sup>10</sup>

Adapun persamaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Sedangkan perbedaannya dalam penelitian tersebut adalah membahas mengenai tanggung jawab pemilik toko online dalam jual beli online (*E-commerce*) yang ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen sedangkan penelitian ini membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online studi kasus media sosial Instagram.

*Ketiga*, penelitian dengan judul “*Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen Yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce*” ditulis oleh Ratu Humaemah, mahasiswa IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penelitian ini menjelaskan tentang Saat ini trend Jual beli dengan menggunakan internet yang dinamakan dengan *e-commerce* sangat berkembang pesat. Dan yang terlibat dalam penggunaannya kalangan muslim maupun non muslim. Maka dari itu dilakukan pembahasan untuk menjadi dasar normatif filosofis dan praktis bagi mereka yang ingin melakukan transaksi dengan menggunakan *e-commerce*. Secara umum konsep *e-commerce*, yaitu membeli dan menjual pesanan barang telah dikenal dan dipraktekkan selama generasi awal Islam, namanya *Bai 'as-Salam*, di masa kontemporer ini jual beli pesanan dilakukan melalui media teknologi internet. Dalam teknologi canggih

---

<sup>10</sup> Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy, “Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen,” *Jurnal, Hukum di Luar Ringkasan Skripsi*, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, (2017).

tersebut tidak menutup kemungkinan terjadi permasalahan yang dapat merugikan konsumen. Jadi Pembahasan ini menyajikan perlindungan hak-hak konsumen e-commerce yang ditinjau dari UUPK dalam pandangan islam. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan normatif berdasar pada Undang-undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam (al Qur'an dan Hadist). Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari narasumber meliputi hasil wawancara, dan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan seperti buku dan literatur lainnya. Dari hasil analisis dalam UUPK transaksi *e-commerce* tidak melanggar hak konsumen sama sekali dan bila terjadi permasalahan dalam jual beli *e-commerce* terdapat hak Khiyar di dalam Islam dan asas memberi kebebasan kepada para pihak yang sepakat untuk membentuk suatu perjanjian untuk menentukan sendiri bentuk serta isi suatu perjanjian. Dengan demikian para pihak yang membuat perjanjian dapat mengatur sendiri hubungan hukum diantara mereka dan di pertegas dalam pasal 1320 KUHPerdara dikatakan bahwa syarat terjadinya suatu perikatan adalah dengan adanya kesepakatan, kecakapan, hal tertentu dan sebab yang halal, apabila kesemua syarat tersebut terpenuhi maka perdagangan elektronik dianggap sah secara hukum.<sup>11</sup>

Adapun persamaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Sedangkan perbedaannya dalam penelitian tersebut membahas mengenai Analisa Hukum Islam terhadap masalah perlindungan konsumen yang terjadi atas jual beli *E-Commerce*. sedangkan penelitian ini membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online yang terjadi terhadap pengguna media sosial instagram.

*Keempat*, penelitian dengan judul “*Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia*” ditulis oleh Belly

---

<sup>11</sup> Ratu Humaemah, “Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen Yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce”, *Jurnal, Islami economic* Vol.6 No.1 (Januari – Juni 2015).

Riawan dan I Made Mahartayasa. Penelitian ini menjelaskan mengenai Seiring perkembangan teknologi di masa kini, banyak kemajuan di segala bidang terutama di bidang teknologi informasi. Hal itu tentu dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia untuk berbagai kebutuhan. Salah satunya adalah dalam hal jual beli online. Maka kegiatan transaksinya tentu melalui media online, karena itu perlu saat ini kita memperhatikan pula aspek hukumnya terutama agar hak dan kewajiban kedua belah pihak terjamin. Dalam proses transaksi cenderung konsumen merasa tidak aman saat melakukan proses tersebut. Ditambah lagi keabsahan suatu proses transaksi menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) pada pasal 1458 sebagai acuan kesepakatan dari suatu transaksi. Karena kegiatan ini cenderung menimbulkan permasalahan hukum salah satunya penipuan yang dilakukan pelaku usaha jual beli online. Metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif yang menganalisis suatu permasalahan hukum menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menggunakan jenis pendekatan perundang-undangan, serta pendekatan analisis konsep hukum. bahwa produk hukum hingga saat ini yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen transaksi online adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 8 dan Pasal 16.<sup>12</sup>

Adapun persamaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Sedangkan perbedaannya dalam penelitian tersebut membahas perlindungan konsumen dalam kegiatan transaksi jual beli online di Indonesia yang mencakup dalam jual beli online melalui aplikasi yang telah disediakan, media sosial, dan website sedangkan penelitian ini membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online yang hanya mencakup di dalam sosial media Instagram.

---

<sup>12</sup> Belly Riawan dan I Made Mahartayasa, "Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia", *Jurnal*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

## E. Kerangka Pemikiran

### 1. Jual Beli dalam Hukum Islam

Jual beli (*al-bai'*) secara etimologi merupakan pertukaran barang dengan barang. Jual beli merupakan istilah yang dapat digunakan untuk menyebut dari dua sisi transaksi yang terjadi sekaligus, yaitu menjual dan membeli. Menurut Rachmat Syafei secara etimologi jual beli dapat diartikan sebagai pertukaran sesuatu dengan sesuatu (yang lain). Namun secara terminologi, para ulama berbeda pendapat dalam mendefinisikan jual beli tersebut di antaranya:

- a. Menurut ulama Hanafiyah, jual beli adalah pertukaran harta (benda) dengan harta berdasarkan cara khusus (yang dibolehkan);
- b. Menurut Imam Nawawi, dalam kitab *al-majmu* yang dimaksud dengan jual beli adalah pertukaran harta dengan harta untuk kepemilikan;
- c. Menurut Ibnu Qudama, dalam kitab *al-mugni*, yang dimaksud dengan jual beli adalah pertukaran harta dengan harta, untuk saling menjadikan milik.<sup>13</sup>

Jadi menurut beberapa ulama diatas bahwa jual beli adalah tukar menukar barang dengan maksud untuk saling memiliki. Jual beli adalah tukar menukar barang. Hal ini telah dipraktikkan oleh masyarakat jaman dulu ketika uang belum digunakan sebagai alat tukar menukar barang, yaitu dengan sistem barter yang dalam terminologi fiqh disebut dengan *bai' al-muqqayyadah*.<sup>14</sup> Jadi jual beli merupakan transaksi sudah ada sejak lama dilakukan oleh masyarakat kita bahkan nenek moyang kita.

### 2. Jual Beli Online (*E-commerce*)

*E-commerce* dapat didefinisikan “suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan,

<sup>13</sup> Rachmat Syafei, *Penimbunan dan Monopoli Dagang Dalam Kajian Fiqih Islam*, (Jakarta: Departemen Agama- Mimbar Hukum, 2004), hlm. 73.

<sup>14</sup> Mardani, *Hukum Ekonomi Syariah di Indonesia*, (Bandung:PT Refika Aditama, 2011),hlm. 168.

konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik. Dengan demikian, pada prinsipnya *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis tanpa warkat”.<sup>15</sup> Warkat merupakan surat berharga yang dikeluarkan oleh suatu bank sebagai instrumen perbankan menggambarkan dana yang belum diterima; kertas berisi keterangan mengenai suatu peristiwa untuk dipakai sebagai bukti. Seperti cek, nota debit, dan nota kredit.<sup>16</sup>

### 3. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen secara khusus telah dirumuskan dalam Pasal 1 Angka (2) UUPK. Berdasarkan Pasal 1 Angka (2) UUPK, konsumen adalah setiap orang/pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhlukhidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya, penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK menentukan bahwa yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir.<sup>17</sup>

### 4. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>18</sup> Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>19</sup> Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan

<sup>15</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, (Bandung: PT Aditya Bakti, 2005), hlm. 407.

<sup>16</sup> <https://kamus.tokopedia.com/w/warkat/>, diakses pada tanggal 5 Juni 2021 pukul 21:20 WIB.

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>18</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung:PT.Citra Aditya Bakti, 2000), hlm.54.

<sup>19</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta :Balai Pustaka,1989), hlm.102.

kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.<sup>20</sup>

#### 5. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Hukum perlindungan konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.<sup>21</sup>

#### 6. Perlindungan Konsumen menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah

Perlindungan konsumen menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 108 telah dijelaskan bahwa setelah akad jual beli pesanan mengikat, tidak satu pihak pun boleh tawar-menawar kembali terhadap isi akad yang sudah disepakati serta jika obyek barang pesanan tidak sesuai dengan spesifikasinya, maka pemesan dapat menggunakan hak pilihan (*khiyar*), untuk melanjutkan atau membatalkan pesanan.<sup>22</sup>

#### 7. Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di dalam pasal 1 ayat 1 sampai ayat 4 bahwa: “(1) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. (2) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. (3) Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik

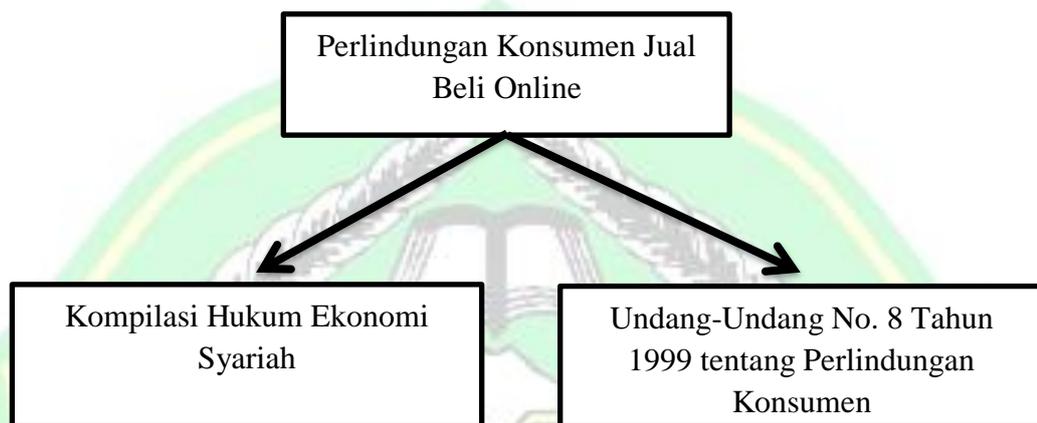
<sup>20</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), hlm.10.

<sup>21</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:sinar grafik, 2008), hlm. 13.

<sup>22</sup> Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Edisi Revisi Pasal 108.

sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. (4) Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”.<sup>23</sup>

### Skema Kerangka Pemikiran



### F. Metode Penelitian

Metode berarti cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, oleh karenanya tujuan dari penelitian adalah untuk memecahkan masalah, maka langkah-langkah yang akan ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan.<sup>24</sup>

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian ini di Desa Karangasem, blok Bucu, Kecamatan Terisi, Kabupaten Indramayu.

#### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode (jalan) penelitian sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi didalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan menggunakan metode-metode yang alamiah

<sup>23</sup> Kitab Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>24</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995), hlm. 61.

ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.<sup>25</sup> Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi responden konsumen dalam jual beli online melalui Instagram.

Proses penelitian dilakukan dengan cara mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu. Metode Kualitatif ini bersifat deskriptif analisis yang mana hasil dari penelitian ini mampu memberikan gambaran secara menyeluruh, mendalam, tentang suatu keadaan atau gejala yang diteliti.<sup>26</sup>

### 3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Studi Kasus yang artinya penelitian ini memusatkan pada satu objek tertentu yaitu perlindungan konsumen jual beli online melalui Instagram yang diangkat sebagai sebuah kasus untuk dikaji secara mendalam sehingga mampu membongkar realitas dibalik fenomena.<sup>27</sup>

### 4. Sumber Data

Menurut *Webster's New World Dictionary*, data adalah *things know or assumed* yang berarti data adalah sesuatu yang diketahui atau dianggap diketahui, artinya sesuatu yang sudah terjadi merupakan fakta (bukti). Data mempunyai dua kegunaan yaitu untuk mengetahui atau memperoleh gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan untuk membuat keputusan dalam memecahkan suatu persoalan.<sup>28</sup>

Menurut cara memperolehnya, data dibedakan menjadi dua yakni sebagai berikut:

---

<sup>25</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2016), hlm. 24.

<sup>26</sup> Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1998), hlm. 10.

<sup>27</sup> Supriadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 34.

<sup>28</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 112.

a. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer disebut juga data asli atau data baru.<sup>29</sup> Data primer adalah berupa catatan hasil wawancara dengan warga Desa Karangasem, Kecamatan Terisi, Kabupaten Indramayu.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain yang bersifat saling melengkapi dan data sekunder ini dapat berupa dokumen-dokumen dan literatur yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti<sup>30</sup>. Dan dalam data sekunder ini peneliti menggunakan literatur berupa buku-buku yang membahas mengenai perlindungan hukum konsumen jual beli online dan buku-buku yang berkaitan seperti perlindungan konsumen, jurnal-jurnal mengenai jual beli online ataupun jurnal mengenai perlindungan konsumen.

5. Penghimpunan Data

a. Observasi

Menurut Cartwright dalam Herdiansyah mendefinisikan observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi dapat dilakukan hanya pada perilaku atau sesuatu yang tampak. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian kualitatif. Observasi yang dilakukan di Desa Karangasem, Kecamatan Terisi, Kabupaten Indramayu berupa melihat dan mengamati pada proses transaksi jual beli online di Instagram.

---

<sup>29</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik I*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hlm 33.

<sup>30</sup> M Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 118.

b. Wawancara

Wawancara merupakan situasi dimana seseorang yang menjadi pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden.<sup>31</sup> Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.<sup>32</sup> Dalam kegiatan wawancara terjadi hubungan antara dua orang atau lebih, dimana keduanya berperilaku sesuai dengan status dan peranan mereka masing-masing. Interview dibedakan menjadi tiga macam, yaitu:

- a. Interview bebas ( tanpa pedoman pertanyaan)
- b. Interview terpimpin (menggunakan daftar pertanyaan)
- c. Interview bebas terpimpin (kombinasi antara interview bebas dan terpimpin).<sup>33</sup>

Adapun metode yang peneliti gunakan adalah interview bebas terpimpin yaitu peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah dipersiapkan, sedangkan objek yang diberikan pertanyaan diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban.<sup>34</sup>

c. Dokumentasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata dokumentasi diartikan sebagai pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan.<sup>35</sup> Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip,

<sup>31</sup> Amiruddindan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, hlm. 82.

<sup>32</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Wawancara>. Diakses tanggal 5 Juli 2019.

<sup>33</sup> Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm 119.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung:Alfabeta, 2013), hlm.121-125.

<sup>35</sup> <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Dokumentasi>. Diakses tanggal 5 Juli 2019.

buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.<sup>36</sup> Dokumentasi ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, serta data yang relevan dengan penelitian<sup>37</sup>. Sedangkan tahap akhir lapangan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara menyajikan data dalam bentuk deskripsi dan menganalisis sesuai dengan tujuan yang dicapai oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan data-data laporan yang ada di Desa Karangasem, blok Bucu Kecamatan Terisi, Kabupaten Indramayu yang kemudian dianalisis oleh peneliti.

#### 6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif lebih difokuskan selama proses yang terjadi dilapangan bersamaan dengan penghimpunan data. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih dan memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain<sup>38</sup>.

#### G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi agar sistematis, penulis membagi dalam 5 bab yang terdiri dari:

**BAB I PENDAHULUAN**, Merupakan bagian yang menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah yang diambil, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, literature review, kerangka pemikiran, serta sistematika penulisan.

**BAB II KONSEP DASAR JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN**, dalam bab ini di uraikan mengenai, jual beli

<sup>36</sup> Suharsimin Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (edisi revisi), (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 274.

<sup>37</sup> Riduan, *Dasar-Dasar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 58.

<sup>38</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 248.

dalam Islam pengertian konsumen, pengertian perlindungan konsumen, pengertian pelindungan hukum konsumen, peranan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online dan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online.

**BAB III KONDISI OBJEKTIF DESA KARANGASEM KECAMATAN TERISI KABUPATEN INDRAMAYU**, dalam bab ini memaparkan mengenai Desa Karangasem, Kecamatan Terisi, Kabupaten Indramayu, yang meliputi profil desa, klasifikasi desa, kategori desa (meliputi ekonomi, pendidikan, dan kesehatan), geografis dan demografis desa, potensi sosial desa, dan struktur organisasi pemerintahan desa.

**BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DALAM MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**, bab ini berisi mengenai yang menjelaskan bagaimana hasil penelitian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online di Desa Karangasem, Kecamatan Terisi, Kabupaten Indramayu

**BAB V PENUTUP**, merupakan bagian yang terakhir dalam penelitian ini. Bagian ini memuat kesimpulan dan saran-saran yang diambil berdasarkan penelitian.

