



**PERTANGGUNG JAWABAN PENJUAL
TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL
BELI MELALUI E-COMMERCE
SHOPEE**



FITA ARISTA RAMADANI

NIM: 1220159

2024

PERTANGGUNG JAWABAN PENJUAL TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI MELALUI E- COMMERCE SHOPEE

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjanah Hukum (S.H.)



Oleh:

FITA ARISTA RAMADANI

NIM: 1220159

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**PERTANGGUNG JAWABAN PENJUAL TERHADAP
KONSUMEN DALAM JUAL BELI MELALUI E-
COMMERCE SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjanah Hukum (S.H.)



Oleh:

FITA ARISTA RAMADANI

NIM: 1220159

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : FITA ARISTA RAMADANI

NIM : 1220159

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Judul Skripsi : **PERTANGGUNG JAWABAN PENJUAL
TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL
BELI MELALUI E-COMMERCE SHOPEE**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. Apabila skripsi ini terbukti hasil plagiasi atau duplikat, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 23 Oktober 2024

Yang menyatakan



Fita Arista Ramadani

NIM: 1220159

NOTA PEMBIMBING

Dr. H. Mohammad Fateh, M.Ag.

l. Suburan RT 05/ RW 01 Desa. Mranggen Kec. Mranggen Kab.
Demak 59567

Lamp : 2 (dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

Sdri. FITA ARISTA RAMADANI

Kepada Yth.

Dekan FASYA UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
c.q Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
di- Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : FITA ARISTA RAMADANI

NIM : 1220159

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Judul Skripsi : **PERTANGGUNG JAWABAN PENJUAL**

TERHADAP KONSUMEN DALAM


JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE SHOPEE

Dengan ini saya mohon agar skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 22 Oktober 2024
Pembimbing


Dr. H. Mohammad Fateh, M.Ag.
NIP. 197309032008121001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kec. Kajen Pekalongan 51161 Telp. 082329346517
Website : fasya.uingsudur.ac.id | Email : fasya@uingsudur.ac.id

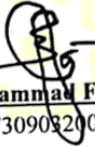
PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, mengesahkan Skripsi atas nama :

Nama : **FITA ARISTA RAMADANI**
NIM : **1220159**
Program Studi : **Hukum Ekonomi Syariah**
Judul Skripsi : **“Pertanggung Jawaban Penjual Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce Shopee”**

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 10 Oktober 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta telah disesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji. Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing,


Dr. H. Mohammad Fateh, M.Ag.
NIP. 197309032003121001

Dewan Penguji

Penguji I

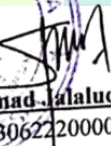

Dr. Trianal Spilani, S.H., M.H.
NIP. 196306082000032001

Penguji II


M. Zulvi Romzul Huda F, M.H.
NIP. 199306292020121013

Pekalongan, 17 Oktober 2024

Disahkan oleh
Dekan


Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A.
NIP. 197306222000031001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan berdasar pada hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No.158 tahun 1997 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543 b/U/ 1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia adalah sebagaimana terlihat dalam kamus atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

A. Konsonan Tunggal

No.	Huruf arab	Nama Latin	Huruf latin	Nama
1.	ا	alif	-	Tidak dilambangkan
2.	ب	ba'	B	-
3.	ت	ta'	T	-
4.	ث	s\`a'	s\	s dengan titik di atas
5.	ج	jim	j	-
6.	ح	h}a'	h}	ha dengan titik di bawah
7.	خ	kha'	kh	-
8.	د	Dal	d	-
9.	ذ	z\`al	z\	zet dengan titik di atas
10.	ر	ra'	r	-
11.	ز	Zai	z	-
12.	س	Sin	s	-
13.	ش	syin	sy	-
14.	ص	s}ad	s}	es dengan titik di bawah
15.	ض	d}ad	d}	de dengan titik di bawah
16.	ط	t}a'	t}	te dengan titik di bawah

No.	Huruf arab	Nama Latin	Huruf latin	Nama
17.	ظ	z}a'	z}	zet dengan titik di bawah
18.	ع	'ain	'	koma terbalik di atas
19.	غ	gain	g	-
20.	ف	fa'	f	-
21.	ق	qaf	q	-
22.	ك	kaf	k	-
23.	ل	lam	l	-
24.	م	mim	m	-
25.	ن	nun	n	-
26.	و	waw	w	-
27.	ه	ha'	h	-
28.	ء	hamzah	'	apostrop
29.	ي	ya'	y	-

B. Konsonan Rangkap, termasuk tanda Syaddah, ditulis lengkap

احمديه : ditulis Ahmadiyyah

C. Ta' Marbu>t}ah

1. Transliterasi *Ta' Marbu>t}ah* hidup dengan *h}arakat, fath}ah, kasrah, dan d}amah*, maka ditulis dengan “t” atau “h”.

Contoh: زكاة الفطر : *Zaka>t al-Fit}ri* atau *Zaka>h al-Fit}ri*

2. Transliterasi *Ta' Marbu>t}ah* mati dengan “h”

Contoh: طلحة – T{alh}ah

Jika *Ta' Marbu>t}ah* diikuti kata sandang “al” dan bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta' marbu>t}ah* itu ditransliterasikan dengan “h”

Contoh: روضة الجنة – Raud}ah al-Jannah

3. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia

جماعة : ditulis *Jama>'ah*

4. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis **نعمة الله** : ditulis *Ni'matullah>h*
زكاة الفطر : ditulis *Zaka>t al-Fit}ri*

D. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

No.	Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
1.	-----َ-----	Fath}ah	A	a
2.	-----ِ-----	Kasrah	I	i
3.	-----ُ-----	Dammah	U	u

Contoh:

كتب - Kataba

سئل - Su'ila

يذهب - Yaz}habu

ذكر - Z}ukira

2. Vokal Rangkap/Diftong

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

No.	Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
1	يَـِ	Fath}ah dan ya'	Ai	a dan i
2	وَـِ	Fath}ah dan awa	Au	a dan u

Contoh:

كيف : Kaifa

حول : H}aula

E. Vokal Panjang (Maddah)

Vokal panjang atau maddah yang lambangnya berupa h}arakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

No.	Tanda Vokal	Nama	Latin	Nama
1.	اَ	Fath}ah dan alif	á	a bergaris atas
2.	اِي	Fath}ah dan alif layyinah	á	a bergaris atas
3.	يِ	Kasrah dan ya'	í	i bergaris atas
4.	وُ	Dammah dan waw	ú	u bergaris atas

Contoh:

تُحِبُّونَ : Tuh}ibbūna

الْإِنْسَانَ : al-Insán

رَمَى : Rama>

قِيلَ : Qi>la

F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ : ditulis a'antum

مُؤَنَّثٌ : ditulis mu'annas

G. Kata Sandang Alif + Lam

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jala>lah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Ima>m al-Buka>riy mengatakan...
2. Al-Bukha>riy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. Masya>'Alla>h ka>na wa ma> lam yasya' lam yakun.
4. Billa>h 'azza wa jalla

5. Jika diikuti huruf Qomariyah ditulis al-

القرآن : ditulis *al-Qur'a>n*

6. Bila diikuti huruf Syamsiyah, huruf I diganti dengan huruf Syamsiyah yang mengikutinya

السيرة : ditulis *as-Sayyi'ah*

H. Huruf Ganda (Syaddah atau Tasydid)

Transliterasi Syaddah atau Tasydid dilambangkan dengan huruf yang sama baik ketika berada di tengah maupun di akhir.

Contoh:

محمد : *Muh}ammad*

الودّ : *al-Wudd*

I. Kata Sandang “ ال “

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah dan huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf “l”.

Contoh:

القرآن : *al-Qur'an*

السنة : *al-Sunnah*

J. Huruf Besar/Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf capital, namun dalam transliterasi ini disamakan dengan penggunaan bahasa Indonesia yang berpedoman pada Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) yakni penulisan huruf capital pada awal kalimat, nama diri, setelah kata sandang “al”, dll.

Contoh:

الامام الغ الي : *al-Ima>m al-Gaza>li>*

السبع المثاني : *al-Sab'u al-Mas'a>ni>*

Penggunaan huruf capital untuk Allah<h berlaku bila dalam tulisan Arabnya lengkap dan kalau disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نصر من الله : Nasrun minalla>hi
الله تلامر جميعا : Lilla>hi al-Amr jami>a>

K. Huruf Hamzah

Huruf *Hamzah* ditransliterasikan dengan koma di atas (‘) atau apostrof jika berada di tengah atau di akhir kata. Tetapi jika *hamzah* terletak di depan kata, maka *Hamzah* hanya ditransliterasikan harakatnya saja.

Contoh:

أحياء عاوم الدين : *Ih}ya>’ ‘Ulu>m al-Di>n*

L. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi’il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau h}arakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : *wa innalla>ha lahuwa khair al-Ra>ziqi>n*

M. Kata Dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

شيخ الإسلام : ditulis *syaikh al-Islam* atau *syaikhul Islam*

MOTTO

“Don’t say you can’t before you try”
Jangan katakan tidak bisa sebelum mencoba, jatuh itu biasa berani
bangkit itu luar biasa

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila
kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk
urusan yang lain)”
(Q.S Ai-Insyirah : 6-8)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahin

Alhamdulillah robbil'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam bagi Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat, pengikutnya yang istiqomah sehingga yaumul akhir dan orang-orang yang tegak di jalan dakah-Nya sebagai rasa cinta dan tanda kasih, kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada Bapak terhebat Samsudin. Terimakasih yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, cinta, dorongan, semangat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan oleh apapun dan siapapun, yang selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, menyemangati dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjanah.
2. Kepada Ibu tercinta Kristinah. Terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang diberikan, beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun semangat, motivasi serta sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anak-anaknya.
3. Kepada adikku Muhammad Arkan yang selalu memberikan saya semangat dan dukungannya melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah bentuk dukungan dan motivasi, tetap semangat dalam menjalani sekolahnya dan diperlancar segala urusannya. Tumbuhlah menjadi versi yang lebih hebat dari sebelumnya,
4. Kepada nenek saya Darpi yang juga tak lupa mendoakan, curahan kasih dan sayang serta memotivasi tiada henti yang sangat besar bagi penulis, terimakasih atas semua yang engkau berikan.

5. Kepada Dosen Pembimbing saya Dr. H. Mohammad Fateh, M. Ag. Terimakasih telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Sahabat penulis di bangku perkuliahan yang selalu kebersamai dalam empat tahun ini, yaitu Lulut Mudini, Dina Mufidah dan Ralia Damayanti yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah henti saling menyemangati, terimakasih juga karna telah menjadi alasan penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 khususnya prodi Hukum Ekonomi Syariah kelas D yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, memberikan dukungan satu sama lain, menjadikan bagian tak terpisahkan dari perjalanan ini, yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah. Terimakasih atas kebersamaannya selama perkuliahan.
8. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri Fita Arista Ramadani yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi dan mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa untuk Bapak dan Ibu. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Fita Arista Ramadani. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri. Terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini.

ABSTRAK

Fita Arista Ramadani, 2024, *Pertanggung Jawaban Penjual Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce Shopee*, Skripsi Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pembimbing Dr. H. Mohammad Fateh, M.Ag.

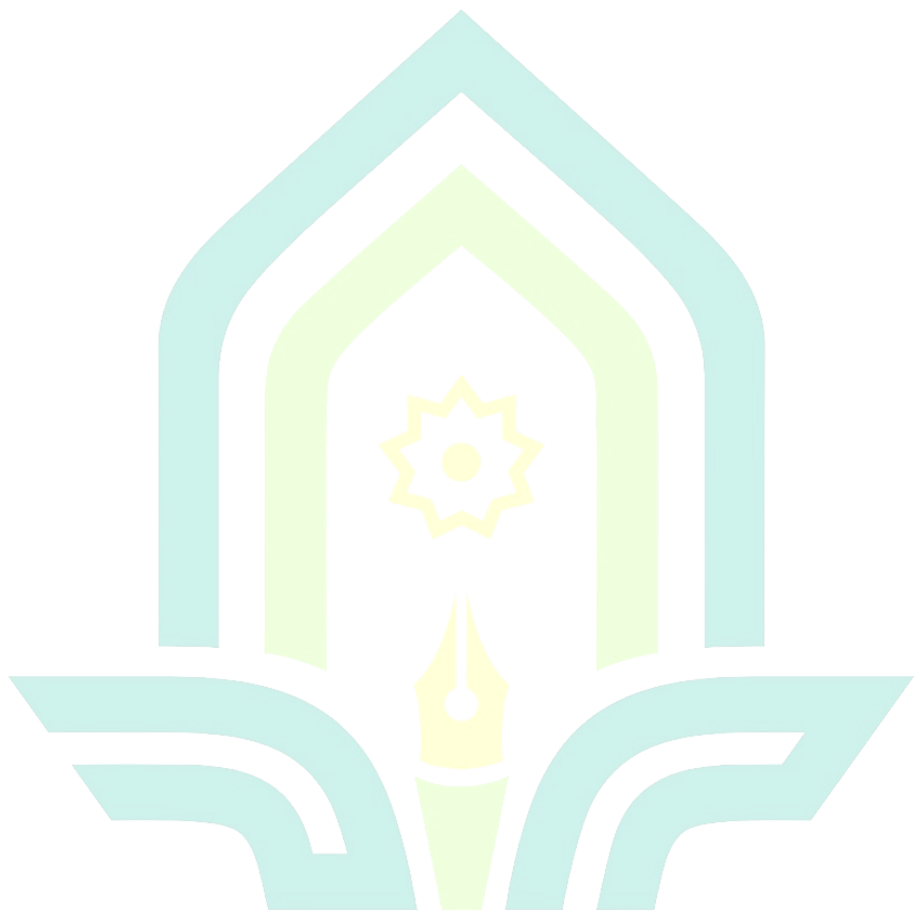
Di Indonesia jual beli online sudah tidak asing membuat banyak orang yang memilih produk yang di inginkan nya lebih mudah dan untuk menawarkan atau memasarkan barang dagangan mereka melalui media sosial atau yang disebut dengan E-Commerce. E-Commerce merupakan jual beli online melalui media internet yang menghubungkan konsumen dengan penjual hanya bermodalkan smartpone. Sistem jual beli online ini penjual dan konsumen tidak bertemu secara langsung, barang yang diperdagangkan juga tidak nyata hanya berupa deskripsi disertai foto, jual beli yang seperti itu tentu saja rawan penipuan bahkan kasus penipuan jual beli online juga cukup banyak ditemukan seperti barang yang berbeda dengan gambar dan kerusakan pada barang yang merugikan konsumen. Oleh karena itu fenomena ini menarik untuk diteliti terkait pertanggung jawaban penjual terhadap pembeli yang mengalami kerugian atas barang yang dibeli rusak serta kebijakan shopee guna memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau nama lainnya yaitu penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun sumber data berupa data primer dan sekunder dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi dengan analisis data penelitian menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Metode yang penulis gunakan untuk menganalisis yaitu metode deskriptif analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tanggung jawab pelaku usaha sangat penting jika konsumen yang merasa dirugikan dalam bertransaksi di Shopee, maka konsumen berhak mendapatkan perlindungan. Apabila terjadi permasalahan atau perselisihan antara konsumen dan penjual, pihak Shopee menawarkan solusi sebagai pihak

ketiga apabila tidak tercapai mufakat dalam hal tersebut, pihak Shopee akan membantu konsumen atau pengusaha untuk menyelesaikan perselisihan dan permasalahannya secara musyawarah dengan menghubungi pihak penjual dan pembeli.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jual Beli, Shopee



ABSTRACT

Fita Arista Ramadani, 2024, *Seller's Responsibility for Consumers in Buying and Selling via Shopee E-Commerce*, Skripsi Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Supervisor Dr. H. Mohammad Fateh, M.Ag.

In Indonesia, online buying and selling is no longer unknown, making it easier for many people to choose the products they want and to offer or market their merchandise via social media or what is called E-Commerce. E-Commerce is online buying and selling via the internet which connects consumers with sellers with only a smartphone. In this online buying and selling system, sellers and consumers do not meet in person, the goods being traded are not real, only in the form of descriptions accompanied by photos, such buying and selling is of course prone to fraud, and there are quite a lot of cases of online buying and selling fraud, such as items that are different from the picture. and damage to goods that is detrimental to consumers. Therefore, this phenomenon is interesting to research regarding the seller's responsibility towards buyers who experience losses due to damaged goods purchased and Shopee's policy to provide legal protection for consumers.

This research is field research or another name, namely empirical legal research using a qualitative approach. The data sources are primary and secondary data with data collection techniques through interviews and documentation with research data analysis using data reduction, data presentation and drawing conclusions. The method the author uses to analyze is the descriptive analysis method.

The results of this research show that the responsibility of business actors is very important if consumers feel disadvantaged when making transactions on Shopee, then consumers have the right to receive protection. If there is a problem or dispute between consumers and sellers, Shopee offers a solution as a third party. If consensus cannot be reached in this matter, Shopee will help consumers or entrepreneurs to resolve the dispute and problem through deliberation by contacting the seller and buyer.

Keywords: Consumer Protection, Buying and Selling, Shopee

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan Rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum” Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya, dengan harapan mendapatkan syafaat beliau kelak di akhir.

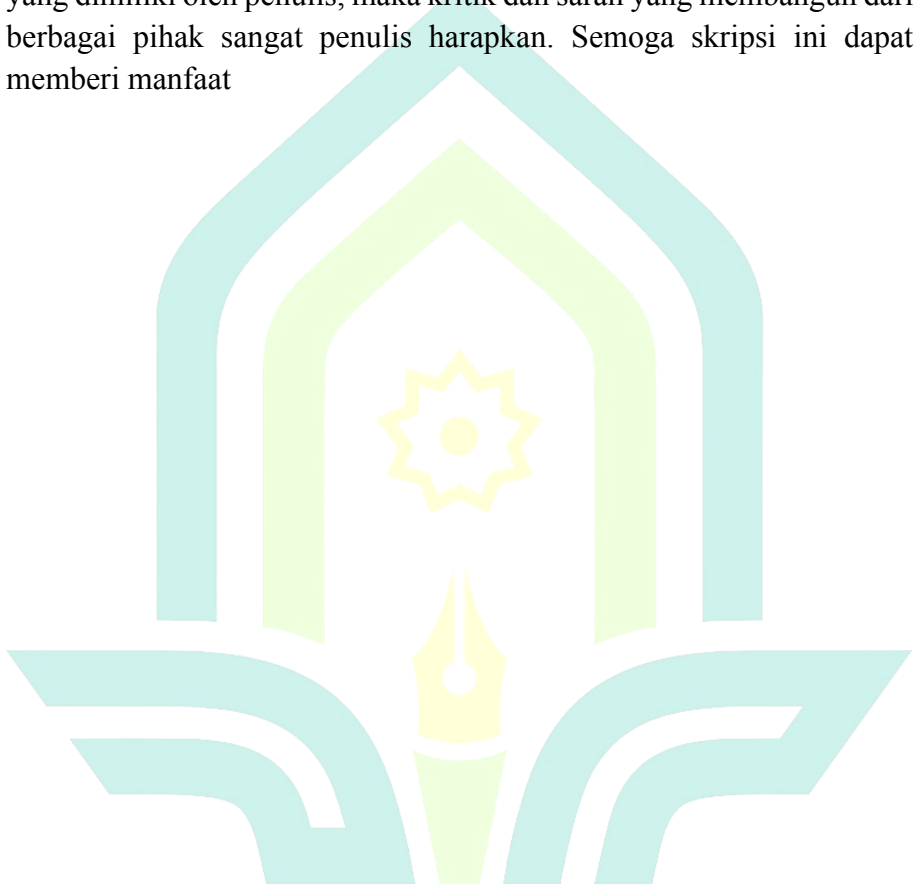
Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan segala bantuan dan pelayanan dalam proses akademik.
3. Bapak Tarmidzi, M.S.I., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan kontribusi dalam pelayanan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Karimatul Khasanah, M.S.I selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang sudah memberikan referensi judul skripsi
5. Bapak Dr. H Mohammad Fateh, M. Ag selaku pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis selama masa studi serta dalam proses pentusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Ali Trigiyatno, M. Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmunya
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Civitas Akademika Fakultas Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmunya selama ini.

8. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas jasa segenap pihak yang telah berperan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

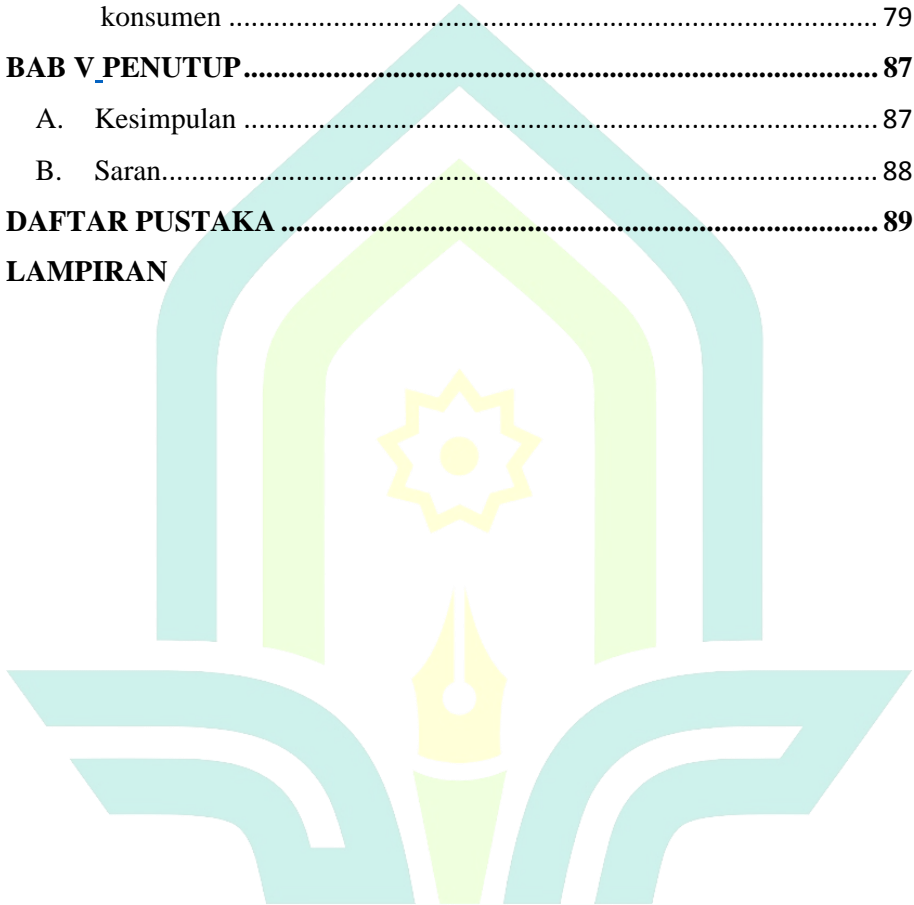
Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini. Namun mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat



DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xvi
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori.....	8
F. Penelitian Relevan.....	18
G. Metode Penelitian.....	22
H. Sistematika Penulisan.....	25
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE	26
A. Perlindungan Hukum.....	26
B. Perlindungan Konsumen.....	29
C. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)	40
BAB III GAMBARAN UMUM TRANSAKSI JUAL BELI DI E-COMMERCE SHOPEE	45
A. Profil E-Commerce Shopee	45

B. Mekanisme Jual Beli di Shopee.....	52
BAB IV ANALISIS PERTANGGUNG JAWABAN DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS BARANG RUSAK.....	61
A. Pertanggung jawaban penjual terhadap pembeli yang mengalami kerugian atas barang yang dibeli melalui E-Commerce shopee	61
B. Kebijakan shopee untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen	79
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹ Perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan “adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen”. Perlindungan konsumen dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum konsumen yang memuat berbagai asas-asas dan kaidah-kaidah yang memiliki sifat mengatur serta melindungi kepentingan konsumen agar mereka tidak mengalami kerugian akibat ulah penjual yang tidak bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang diproduksi.² Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen.³

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan penjual yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Perlindungan ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang melindungi konsumen dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

² Sidharta, “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*”, Ctk. Kedua (edisi revisi), PT Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 12.

³ Az. Nasution, “*Hukum Perlindungan Konsumen*” : Suatu Pengantar, (Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 12.

oleh penjual. Perlindungan konsumen merupakan masalah yang terkait dengan kepentingan manusia, sehingga menjadi harapan semua bangsa terkhusus negara Republik Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan agar dapat terpenuhi hak-hak konsumen.⁴ Kepastian hukum meliputi segala upaya berdasarkan hukum serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku-perilaku usaha sebagai penyedia kebutuhan konsumen atau dapat mewujudkan keadilan tanpa memandang siapa individu yang melakukan. Kepastian hukum sangat diperlukan untuk menjamin seseorang dapat melakukan suatu perilaku yang sesuai dengan ketentuan dalam hukum yang berlaku dan begitu pula sebaliknya. Dengan ini bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara penjual dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual.⁵ Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan sehingga perlu melengkapi ketentuan perundang-undangan bidang perlindungan konsumen

⁴ Eli Wuria Dewi, "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*", Ctk. Kedua (edisi revisi), PT Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 5.

⁵ Ahmadi Miru, "*Prinsip-Prinsip Perlindungan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*", (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), h.1.

yang sudah ada. Oleh karena itu, penting adanya perlindungan hukum bagi konsumen, dengan adanya perlindungan konsumen ini juga konsumen mendapatkan hak barang sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak penjual selaku pelaku usaha untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi juga menjadi tolak ukur utama yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau produk yang dibeli.

Dasar hukum yang digunakan dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kenyamanan, keamanan dan keselamatan yang dimaksud disini adalah konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan dan tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.⁶ Selain itu dasar hukum pengaturan produk cacat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada Pasal 1504 sampai Pasal 1512,⁷ dikenal dengan terminologi cacat tersembunyi. Pasal 1504 KUHPerdata menetapkan bahwa dalam masalah cacat tersembunyi ini penjual diharuskan bertanggung jawab atas cacat tersembunyi. Karena jika pembeli mendapatkan barangnya terdapat cacat tersembunyi mempunyai dua pilihan. Pilihan ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1507 KUHPerdata, yang menetapkan bahwa barang yang dibeli akan dikembalikan dengan mengumpulkan pengembalian dana (refund) dan barang yang dibeli akan ditahan dengan memperoleh kompensasi dari penjual.

Seiring dengan perkembangan zaman yang serba instan sehingga masyarakat seringkali mencari sesuatu yang praktis

⁶ M.Sadar dkk, "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", (Jakarta : Akademia, 2012) h. 25.

⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

dan serba instan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. marketplace menjadi pilihan utama bagi konsumen dalam berbelanja online dimana ada berbagai macam produk-produk yang diinginkannya lebih mudah dan untuk menawarkan atau memasarkan barang dagangan dan jasa mereka melalui media sosial media sosial atau yang disebut dengan e-commerce. E-commerce sendiri merupakan jual beli online melalui media internet, atau bisa diartikan suatu bisnis yang memakai internet yang menghubungkan konsumen dengan penjual hanya dengan bermodalkan smartphone atau komputer,⁸ Shopee merupakan sebuah platform yang dirancang khusus untuk berbelanja online yang mudah, aman dan cepat dengan memudahkan penggunaan dalam melakukan kegiatan belanja online. Belanja online harus memiliki kemampuan bagaimana konsumen dapat menilai suatu produk ataupun barang yang ingin dibeli dengan melihat ulasan online konsumen lain dan hanya mengandalkan keterangan dari penjual mengenai produk yang dijual. Masalah ini berkaitan dengan konsumen membeli barang di e-commerce shopee, penjual menyediakan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya dari barang yang diperjual belikan, hal ini dibuktikan dengan barang yang telah sampai ditangan konsumen yang sama sekali tidak sesuai seperti kualitas produk yang berbeda. Informasi ini seharusnya penting dan harus benar atau jelas agar konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Kerugian pada barang yang dibeli konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya kewajiban penjual untuk menjamin kualitas suatu produk, tuntutan ini dapat berupa pengembalian barang sambil menuntut kembali harga pembelian atau penukaran barang. Namun retur ini dapat dilakukan apabila ada kesepakatan antara penjual dengan pembeli serta memenuhi persyaratan yang telah diatur pihak Shopee. Tetapi disini penjual tidak menanggapi atau tidak

⁸ M. Mariana, "Apa itu E-Commerce" Jurnal, (Universtas Pasundan, 2012)

memberikan kompensasi berupa pengembalian barang atau penukaran barang dan pengembalian dana dikarenakan pihak konsumen tidak memberikan bukti video unboxing pada saat pembukaan barang, tetapi tidak ada informasi atau deskripsi mengenai pengembalian barang harus disertai dengan bukti video unboxing pada saat pembukaan barang. Sedangkan deskripsi toko itu sangat penting bagi pembeli untuk memungkinkan penjual untuk menuliskan singkat tentang tokonya atau informasi tentang toko yang ia jual seperti jenis produk, lokasi pengiriman, jam operasional dan peraturan yang ada di toko tersebut seperti jika ingin retur harus disertai dengan bukti video unboxing dll. Tidak hanya itu permasalahan yang lainnya yaitu seperti konsumen mengajukan retur barang dan barang tersebut telah sampai ke tangan penjual tetapi dana tersebut belum masuk ke dalam rekening/ shopeepay, dengan begitu pihak konsumen merasa dirugikan karna tidak mendapatkan pengembalian dana ataupun barang. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 menjelaskan bahwa salah satu dari hak konsumen yaitu “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”⁹ bahwa dalam penelitian yang peneliti ambil pihak konsumen merasa dirugikan, kerugian-kerugian yang konsumen alami timbul adanya perjanjian antara penjual dan konsumen, pihak penjual ini melakukan perbuatan melanggar hukum yang dimana perjanjian tersebut penjual langgar. Konsumen yang dirugikan ini memerlukan perlindungan hukum untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 menjelaskan bahwa salah satu dari kewajiban pelaku usaha yaitu “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan” bahwa dalam penelitian yang peneliti ambil pihak pelaku usaha tidak

⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

bertanggung jawab atas produk yang mereka perjual belikan mengalami kerusakan dan tidak mengganti rugi, Sebenarnya ganti rugi harus diberikan kepada konsumen karena itu sebuah pertanggung jawaban bagi penjual dalam mengganti rugi pada produk yang dibeli konsumen terdapat kerusakan dan produk dianggap rusak jika dalam penggunaannya tidak aman, tidak memenuhi standar keamanan. Pemberian garansi juga diperlukan untuk mengurangi resiko kerugian dari konsumen dan untuk memberikan yang terbaik pada barang yang diperjual belikan tersebut. Garansi tidak hanya memberikan jaminan jangka waktu saja tetapi garansi bisa saja berupa pergantian barang yang dibeli atau bentuk lain senilai barang tersebut, atau berbentuk layanan perbaikan kerusakan. Garansi ini sebetulnya penting karna dengan adanya garansi jaminan kualitas produk juga akan mempengaruhi harga jual dan minat masyarakat dalam membeli suatu produk, dapat juga untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Kelemahan yang terdapat di jual beli online ini pembeli tidak bertemu secara langsung, barang yang diperdangkan juga tidak nyata hanya berupa deskripsi disertai foto. Jual beli yang seperti itu tentu saja rawan penipuan. Kasus penipuan jual beli online juga cukup banyak ditemukan seperti barang yang berbeda dengan gambar dan juga ada kerusakan pada barang.

Alquran Q.S. Al-Ma'idah (5): 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ.....

“Hai orang yang beriman! Tunaikanlah akad-akad itu...”

Dalam KUHPerdara Pasal 1504 sampai Pasal 1512, dikenal dengan terminologi cacat tersembunyi. Pasal 1504 KUHPerdara menetapkan bahwa dalam kasus ini, penjual selalu diharuskan bertanggung jawab atas cacat tersembunyi. Karena itu jika pembeli mendapatkan barangnya ada cacat tersembunyi mempunyai dua pilihan. Pilihan ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1507 KUHPerdara, yang menetapkan bahwa barang yang dibeli akan dikembalikan dengan mengumpulkan pengembalian

dana (refund) dan barang yang dibeli akan ditahan dengan memperoleh kompensasi dari penjual.

Adapun pengaturan tentang cacat tersembunyi dalam Pasal 8 ayat (2) UUPK bahwa: “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang, rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”. Jadi ketika terdapat pelaku usaha yang memperdagangkan usahanya ternyata ada kecacatan itu menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini dikarenakan konsumen tidak mendapatkan informasi secara lengkap sehingga barang yang dibeli ternyata ada cacat tersembunyi.

Dari berbagai kasus yang peneliti temukan dari beberapa pihak yang mengalami kerugian dalam jual beli di Shopee maka penulis tertarik untuk meneliti dalam skripsi yang berjudul **“Pertanggung Jawaban Penjual Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Di E-Commerce Shopee”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pertanggung jawaban penjual terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang dibeli melalui E-Commerce Shopee?
2. Bagaimana kebijakan shopee untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang ini dan permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis pertanggung jawaban penjual terhadap pembeli yang mengalami kerugian atas barang yang dibeli melalui E-Commerce shopee?
2. Untuk menjelaskan kebijakan shopee untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen?

D. Kegunaan Penelitian

Selain tujuan dan uraian tersebut diharapkan peneliti dapat memberikan manfaat (kegunaan), Adapun kegunaan penelitian diantaranya:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini sebagai pemahaman kita tentang perlindungan konsumen dan bisa memberikan gambaran secara jelas kepada kita. Memberikan kejelasan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1504 sampai 1512 yang digunakan dalam perlindungan hukum pada saat konsumen ini merasa dirugikan oleh penjual ketika barang yang dibeli mengalami kerusakan/ cacat tersembunyi.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang baik dan juga sebagai referensi tentang perlindungan konsumen yang digunakan pada waktu konsumen mengalami kerugian atas barang yang dibeli mengalami kerusakan/ cacat tersembunyi.

E. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oranglain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum untuk memberikan rasa aman baik pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁰ Fungsi Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur,

¹⁰ Satjipto Rahardjo, "*Ilmu Hukum*", (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 54.

dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya.¹¹ Perlindungan diartikan sebagai perbuatan memberi jaminan, atau ketentraman, keamanan, kesejahteraan dan kedamaian dari pelindungan kepada yang dilindungi atas segala bahaya atau resiko yang mengancamnya.

Perlindungan secara umum berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang membahayakan atau lebih bersifat negatif, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang kepada orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum artinya dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negara agar haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggar akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang ada.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (prohibited) dan bersifat hukuman (sanction).¹² Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya. Perlindungan yang di maksud dengan bersifat pencegahan (prohibited) yaitu membuat peraturan, Sedangkan Perlindungan yang di maksud bersifat hukuman (sanction) yaitu menegakkan peraturan.

Adapun tujuan serta cara pelaksanaannya antara lain sebagai berikut:

- 1) Membuat peraturan yang bertujuan untuk :
 - a) Memberikan hak dan kewajiban

¹¹ Satjipto Rahardjo, "*Ilmu Hukum*", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 18.

¹² R. La Porta " Investor Protection and Corporate governance" *Jurnal Of financial Economics* 58 (1 January) 2000

- b) Menjamin hak-hak pra subyek hukum
- 2) Menegakkan peraturan Melalui :
 - a) Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak dengan perizinan dan pengawasan.
 - b) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman.
 - c) Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.¹³

Pada perlindungan hukum di butuhkan suatu wadah atau tempat dalam pelaksanaanya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum di bagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

- 1) Sarana Perlindungan Hukum Preventif, Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif
- 2) Sarana Perlindungan Hukum Represif, Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh

¹³ Wahyu Sasongko, Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen, Bandar lampung:Universitas lampung, 2007, hal 31

Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen yaitu keseluruhan peraturan yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan penyedia barang atau konsumen.¹⁴ Perlindungan konsumen yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/jasa kebutuhan serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku-perilaku usaha sebagai penyedia kebutuhan konsumen.

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum, untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat. Hukum perlindungan konsumen bagi

¹⁴ Az. Nasution, "*Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*", (Jakarta : Diadit Media, 2014) hlm.12.

pembeli adalah hal yang sangat penting atau utama dalam kegiatan transaksi jual beli, karena dapat menghasilkan keamanan dan mencegah terjadinya kerugian-kerugian bagi pihak pembeli selaku konsumen. Dengan adanya hukum ini juga pembeli mendapatkan hak barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak penjual selaku pelaku usaha. Pembeli selaku konsumen serta penjual selaku pelaku usaha berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi juga menjadi tolak ukur utama yang dilakukan penjual terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau produk yang dibeli.

Perlindungan konsumen dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum konsumen yang memuat berbagai asas-asas dan kaidah-kaidah yang memiliki sifat mengatur serta melindungi kepentingan konsumen agar mereka tidak mengalami kerugian akibat ulah produsen yang tidak bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang diproduksi.¹⁵ Perlindungan ini diatur dalam UUPK yang melindungi konsumen dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen.¹⁶

¹⁵ Sidharta "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*", Ctk. Kedua (edisi revisi), (Jakarta : PT Grasindo, 2004) hlm. 12.

¹⁶ Az. Nasution, "*Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*", (Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 12.

Perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat terkait dengan kepentingan manusia, sehingga menjadi harapan semua bangsa terkhusus negara Republik Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan agar dapat terpenuhi hak-hak konsumen.¹⁷

Pembeli selaku konsumen serta penjual selaku pelaku usaha berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi juga menjadi tolak ukur utama yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau produk yang dibeli.

Oleh karena itu, penting adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Pengaturan perlindungan konsumen yang dilakukan dengan:¹⁸

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan khususnya pada konsumen dan pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik-praktik usaha yang menipu dan/atau menyesatkan; dan
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang lain.

Di dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan: manfaat, keadilan,

¹⁷ Eli Wuria Dew, "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*", Ctk. Kedua (edisi revisi), (Jakarta : PT Grasindo, 2004) hlm. 12.

¹⁸ Husni Ayawali dan Neni Sri Imaniyati (ed), "*Hukum Perlindungan Konsumen*", (Bandung : Mandar Maju, 2000) hlm. 7.

keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum sebagai berikut:¹⁹

a. Asas Manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya serta melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatanimbang antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin adanya kepastian hukum.

Asas ini menjadikan rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen

¹⁹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

oleh semua pihak yang berada didalamnya.²⁰ Dengan adanya perlindungan konsumen ini juga pembeli mendapatkan hak barang sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak penjual selaku pelaku usaha untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi juga menjadi tolak ukur utama yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau produk yang dibeli.

Salah satu Tujuan hukum perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekse negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Hukum perdata adalah hukum yang mengatur hubungan antar perseorangan yang memiliki karakter mengatur

²⁰ Ahmadi Mirun dan Sutarman Yodo “*Hukum Perlindungan Konsumen*” ctk Ke-8, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014) hlm. 27.

dengan tujuan melindungi kepentingan individu (individual interest).²¹ Menurut Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), hukum perdata memberikan perlindungan hukum kepada konsumen Indonesia terhadap produk yang cacat dan pertanggung jawabannya atas kompensasi didasarkan pada wanprestasi. Sedangkan pihak konsumen menerima barang yang mengandung unsur cacat tersembunyi maka pihak konsumen dapat meminta tanggung jawab kepada pihak pelaku usaha, sesuai dengan Pasal 1505 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Pada Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan bahwa cacat tersembunyi adalah keadaan barang yang mengakibatkan barang itu tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan atau yang mengurangi daya pemakaian itu sedemikian rupa, sehingga pembeli semula tahu keadaan itu, ia tidak akan membeli barang itu atau membelinya dengan harga yang kurang dari harga yang telah dimufakati oleh dua belah pihak.²² Agar dapat mengetahui dasar dari cacat tersembunyi maka cacat itu harus menjadikan barang itu tidak dapat digunakan atau mengurangi kemungkinan penggunaannya. Cacat tersembunyi dapat berupa kesalahan dalam materi, sobek, patah, pecah dan rusak. Misalnya dapat juga barang yang barang yang berupa atau berbahan dasar kayu dengan kualitas yang jelek, atau besi yang jelek. Hal-hal tersebut di atas dapat dikatakan sebagai cacat tersembunyi apabila mempengaruhi penggunaan.

Hal dalam kewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi (verborgen gebreken, hidden defects) dapat diterangkan bahwa si penjual diwajibkan menanggung

²¹ Tan Kamello, "*Hukum Perdata: Hukum orang & Keluarga*", (Medan: USU Press, 2011), hlm.11.

²² Wirjono Prodjodikoro, "*Hukum Perdata Tentang Persetujuan Persetujuan Tertentu*" (Bandung, Vorkinkvan Hoeve, 2000), Hlm. 26

terhadap cacat tersembunyi pada barang yang di jualnya yang membuat barang tersebut tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan.²³ Namun disini penjual tidak diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan dan ini memang sudah sepantasnya. Kalau cacat itu kelihatan dengan kata lain, pembeli dengan mudah dapat mengetahui adanya cacat itu, dapat dianggap bahwa pembeli menerima adanya cacat tersebut.

Penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika ia dalam hal yang demikian, telah meminta diperjanjikan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung sesuatu apapun,²⁴ Pembeli dalam hal cacat tersembunyi harus dapat membuktikan bahwa :

- a. Benar-benar terjadinya adanya cacat tersembunyi pada barang atau produk yang dibelinya atau yang dikonsumsi. Dari ketentuan Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa cacat itu memang sudah ada sebelum perjanjian dilaksanakan oleh kedua belah pihak. Kedua belah pihak tersebut tidak mengetahui adanya cacat itu. Apabila cacat itu kelihatan, maka pembeli dianggap menerima dengan harga yang telah di sesuaikan dengan adanya cacat tersebut.
- b. Bahwa pembeli pada saat membuat perjanjian tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi seperti apa yang telah disebutkan diatas. Dalam hal adanya cacat tersembunyi, maka cacat pada barang tersebut harus dapat dibuktikan. Hal ini sesuai dengan maksud dari kata “tersembunyi” yang artinya tidak dapat dilihat secara normal

²³ Wirjono Prodjodikoro, “*Hukum Perdata Tntang Persetujuan Persetujuan Tertentu*” (Bandung, Vorkinkvan Hoeve, 2000), Hlm. 26

²⁴ Subekti, “*Hukum Perdata tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*”, (Bandung, Vorkinkvan Hoeve, 2000), Hlm. 23

Menurut Pasal 1505 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata penjual tidak wajib mejamin cacat kelihatan karena pembeli sendiri mengetahuinya. Dalam hal cacat tersembunyi pada benda yang dijual, menurut Pasal 1507 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pembeli dapat memilih antara dua kemungkinan,²⁵ :

- a. Pembeli membatalkan jual beli dengan mengembalikan benda dan menuntut pengembalian harganya. Jika pembeli memilih alternatif ini, sedangkan penjual mengetahuinya adanya cacat tersembunyi itu, maka menurut Pasal 1508 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, penjual wajib mengembalikan harga pembelian dan membayar ganti kerugian kepada pembeli. Namun jika penjual tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi itu, menurut Pasal 1509 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata penjual wajib mengembalikan harga pembelian dan biaya yang telah dikeluarkan oleh pembeli.
- b. Pembeli tetap memiliki bendanya sambil menuntut pengembalian sebagian harganya sebagaimana ditentukan oleh hakim. Jika pembeli memilih alternatif ini, benda yang mengandung adanya cacat tersebut, penjual wajib mengembalikan harga pembelian dan membayar ganti kerugian kepada pembeli. Tetapi jika penjual tidak mengetahui adanya cacat yang menimbulkan kesusnahan itu, dia hanya wajib mengembalikan harga pembelian (Pasal 1510 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

F. Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan

²⁵ Abdulkadir Muhammad, "*Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*", (Bandung, Vorkinkvan Hoeve, 2000), Hlm. 52

dilaksanakan saat ini. Berikut ini beberapa hasil penelitian yang relevan yang dijadikan bahan telah bagi peneliti.

Bayu Hidayat (2023) dalam penelitian ini membahas tentang “Perlindungan hukum pelaku usaha terkait pengembalian barang (retur) pada transaksi E-Commerce shopee” dalam penelitian ini membahas tentang pengembalian barang (retur) yang mana pengembalian barang ini tidak sesuai dengan standar kebijakan yang telah disepakati dengan marketplace, sehingga menimbulkan kerugian kepada penjual, yang membedakan penelitian yaitu tentang tujuan penelitian ini untuk menganalisis perlindungan hukum bagi penjual dalam pengembalian barang untuk memberikan pemahaman kepada konsumen agar lebih baik mengenai proses pengembalian barang, dalam penelitian ini penulis lebih dalam menganalisis metode penelitian kuantitatif sedangkan dalam penelitian jurnal tersebut menggunakan penelitian normatif. Objek penelitian ini mempunyai persamaan yang membahas tentang pengembalian barang (retur). diperoleh dari konsep dan argument hukum ini berbeda sehingga berimplikasi pada objek penelitiannya yaitu tentang pengembalian barang yang tidak sesuai dengan standar kebijakan yang ada di marketplace sehingga merugikan penjual.²⁶

Yeni Triana (2022) dalam penelitian ini membahas tentang “Tanggung jawab hukum distributor dan agen atas produk cacat tersembunyi menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” dalam penelitian ini membahas tentang kecacatan barang yang tersembunyi sehingga tidak terlihat dengan mudah oleh pembeli, pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab terhadap cacat tersembunyi pada barang yang mereka jual. Barang yang dijual tersebut tidak dapat dipakai atau mengurangi pemakaian itu yang telah diatur dalam pasal 1504 KUH Perdata, yang membedakan penelitian yaitu

²⁶ Bayu Hidayat, “*Perlindungan hukum pelaku usaha terkait pengembalian barang (retur) pada transaksi E-Commerce shopee*” , Skripsi, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023)

tentang tujuan penelitian ini untuk mengetahui akibat hukum pelaku usaha terhadap konsumen pada produk yang dijual mengalami cacat tersembunyi yang hanya diketahui oleh pihak penjual saja, dalam penelitian ini penulis lebih dalam menganalisis metode penelitian kuantitatif sedangkan dalam artikel tersebut menggunakan penelitian normatif. Objek penelitian ini mempunyai persamaan yaitu membahas tentang barang cacat tersembunyi. Diperoleh dari konsep dan argument hukum ini berbeda sehingga berimplikasi pada objek penelitiannya yaitu tentang barang yang dijual tersebut tidak dapat dipakai atau mengurangi pemakaian.²⁷

Rahmadany Jiyon Puspitasari dkk (2022) dalam penelitiannya berjudul “Perlindungan hukum bagi korban penipuan online shop dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016” dalam penelitian ini membahas tentang kasus penipuan jual beli online yang merugikan banyak pihak. Berdasarkan dalam jurnal tersebut masih banyak pelaku usaha yang berbuat curang dan banyaknya konsumen yang masih belum memahami haknya dan cenderung tidak berani menghadapi pelaku usaha, dalam melakukan transaksi jual beli online sebagai konsumen kita harus lebih berhati-hati dalam memilih online shop, kita harus memperhatikan secara detail profil serta review dari konsumen karena tidak sedikit online shop yang memposting gambar tidak sesuai dengan barang aslinya dan dalam penerapan UU ITE masih belum maksimal dalam memberikan perlindungan hukum, di dalam ketentuan Pasal 9 UU ITE dijelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar. Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan informasi yang wajib memenuhi ketentuan yang diatur

²⁷ Yeni Triana, “Tanggung jawab hukum distributor dan gen atas produk cacat tersembunyi menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, Artikel, (Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, 2022)

dalam UU ITE 7, yang membedakan penelitian yaitu tentang tujuan penelitian ini tentang perlindungan hukum berdasarkan UU No. 19 Tahun 2016 dan penelitian ini yaitu penulis lebih dalam menganalisis metode kuantitatif sedangkan dalam penelitian jurnal tersebut menggunakan penelitian normatif. Objek penelitian ini mempunyai persamaan yaitu membahas tentang pelaku usaha yang berbuat curang dan banyaknya konsumen yang masih belum memahami haknya dan cenderung tidak berani menghadapi pelaku usaha. Diperoleh dari konsep dan argument hukum ini berbeda sehingga berimplikasi pada objek penelitiannya yaitu tentang kecurangan dari pihak penjual karena pihak penjual tau bahwa banyak konsumen yang masih belum memahami haknya.²⁸

Arkan Daffa Tyandi (2023) dalam penelitiannya berjudul “Perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen” dalam penelitian ini membahas tentang jasa pengiriman barang melalui angkutan laut agar barang dapat sampai ke konsumen di waktu dan tempat yang sesuai, tetapi dalam pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan lancar, salah satunya terjadi keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan apa yang di perjanjikan yang dapat merugikan pihak konsumen. Maka pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum yaitu konsumen berhak atas informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan berhak mendapatkan ganti kerugian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai kesepakatan, yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian ini yaitu penulis lebih dalam menganalisis metode penelitian kuantitatif sedangkan dalam penelitian jurnal tersebut menggunakan penelitian normatif. Objek penelitian ini mempunyai persamaan yaitu membahas tentang kerugian konsumen. Diperoleh dari

²⁸ Rahmadany Jiyana Puspitasari, “Perlindungan hukum bagi korban penipuan online shop dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016”, Jurnal, (Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2022)

konsep dan argument hukum ini berbeda sehingga berimplikasi pada objek penelitiannya yaitu tentang kerugian yang dialami oleh konsumen maka konsumen berhak atas perlindungan dan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan berhak mendapat ganti rugi.²⁹

Ending Hadrian dkk (2022) dalam penelitiannya berjudul “Perlindungan hukum bagi korban penipuan jual beli online” dalam penelitian ini membahas tentang pihak penjual memberikan penawaran atas barang yang diperjual belikan dan pihak pembeli menyetujui biaya yang harus dibayarkan, setelah barang itu sampai ke konsumen barang yang dibeli tidak sesuai dengan aslinya. Pihak konsumen merasa kecewa atas barang yang dibeli bahwasannya pihak konsumen merasa ditipu yang diatur dalam pasal 378 KUHP, yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian ini yaitu dari masalah yang peneliti ambil terdapat perbedaan. Objek penelitian ini mempunyai persamaan yaitu termasuk penelitian deskriptif atau penelitian metode kualitatif dan membahas tentang barang yang dibeli tidak sesuai. Diperoleh dari konsep dan argument hukum ini berbeda sehingga berimplikasi pada objek penelitiannya yaitu tentang pihak konsumen mengalami penipuan pada saat membeli barang.³⁰

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan. Pendekatan penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif yang dikolaborasi dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual

²⁹ Arkan Daffa Tyandi, “Perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”, Jurnal, (Universitas HKBP Nommensen, 2023)

³⁰ Ending Hadrian, “Perlindungan hukum bagi korban penipuan jual beli online”, Jurnal, (Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2022)

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama. Data ini diperoleh secara langsung melalui wawancara kepada konsumen sehingga data penelitian primer diambil dari informasi yang diperoleh dari informan pihak konsumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan Pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian yang sering disebut sebagai bahan hukum diantaranya:

- 1) Bahan Hukum Primer bersifat memikat atau otoritas yaitu hasil dari Tindakan atau kegiatan sehingga penelitian menggunakan bahan hukum primer berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPPerdata
- 2) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang dapat berupa rancangan perundang-undangan, hasil penelitian, buku-buku, jurnal ilmiah, surat kabar (koran), pamphlet, lefleaf, brosur dan berita internet. sehingga peneliti menggunakan bahan hukum sekunder berdasarkan buku, jurnal dan penelitian yang relevan

3. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

a. Wawancara

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara, wawancara yaitu untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden.³¹ Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan bertatap muka secara fisik dan bertanya-tanya dengan konsumen yang akan di wawancarai untuk memperoleh informasi dan dapat diperoleh data apa

³¹ Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, “Metode Penelitian Survei” (Cet.XIX; Jakarta: LP3ES, 2008), hlm.192.

adanya. Bentuk informasi yang diperoleh dalam tulisan atau di rekam secara audio, dengan ini penulis telah melakukan wawancara untuk mendapatkan data kepada (Firman Ardiansyah, Farhan Fikri Arfiansyah dan Risma Noviyanti) selaku konsumen.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh oranglain tentang subjek. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.

4. Teknik Analisis Data Penelitian

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, Proses analisis data yang dilakukan penelitian ini menggunakan tiga langkah yaitu :

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum atau membuat singkatan, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuat Batasan-batasan permasalahan. Reduksi data dalam penelitian ini yaitu data yang telah diperoleh dilapangan dengan wawancara dan dokumentasi kemudian mengolah dan memfokuskan semua data mentah agar bermakna. membuang yang tidak perlu data sedekian rupa atau meringkas sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan mempermudah dalam penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan. Peneliti dalam pembuatan hasil penelitian yang telah dilakukan agar

dapat di pahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

c. **Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti –bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti.

H. **Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan proposal ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan Menjelaskan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Teori, Penelitian Relevan, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II Pembahasan Menjelaskan tentang Teori Perlindungan Hukum, Konsep Perlindungan Konsumen, Konsep Akad Jual beli dan Fatwa DSN No. 146/DSN-MUI/IX/2021

BAB III Gambaran Umum Transaksi Jual beli di E-Commerce Shopee Menjelaskan profil E-Commerce shopee, Mekanisme jual beli di E-Commerce shopee, Kebijakan – kebijakan terkait jual beli di E-Commerce shopee

BAB IV Analisis Pertanggung Jawaban dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Barang Rusak Menjelaskan tentang Analisis Pertanggung jawaban penjual terhadap pembeli yang mengalami kerugian atas barang yang dibeli melalui E-Commerce shopee dan Analisis kebijakan shopee guna memberikan perlindungan hukum bagi konsumen

BAB V Penutup Menjelaskan Kesimpulan dan Saran

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

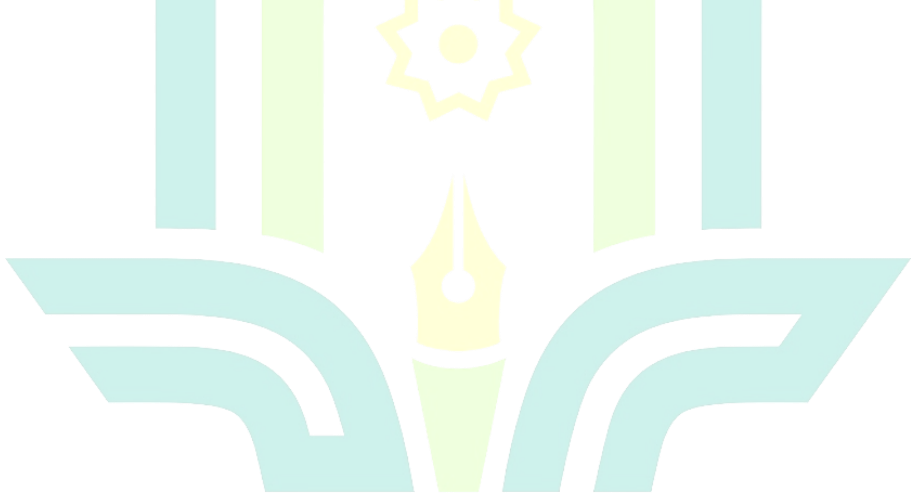
Berdasarkan pada uraian pembahasan sebelumnya, dapat di ambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pelaku usaha sangat penting jika konsumen yang merasa dirugikan dalam bertransaksi di Shopee, maka konsumen berhak mendapatkan perlindungan. Apabila terjadi permasalahan atau perselisihan antara konsumen dan penjual, pihak Shopee menawarkan solusi sebagai pihak ketiga apabila tidak tercapai mufakat dalam hal tersebut, pihak Shopee akan membantu konsumen atau pengusaha untuk menyelesaikan perselisihan dan permasalahannya secara musyawarah dengan menghubungi pihak penjual dan pembeli
2. Kebijakan yang ada di shopee guna untuk melindungi konsumen dengan baik agar penjual tidak merugikan pihak konsumen seperti dalam kebijakan saat pertama kali ingin berjualan atau lain sebagainya dan tanggung jawab pihak shopee untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan memberikan ganti rugi kepada pelanggan sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Shopee bertanggung jawab untuk melindungi konsumen dengan cara perlindungan data konsumen, menyediakan sarana pengaduan, menyeleksi para penjual yang akan membuka toko di Shopee, tanggung jawab Shopee apabila penjual tidak mengirimkan barang sesuai waktu yang telah ditentukan, bentuk pertanggung jawaban Shopee apabila barang/produk yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ada dan menyediakan garansi kepada konsumen.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan oleh penulis maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pembeli sebagai pihak yang kedudukannya lebih lemah dibanding dengan pelaku usaha harus mendapatkan perhatian mengenai perlindungan terhadap konsumen. Hak-hak konsumen harus senantiasa dilindungi oleh para pelaku usaha, mereka tidak boleh hanya semata mata mencari keuntungan dalam melakukan usahanya. Pelaku usaha harus memperhatikan kenyamanan dan keselamatan konsumen.
2. Agar pihak pelaku usaha memproduksi barang atau jasa yang berkualitas sesuai dengan standar kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen. Hendaknya pelaku usaha juga memberitahukan kepada konsumen jika ada cacat dan berbahaya dari produk barang atau jasa yang dijualnya.



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal dan Skripsi

- Abdul Aziz Dahlan, 1996 *“Ensiklopedi Hukum Islam”* Jakarta: PT Ichtiar Baru Van Hoeve
- Abdul Rahman Ghazaly, 2012 *“Fiqh Muamalah”* Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Ahmad Azhar Bashir, 2000 *“Asas-asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)”*
- Ahmadi Miru, 2011 *“Prinsip-Prinsip Perlindungan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia”* Jakarta: Rajawali Pers
- Alfi Rochmi dkk, 2021 *“Memahami Konsep Transaksi Jual Beli Online Sesuai Hukum Islam”* Jurnal (Sekolah Tinggi Agama Islam An-Nadwah Kuala Tungkal)
- Amir Syarifuddin, 2023 *“Garis-garis Besar Fiqih”* Bogor: Kencana
- Arkan Daffa Tyandi, 2023 *“Perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”*, Jurnal, (Universitas HKBP Nommensen)
- Az. Nasution, 2014 *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta : Suatu Pengantar, Diadit Media
- Bambang Sunggono, 2003 *Metodologi Penelitian Hukum”* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Bayu Hidayat, 2023 *“Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee”* Skripsi, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)
- Chairuman Pasaribu, 1996 *“Hukum Perjanjian dalam Islam”* Jakarta: Sinar Grafika
- Chairuman Pasaribu, 1994 *“Hukum Perjanjian dalam Islam”* Jakarta: Sinar Grafika

- Dea Shania Siregar, 2023 *“Akibat hukum konsumen online shop yang tidak melakukan kewajiban pembayaran cod (cash on delivery)”* Skripsi, (Universitas Medan Area)
- Dhany Yudha Pratama Widodo dan Henny Prasetyani, 2023 *“Pengunaan Shopee sebagai Media Promosi untuk Meningkatkan Daya Jual Produk sebagai Narahubung Sosial Marketing”* Jurnal: Universitas IVET, Indonesia)
- Eli Wurua Dewi, 2004 *“Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”* Jakarta : Kedua (edisi revisi), PT Grasindo
- Enang Hidayat, 2015 *“Fiqh Jual Beli”* Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ending Hadrian, 2022 *“Perlindungan hukum bagi korban penipuan jual beli online”*, Jurnal, (Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)
- Erlies Septiana Nurbaini dan Salim HS, 2013 *“Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi”* Jakarta: PT.Rajagrafindo
- Erman Rajagukguk, 2000 *“Hukum Perlindungan Konsumen”* Mandar Maju
- Gemala Dewi, 2005 *“Hukum Perikatan Islam di Indonesia”* Jakarta : Kencana
- Happy Susanto, 2008 *“Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan”* Visimedia, Jakarta
- Harahap, Yahya, 1986 *“Segi-Segi Hukum Perjanjian”* Bandung : Alumni
- Hedi Suhendi, 2010 *“Fiqh Muamalah”* Jakarta: Rajawali Press
- Hendi Suhendi, 2014 *“Fiqh Muamalah”* Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Im Shopee, *“Syarat dan Ketentuan Layanan”*, dikutip dari www.shopee.co.id, diakses pada tanggal 5 Desember 2022.
- Janus Sidabalok *“Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.36.

- Konsumen Shopee, "*Kebijakan Toko Online Shopee.co.id yang merugikan konsumen*" dikutip dari www.kompasiana.com , diakses pada Desember 2022.
- Lackermair, G., Kailer, D. & Kanmaz, K., 2013. Importance of Online Product Reviews from a Consumer 's Perspective. , 1(1), pp.1–5
- Lally Claude Makasuci dan Elisatris Gultom, 2021 "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee*" Jurnal Indonesia Sosial Teknologi
- Meilina Kusumawardani, dkk "*Perlindungan hukum pihak shopee terhadap konsumen yang mengalami kerugian*" Jurnal, (Universitas Islam Malang)
- M. Mariana, 2012 "*Apa itu E-Commerce*" Jurnal: Universitas Pasundan
- M. Sadar, 2012 *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*" Jakarta : Akademia
- Muflihatun najmi, 2018 "*Akad Jual Beli Pada Shopee Menurut DSN Fatwa MUI No: 110/DSN-MUI/IX/2017*" Skripsi (Surakarta, IAIN Surakarta)
- Neni Sri Imaniyati dan Husni Ayawali, 2000 "*Hukum Perlindungan Konsumen*" Bandung : Mandar Maju
- Rafael La Porta, 1999 "*Investor Protection and Corporate Governance*" Jurnal (Financial Economies"
- Rahmadany Jiyan Puspitasari 2022, "*Perlindungan hukum bagi korban penipuan online shop dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016*", Jurnal, (Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2022)
- Satjipto Rahardjo, 2000 "*Ilmu Hukum*" Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Satjipto Rahardjo, 2006 "*Ilmu Hukum*" Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Setiono, 2004 "*Rule of Law*" Skripsi, (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret)

- Sidharta, 2004 *“Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”*
Jakarta : Kedua (edisi revisi), PT Grasindo
- Soemarso, 1995 *“Akuntansi Suatu Pengantar”* Jakarta : PT
Reneka Cipta
- Soerjono Soekanto, 1986 *Pengantar Penelitian Hukum* Jakarta
: UI Pres
- Sofian Efendi dan Masri Singarimbun, 2008 *Metode Penelitian
Survai* Jakarta : LP3ES
- Sudikno Martokusumo, 2005 *“Mengenal Hukum Satu
Pengantar”* Yogyakarta : Liberty
- Suhrawardi K. Lubis dan Chairuman Pasaribu, 2004 *“Hukum
Perjanjian Dalam Islam”* Jakarta: Sinar Grafika
- Suhrawardi K. Lubis, 2000 *“Hukum Ekonomi Islam”* Jakarta:
Sinar Grafika
- Sutarman Yodo dan Ahmadi Mirun, 2014 *“Hukum
Perlindungan Konsumen”* Jakarta : Raja Grafindo
Persada
- Sutarman Yodo dan Ahmadi Mirun, 2010 *“Hukum
Perlindungan Konsumen”* Jakarta : Raja Grafindo
Persada
- Tan Kamello, *“Hukum Perdata: Hukum orang & Keluarga”*,
Medan: USU Press, 2011 .
- Tesa Kurnia, *“Dampak Terpaan E-Commerce”*,
- Tim Shopee, *“Syarat dan Ketentuan Layanan”*, dikutip dari
www.shopee.co.id, diakses pada tanggal 5 Desember
2022.
- Tim Shopee, *“Aturan Penggunaan”*, www.shopee.co.id, (20
Oktober 2022, 12.00).
- Tim Qonsumen, *“Berbelanja di Shopee”* dikutip dari
www.qonsumen.com , diakses pada Desember 2022.
- Tim CNN, *“Shopee dan Lazada Angkat Suara soal penipuan
Flash Sale”* dikutip dari www.cnnindonesia.com ,
diakses pada Desember 2022.

Tim Journal, “*Kapok Belanja di Aplikasi Shopee dan menggunakan kartu kredit citibank*” dikutip dari journal.citandy.com , diakses pada Desember 2022

Tjitrosoedibio dan R.Subekti, 1999 “*Kamus Hukum*” Jakarta : Pradnya Paramita

Wahyu Sasongko, 2007 “*Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*” Jurnal: Universitas Lampung

Yeni Triana 2022, “*Tanggung jawab hukum distributor dan gen atas produk cacat tersembunyi menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*” ,Artikel, (Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru)

Yulianto Achmad dan Mukti Fajar ND, 2010 *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*”Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Yusuf Shofie, 2003 “*Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*” Jakarta: Ghalia Indonesia

WEB

Ono W. Purbo, , Tentang E-commerce, <http://www.lp.itb.ac.id/~ycldav> (Onno@indo.net.id)

<https://kbbi.web.id/retur> linkumkm.id pertama kali diindeks oleh Google pada Juli 2020, <https://linkumkm.id/news/detail/11848/ini-dampak-jika-toko-online-mendapat-rating-buruk-dari-konsumen>

<https://finance.detik.com/solusiukm/d-6307832/apa-artinya-garansi-ketahui-fungsi-dan-jenis-jenisjaminan-pada-produk#:~:text=Garansi%20sangat%20penting%20bagi%20pelanggan,memperkuat%20loyalitas%20pelanggan%20ke%20depannya.>

<https://kumparan.com/berita-bisnis/cara-mengatasi-jika-penjual-tidak-merespons-pengembalian-dana-shopee-1yaYuIUVdnb/4>

<https://kumparan.com/berita-bisnis/kenapa-pengembalian-dana-shopee-belum-masuk-ini-penjelasan-1yPWIMTJDru/full>

Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Q.S Al-Baqarah ayat 275

Q.S An-nisa ayat 29 jus 4

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Wawancara

Farhan Fikri Arfiansyah, Konsumen Shopee wawancara pada tanggal 5 Februari 2024 pukul 14.00 wib di Rumah Farhan Fikri Arfiansyah

Firman Ardiansyah, Konsumen Shopee wawancara pada tanggal 20 Desember 2023 pukul 14.00 wib di Rumah Firman Ardiansyah

Ibu Risma, Konsumen Shopee wawancara pada tanggal 25 Februari 2024 pukul 14.00 wib di Rumah Ibu Risma

