

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI  
JUAL BELI MELALUI *SOCIAL MEDIA INSTAGRAM*  
DALAM ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Prasyarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana ( S1 )**

**Jurusan Hukum Ekonomi Syariah**



**Oleh :**

**RISKIA ANGGRAINI**

**NIM : 1218098**

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UIN KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riskia Anggraini  
NIM : 1218098  
Judul Skripsi : Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli  
Melalui *Social Media Instagram* Dalam Analisis Hukum  
Ekonomi Syariah.

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 23 September 2022

Yang menyatakan

  
Riskia Anggraini  
NIM. 1218098





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. ABDURRAHMAN WAHID  
PEKALONGAN FAKULTAS SYARIAH

Alamat: Jl.Pahlawan KM.5 Rowolaku Kec.Kajen Pekalongan 51161

**NOTA PEMBIMBING**

Dr. Ali Muhtarom, M.H.I

Jl. Tentara Pelajar Singokerten Residence Blok C No. 2 Rt 7 Rw 9 Kauman  
Batang

Lamp : 2 ( dua ) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi sdri. Riskia Anggraini

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Riskia Anggraini

NIM : 1218098

Jurusan: Hukum Ekonomi Syariah

Judul : PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI  
JUAL BELI MELALUI *SOCIAL MEDIA INSTAGRAM*  
DALAM ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera  
dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan  
sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih  
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 14 November 2022  
Pembimbing

**Dr. Ali Muhtarom, M.H.I**

198504052019031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. ABDURRAHMAN WAHID  
 PEKALONGAN FAKULTAS SYARIAH  
 Alamat: Jl.Pahlawan KM.5 Rowolaku Kec.Kajen Pekalongan 51161

### PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri KH Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : Riskia Anggraini  
 NIM : 1218098  
 Judul Skripsi : Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Social Media Instagram* Dalam Analisis Hukum Ekonomi Syariah.

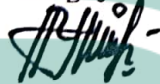
Telah diujikan pada hari rabu tanggal 26 Oktober 2022 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

Pembimbing,

  
Dr. Ali Muhtarom, M.H.I  
 NIP.198504052019031007

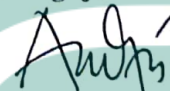
### Dewan Penguji

Penguji I



Dr. Karimatul Khasanah, S.H.I., M.S.I.  
 NIP.198712242018012002

Penguji II




Anindya Aryu Inayati, M.P.I.  
 NIP.199012192019032009

Pekalongan, 26 Oktober 2022

Dishahkan oleh  
 Dekan



  
Dr. Akhmad Jalaludin, M.A.  
 NIP.1967306222000031001

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

### A. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es ( dengan titik diatas )
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha ( dengan titik dibawah )
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet ( dengan titik diatas )
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	Es ( dengan titik dibawah )
ض	dad	D	De ( dengan titik dibawah )
ط	Ta	T	Te ( dengan titik dibawah )
ظ	Za	Z	Zet ( dengan titik dibawah )
ع	'ain	.	Koma terbalik ( diatas )
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	.	<i>Apostrof</i>
ي	ya	Y	Ye

### B. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
a = ا		ā = آ
i = اِ	ai = اِي	ī = اِيّ
u = اُ	u = اُو	ū = اُوّ

### C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *Ta' marbutah* ada dua, yaitu:

1. *Ta' marbutah* hidup

*Ta' marbutah* hidup atau yang mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.

2. *Ta' marbutah* mati

*Ta' marbutah* mati atau yang mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan *Ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *Ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ    *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ    *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- طَلْحَةَ    *talhah*

#### D. Syaddah (*Tasydid*)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *Syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ    *nazzala*
- الْبِرُّ    *al-birr*

#### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun *qamariyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ *ar-rajulu*

الْقَلَمُ *al-qalamu*

الشَّمْسُ *asy-syamsu*

الْجَلَالُ *al-jalāhu*

#### F. *Hamzah*

*Hamzah* ditransliterasikan sebagai *apostrof*. Namun hal itu hanya berlaku bagi *Hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara *Hamzah* yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khužu*
- شَيْئٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Kedua orang tua Bapak dr. Triyoga Santoso, Sp An dan Ibu Farida yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil dan dorongan serta doa.
2. Kakak dan adik, Rifki Hidayat dan Desita Asri Yulistina yang telah mendukung penulis dan berada disisi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
3. Teman-teman yang sudah memberi semangat dan dukungan serta doanya.
4. Pembimbing skripsi Dr. Ali Muhtarom, M.H.I.
5. Almamater.

## MOTTO

“Yang halal itu jelas. Dan yang haram itu jelas. Diantara keduanya syubhat. Siapa yang meninggalkan barang yang tidak jelas berupa dosa, maka terhadap yang sudah jelas dosa lebih pantas di tinggalkan. Dan siapa yang melakukan barang yang tidak jelas, ia diragukan akan jatuh pada hal-hal yang sudah jelas. Maksiat itu laksana penggembalaan allah, orang yang berada di sekitar penggembalaan itu di khawatirkan akan jatuh ke tempat itu (HR. Bukhari dan muslim).

Allah SWT mengasihi orang yang memberikan kemudahan bila ia menjual dan membeli serta di dalam menagih haknya. (HR. Bukhari dan At-tirmidzi).



## ABSTRACT

**Anggraini, Riskia, (1218098). 2022 “Fulfillment of Consumer Rights in Buying and Selling Transactions Through Social Media Instagram in the Analysis of Sharia Economic Law”. Thesis of the Faculty of Sharia, Department of Sharia Economics Law. Advisor Dr. Ali Muhtarom, M.H.I.**

The development of technology, especially the internet, affects various fields of life, including trade. Trading has changed in terms of the buying and selling process. Instagram is one of the social media in Indonesia and used online trading. In fact, there are still consumers who feel disadvantaged when buying and selling online through Instagram, and the lack of efforts to fulfill the rights of consumers who buy and sell through Instagram. The purpose of this study was to determine the fulfillment of consumer rights in buying and selling transactions through Instagram carried out by Islamic economic law students at UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, in addition to knowing how the review of Islamic economic law on shopping through the Instagram shop.

The research method used is qualitative research and the nature of the research is descriptive analytical. The type of research used is empirical legal research with a conceptual and sociological approach. Sources of data in the form of primary data and secondary data. Primary data was obtained by filling out questionnaire data, while secondary data was obtained through books and journals.

In the research that has been done, the results show that efforts to fulfill consumer rights in online buying and selling transactions through Instagram Social Media have not been fully fulfilled, besides that the knowledge of respondents/consumers about consumer complaints is still lacking. Then in terms of sharia economic law, transactions through Instagram carried out by a number of sharia economic law students at UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan are legally permissible, because they do not violate Islamic sharia law, while transactions made by some sharia economic law students at UIN KH. Abdurrahman Wahid Another Pekalongan law is fasid because there is a violation of Islamic law by the seller.

**Keywords:** online buying and selling, consumer rights, Social Media, sharia economic law.

## ABSTRAK

**Anggraini, Riskia, ( 1218098 ). 2022 “ Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Social Media Instagram* Dalam Analisis Hukum Ekonomi Syariah“. Skripsi Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Pembimbing Dr. Ali Muhtarom, M.H.I.**

Perkembangan teknologi khususnya internet mempengaruhi berbagai bidang kehidupan, tidak terkecuali perdagangan. Perdagangan mengalami perubahan dalam hal proses jual beli. Instagram merupakan salah satu media sosial di Indonesia yang juga digunakan untuk jual beli online. Pada kenyataannya masih ada konsumen yang merasa dirugikan pada saat melakukan jual beli *online* melalui instagram. dan masih kurangnya upaya pemenuhan hak terhadap konsumen yang melakukan jual beli melalui instagram. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui *instagram* yang dilakukan oleh mahasiswa hukum ekonomi syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan, selain itu untuk mengetahui bagaimanakah tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap belanja melalui *instagram shop*.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan sifat penelitiannya adalah deskriptif analitis. Jenis penelitian yang digunakan adalah *empirical legal research* dengan pendekatan konseptual dan sosiologis. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara mengisi data kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku dan jurnal.

Pada penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa upaya pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli online melalui *Social Media instagram* belum sepenuhnya terpenuhi, selain itu pengetahuan responden/konsumen tentang pengaduan konsumen masih kurang. Kemudian ditinjau dari hukum ekonomi syariah, transaksi melalui *instagram* yang dilakukan oleh sejumlah mahasiswa hukum ekonomi syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan hukumnya adalah mubah, karena tidak melanggar hukum syariat islam, sedangkan transaksi yang dilakukan oleh sebagian mahasiswa hukum ekonomi syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan yang lain hukumnya adalah fasid karena terjadi pelanggaran terhadap hukum syariat Islam yang dilakukan oleh penjual.

Kata kunci : jual beli online, hak konsumen, *Social Media*, hukum ekonomi syariah.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI *SOCIAL MEDIA INSTAGRAM* DALAM ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH”.

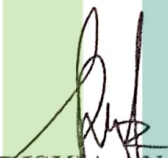
Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di fakultas Syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. Selaku Rektor UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr.H. Akhmad Jalaludin, M.A. Selaku Dekan Fakultas Syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr.Ali Muhtarom, M.H.I selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
4. Segenap Dosen Fakultas Syariah yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.

5. Kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun skripsi ini.

Pekalongan, 8 Januari 2022

  
RISKIA ANGGRAINI  
NIM.1218098

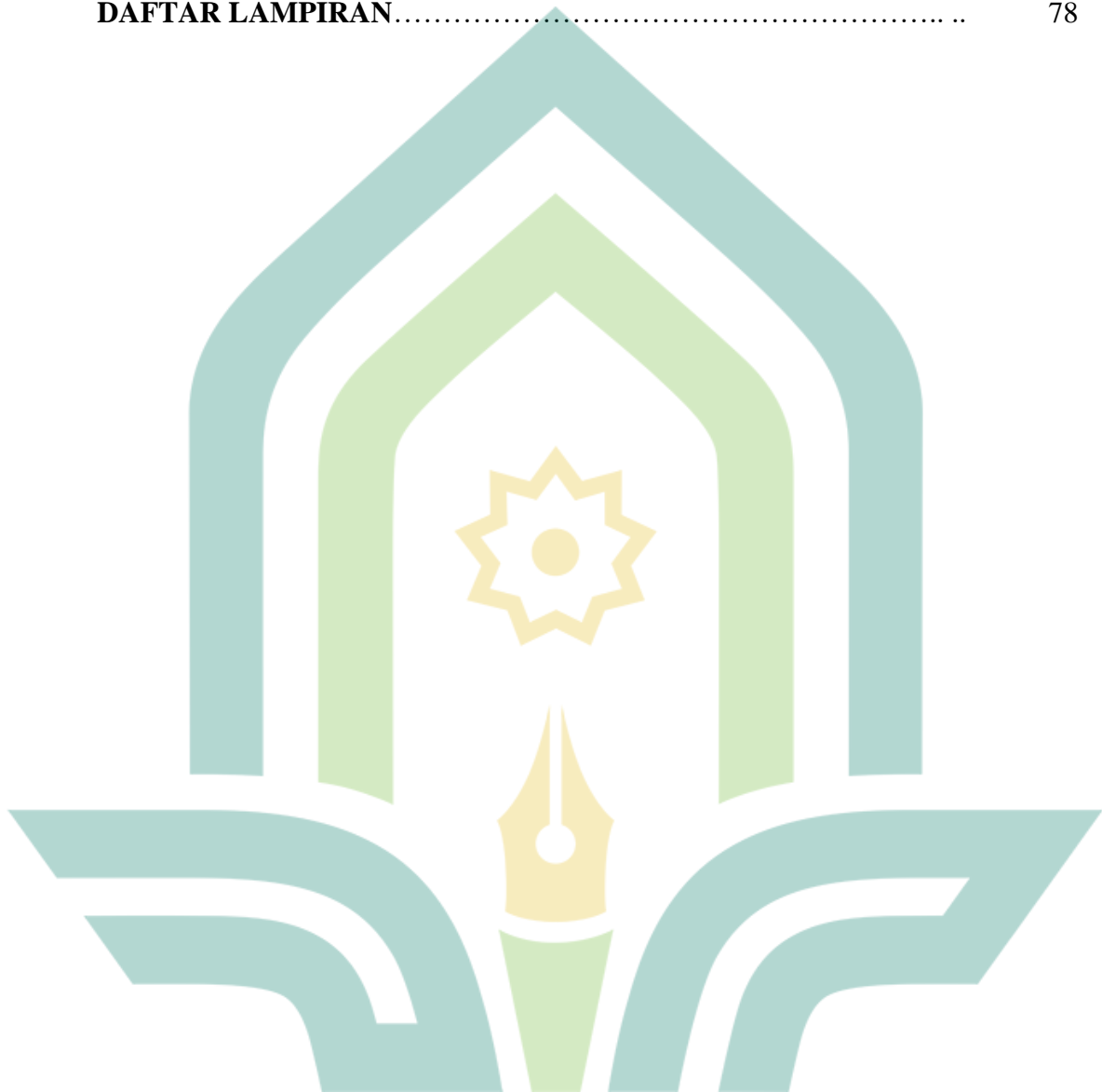
## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>MOTTO</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian yang relevan.....	8
E. Kerangka Teori.....	14
F. Metode Penelitian.....	20
G. Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II. PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI DI</b> <b><i>INSTAGRAM</i></b> .....	25
A. Jual Beli.....	25
1. Definisi Jual Beli.....	25

2. Dasar Hukum Jual Beli.....	25
3. Syarat dan Rukun Jual Beli.....	26
4. Hak Khiyar.....	30
B. Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	31
1. Definisi Hak.....	31
2. Macam – macam Hak Konsumen.....	31
3. Regulasi.....	34
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	35
C. Pemenuhan Hak Konsumen.....	41
<b>BAB III. PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI</b>	
<b>JUAL BELI MELALUI <i>SOCIAL MEDIA INSTAGRAM</i></b> .....	43
A. Profil Responden.....	43
B. Aktifitas Jual Beli Online Mahasiswa Fakultas Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.....	43
C. Praktek Jual Beli Melalui Social Media Instagram Yang Dilakukan Oleh Mahasiswa Fakultas Syariah .....	44
<b>BAB IV. ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP</b>	
<b>PRAKTEK JUAL BELI.....</b>	51
A. Analisis Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui <i>Social Media Instagram</i> Menurut Hukum Ekonomi Syariah.....	51
B. Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Hak Konsumen Yang Didapatkan Dari Jual-Beli Melalui Social Media Instagram.....	62



<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	78



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dan perkembangan teknologi informasi khususnya internet dengan penggunaannya yang semakin banyak membuat para pebisnis menggunakannya sebagai sarana dan strategi pemasaran yang baru.<sup>1</sup>

*Instagram* adalah salah satu aplikasi yang paling banyak digunakan para pengguna internet di Indonesia. Tanpa kehadiran di *instagram*, ada kemungkinan perusahaan dilupakan atau diabaikan terutama oleh konsumen dengan usia muda.<sup>2</sup>

Jenis *e-commerce* yang mudah dijumpai sehari-hari antara lain seperti tokopedia, *shopee*, traveloka, bukalapak. Selain itu terdapat juga *online shop* atau yang disebut dengan toko *online* yaitu sistem belanja *online* yang mana pembeli dapat menanyakan harga atau pertanyaan apapun terkait produk kepada penjual secara langsung dapat melalui *BBM*, *line*, *facebook*, *instagram* atau *whatsapp*.<sup>3</sup>

Apabila seseorang tertarik akan membeli produk/jasa yang di iklankan di *instagram*, dia akan menghubungi nomer telepon yang tercantum kemudian

---

<sup>1</sup>Barkatullah Abdul Halim, *Hukum Transaksi Elektronik*, cet II (Bandung:Nusa Media, 2020), h.74.

<sup>2</sup>Syarif, "Cara Terbaik Jualan di Instagram Untuk Meningkatkan Penjualan" <https://www.marketerdream.com/jualan-di-instagram> (diakses tanggal 30 september 2021).

<sup>3</sup>"Online Shop, Market Place, E-Commerce. Apa bedanya?", <https://diskominfo.kedirikab.go.id> (diakses tanggal 28 Oktober 2022).

bisa menanyakan tentang barang yang akan dijual, bila cocok pembeli akan mentransfer uang sesuai harga yang disepakati.<sup>4</sup>

Apabila memasarkan barangnya melalui *instagram* penjual mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak pembeli diantaranya harus beritikad baik serta jujur dalam menjalankan usahanya, serta kewajiban lainnya yaitu memberikan penjelasan tentang deskripsi barang, serta menjamin mutu produk yang di jual dan sebagainya.<sup>5</sup>

Seiring dengan perkembangan dalam hal transaksi elektronik, maka terjadi juga perubahan apabila dalam transaksi tersebut terjadi konflik antara pembeli (konsumen) dengan penjual, oleh karena dalam transaksi melalui internet ini pembeli tidak bertemu secara langsung dengan penjual dan sistem pembayarannya pun tidak secara tunai tetapi melalui sistem *transfer*, sehingga apabila terjadi sesuatu hal, maka pembeli akan kesulitan apabila akan melakukan complain.<sup>6</sup>

Berkaitan dengan transaksi melalui elektronik dapat timbul masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Apabila timbul masalah biasanya yang dirugikan adalah pihak pembeli/konsumen itu sendiri, sedangkan hak yang harus diterima konsumen diantaranya adalah menerima barang atau jasa seperti yang di iklankan dan yang diharapkan oleh konsumen.<sup>7</sup>

Apabila masyarakat melakukan jual beli secara *online* melalui *e-commerce*, maka potensi untuk dirugikan cukup besar, oleh karena tidak punya

---

<sup>4</sup>Syarif, "Cara Terbaik Jualan di Instagram Untuk Meningkatkan Penjualan" <https://www.marketerdream.com/jualan-di-instagram> (diakses tanggal 30 september 2021).

<sup>5</sup>Barkatullah Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, cet 1 (Bandung:Nusa Media, 2010), h 42.

<sup>6</sup>Barkatullah Abdul Halim, *Hukum Transaksi Elektronik*, cet II,(Bandung:Nusa, 2020), Media, h.5.

<sup>7</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.8 ed 1, ( Jakarta : Rajawali Pres 2014), h.1.

cukup posisi tawar sehingga dapat dikatakan haknya sebagai konsumen riskan sekali untuk dilanggar, sehingga pemerintah punya kewajiban untuk melindungi masyarakat pengguna *e-commerce*.<sup>8</sup>

Dalam prakteknya jual beli melalui *online* dapat menyebabkan timbulnya persoalan yang ujung ujungnya akan merugikan pihak pembeli/konsumen sendiri dan ada kalanya menyebabkan terjadinya persoalan hukum, walaupun sebetulnya transaksi yang di lakukan melalui media *online* tidak jauh berbeda dengan transaksi dalam pasar tradisional, bedanya hanya pada medianya yaitu menggunakan media internet yang disebut juga dengan *e-commerce*.<sup>9</sup>

Terdapat dampak baik dan buruk pada transaksi melalui media *online*. Dampak baiknya transaksi menjadi mudah dan lebih efisien. Sedangkan dampak buruknya konsumen sering dirugikan.<sup>10</sup>

Transaksi *e-commerce* memudahkan seseorang untuk berbuat curang dan teknologi memungkinkan para penipu untuk melakukan aksinya tanpa banyak modal. Toko-toko *online* juga dapat menghilang dengan mudah setelah pemesanan dan menerima pembayaran baik melalui *transfer* ataupun melalui kartu kredit. Dengan banyaknya iklan di internet kasus perdagangan yang tidak jujur juga semakin banyak.<sup>11</sup>

Salah satu contoh kasusnya adalah seorang pembeli bermaksud membeli barang berupa *hard disk external* seharga Rp 500.000 secara *online*

---

<sup>8</sup>Barkatullah Abdul Halim, *Hukum Transaksi Elektronik*, cet II, (Bandung:Nusa Media, 2020), h.91.

<sup>9</sup>Barkatullah Abdul Halim,*Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2008), h.188.

<sup>10</sup>Nur Bait Amni,*Halal Haram Bisnis Online*, cet ke III, ( Yogyakarta: Pustaka Muamalah,2021), h.261.

<sup>11</sup>Barkatullah Abdul Halim, *Hukum Transaksi Elektronik*, cet II, (Bandung:Nusa Media, 2020), h.88.

seperti yang di iklankan oleh penjual di akun Lioe Kon Tjen. Tetapi setelah ia mentransfer sejumlah uang sesuai dengan harga yang tertera, ia hanya mendapatkan kertas dengan gambar *hard disk* sehingga ia merasa tertipu, sehingga dapat dikatakan penjual telah melakukan pelanggaran terhadap hak konsumen.<sup>12</sup>

Berdasarkan wawancara terhadap ny. Esty seorang warga kota pekalongan yang pernah berbelanja melalui *instagram* yang bersangkutan merasa kecewa karena baju yang dipesan, setelah diterima ternyata motif dan warnanya tidak sesuai dengan foto yang di iklankan.

Tahun 1999 pemerintah telah membuat undang-undang perlindungan konsumen no 08 tahun 1999 dalam rangka memberikan perlindungan hukum apabila ada masyarakat atau konsumen yang dirugikan.<sup>13</sup>

Transaksi melalui elektronik dalam pelaksanaannya diatur oleh undang-undang no 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Sedangkan dalam KHES jual beli *online* tidak dijelaskan secara langsung, tetapi dapat disamakan dengan jual beli *salam* dan *istishna*. Jual beli dimana pembayarannya dilakukan pada waktu pembeli memesan barang dinamakan jual beli *salam*. Sedangkan jual beli barang dalam bentuk pemesanan dengan syarat syarat tertentu yang disepakati antara kedua belah pihak pemesan dengan penjual dinamakan *istishna*.<sup>14</sup>

Dewan syariah nasional telah mengeluarkan fatwa DSN 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *salam*, yang mengatur beberapa ketentuan

<sup>12</sup>Rivki, [Kasus jual beli online gambar harddisk ahli hukum ada unsur menipu](https://news.detik.com/berita/d-4302473/), https://news.detik.com/berita/d-4302473/ di akses tanggal 03 juli 2021.

<sup>13</sup>Undang – Undang perlindungan konsumen No.8 tahun 1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*. Permata Press, h.2.

<sup>14</sup>Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, (Depok:Kencana, 2017), h.42.

diantaranya pembayarannya dilakukan saat akad disepakati, kemudian alat bayar dapat berupa uang, barang atau manfaat jumlahnya harus sudah diketahui serta tidak boleh dalam bentuk pembebasan hutang. Sedangkan ketentuan tentang barang yang diperjualbelikan diantaranya harus jelas spesifikasi dan ciri-cirinya, waktu dan lokasi penyerahan barang di atur sesuai kesepakatan. Penyerahan barang dilakukan kemudian, dan tidak boleh menjual barang yang dibeli sebelum pembeli menerimanya.<sup>15</sup>

Ketika melakukan transaksi secara elektronik baik berupa pembelian ataupun penjualan barang, dimungkinkan salah satu pihak baik itu pembeli/konsumen ataupun penjual melakukan wanprestasi/ingkar janji yang bisa saja merupakan suatu perbuatan pidana atau merupakan pelanggaran terhadap hukum perdata. Pasal 1243 KUH perdata mengatur tentang wanprestasi / ingkar janji yang mana pihak yang lalai diharuskan membayar kerugian yang ditimbulkannya.<sup>16</sup>

Apabila terdapat unsur perbuatan melawan hukum yang merugikan konsumen maka penjual wajib mengganti kerugian sesuai dengan pasal 1365 KUH perdata yang berbunyi : “Setiap perbuatan melawan hukum, yang mengakibatkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.<sup>17</sup>

Agama islam melarang mengambil hasil/keuntungan dengan cara yang batil. Dalam melakukan perdagangan kedua pihak harus berlaku jujur dan menjunjung tinggi asas keadilan apabila sudah ada kesepakatan maka pihak

---

<sup>15</sup>Dsn 05/dsn-mui/iv/2000,*Tentang Jual Beli Salam*.[http://mui.or.id/wpcontent/uploads/files/fatwa/05\\_salam.pdf](http://mui.or.id/wpcontent/uploads/files/fatwa/05_salam.pdf), diakses tanggal 03 juli 2021.

<sup>16</sup>Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*. (Bandung: Pt Citra Aditya Bakti, 2019), h. 242.

<sup>17</sup>Abdul Kadir Muhammad, *Hukum* .....h.260.

penyedia barang harus memberikan barang yang dijual tersebut sesuai dengan haknya kepada pihak pembeli. Hal ini telah tertulis di dalam Q.S Asy – syuara / 26 : 183 :

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya “Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak haknya, dan janganlah membuat kerusakan di muka bumi”<sup>18</sup>

Ketika melakukan transaksi masing-masing pihak wajib untuk memenuhi apa yang menjadi kewajibannya sesuai akad. Penjual wajib memberikan barang sesuai yang dijanjikan, sedangkan orang yang membeli seharusnya membayar barang tersebut, kedua belah pihak tidak boleh ingkar janji ( wanprestasi ) . hal ini telah diperintahkan oleh Allah di dalam Q.S Al Maidah ayat 1 .<sup>19</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! taatilah janji-janji.

Dalam bertransaksi jual beli khususnya bertransaksi *e – commerce*, penjual dan pembeli harus jujur. Abdullah bin Umar meriwayatkan dalam suatu riwayat, ia berkata Rasulullah bersabda:

حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ حَدَّثَنَا مَالِكٌ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَجُلًا ذَكَرَ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ يُخَدِّعُ فِي الْبُيُوعِ فَقَالَ إِذَا بَايَعْتَ فَقُلْ لَا خِلَابَةَ

<sup>18</sup>Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, Kementerian Agama Republik Indonesia “Al-Quran dan Terjemahnya”, h.367.

<sup>19</sup>Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, Kementerian .....h. 106.

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Isma'il telah menceritakan kepada kami Malik dari Abdullah bin Dinar dari Abdullah bin Umar radliallahu 'anhuma; ada seorang laki-laki mengeluhkesahkan dirinya kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, karena dirinya sering ditipu dalam jual beli, maka beliau bersabda: "Jika kamu jual-beli, katakan; 'Namun dengan syarat tak ada penipuan'<sup>20</sup>.

## B. Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang masalah yang diuraikan diatas dapat dirumuskan adanya dua masalah yaitu :

1. Bagaimanakah pemenuhan hak konsumen dalam jual beli melalui *social media instagram* ?
2. Bagaimanakah hak konsumen yang didapatkan dari *jual beli melalui social media instagram* dalam perspektif hukum ekonomi syariah ?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Secara umum dapat ditentukan tujuan penelitian ini yaitu :

- a. Untuk menjelaskan pemenuhan hak terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui *instagram* yang dilakukan oleh mahasiswa hukum ekonomi syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- b. Untuk menganalisis apakah penjual telah berupaya untuk memberikan hak yang harus diterima oleh konsumen yang melakukan transaksi jual beli melalui *instagram* ditinjau dari hukum ekonomi syariah.

### 2. Manfaat Penelitian

---

<sup>20</sup>Muhamad Fuad Abdulhaqi, "Kumpulan Hadist Shahih Bukhori Muslim", (Surakarta:Insan Kami 2010), h. 398.



a. Secara teoritis

Penulis berharap penelitian ini menjadi sarana pembelajaran pada masyarakat pengguna jasa internet yang sering berbelanja dengan memanfaatkan fasilitas *e-commerce* khususnya melalui *instagram*, juga pada para pemangku kepentingan yang lain.

b. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut guna kepentingan ilmu pengetahuan khususnya bidang hukum ekonomi syariah.

#### **D. Penelitian yang relevan**

Terdapat beberapa topik penelitian yang membahas tentang hubungan konsumen dengan pemenuhan hak haknya yang telah dilakukan beberapa diantaranya akan disebutkan oleh penulis. Penulis mendapatkan beberapa karya tulis berupa hasil penelitian yang dimuat dalam beberapa jurnal, disamping itu penulis juga mengambil beberapa hasil karya berupa skripsi.

Pada penelitian yang berjudul “Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet”, Anindya Kusuma mendapatkan adanya hal - hal yang dapat merugikan konsumen, diantaranya informasi tentang harga barang yang kurang jelas. Disamping itu keterangan mengenai spesifikasi barang juga kurang jelas , serta tidak adanya sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan atau komplain. Meskipun demikian didalam penelitian ini didapatkan bahwa pelaku usaha sudah berupaya untuk memenuhi hak konsumen, apabila didapatkan kerusakan pada barang yang dibeli berupa pemberian ganti rugi. Metode penelitian dengan menggunakan

wawancara dan studi dokumen dan merupakan penelitian lapangan. Persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama merupakan penelitian lapangan menggunakan wawancara, sedangkan perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan ini subjek penelitiannya adalah mahasiswa Fakultas Syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.<sup>21</sup>

Pada skripsi yang berjudul “Pemenuhan Hak-hak Konsumen Jual Beli *Online* Ditinjau dari Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah”, penulis (Fatma Hayati) ingin mendapatkan informasi tentang hak – hak yang dimiliki oleh konsumen dalam bertransaksi melalui internet serta bagaimanakah hak konsumen ini dipenuhi oleh pihak yang menjual. Menurut undang – undang perlindungan konsumen tahun 1999 no 8 Fatma Hayati mendapatkan adanya pelanggaran terhadap hak konsumen berupa barang diterima konsumen dalam waktu yang lebih lama dari seharusnya karena penjual salah dalam pengiriman barang, kualitas barang berbeda dengan yang tercantum di gambar dan barang yang dibeli tidak dikirim. Metode penelitiannya adalah penelitian pustaka. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang hak konsumen, perbedaannya pada penelitian yang telah penulis lakukan adalah penelitian lapangan.<sup>22</sup>

Nunung Puspita Sari dengan judul “ Pemenuhan Hak Konsumen Pada Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro.” Permasalahan dari

---

<sup>21</sup>Anindya Kusuma, *Pemenuhan Hak - Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet*”, Fakultas Ilmu Sosial Uny, Oktober 2012 <http://eprints.uny.ac.id>, diakses tanggal 03 juli 2021.

<sup>22</sup>Fatma Hayati “*Pemenuhan Hak – Hak Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum ekonomi syariah( khes )*”.Fakultas Syariah dan Hukum Iain Padang Sidempuan, November 2018 [http://etd.iain- padangsidempuan.ac.id](http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id), diakses tanggal 03 juli 2021.

skripsi ini adalah untuk mengetahui pelayanan kesehatan di RSI metro terhadap pasien peserta BPJS. Disini penulis menyimpulkan pelayanan pasien BPJS di rumah sakit metro sudah sesuai dengan hak masing masing peserta BPJS sesuai dengan kelasnya. Metode penelitiannya merupakan penelitian kualitatif dan merupakan penelitian lapangan. Dengan menggunakan wawancara/kuisisioner, perbedaannya terletak pada subjek penelitiannya dan lokasi penelitian.<sup>23</sup>

Dias Bintang Wibisono dan Mozes Reynaldo Kristanto dalam tulisannya yang dimuat dalam jurnal suara hukum nomor 1 maret 2020 hal 2, tentang “ Pemenuhan Hak Konsumen Melalui Perlindungan Hak Merek”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen yang berhubungan dengan merek. Hasil penelitian dari jurnal ini menyatakan tidak sedikit kerugian yang dirasakan konsumen oleh karena mengkonsumsi makanan / minuman yang berbeda karena pihak yang menjual menggunakan merk barang yang hampir sama. Metode penelitiannya merupakan penelitian normatif yaitu penelitian hukum yang mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma yang berlaku di masyarakat, merupakan penelitian pustaka persamaan dengan penelitian kami sama sama meneliti tentang hak konsumen. Perbedaannya pada penelitian diatas merupakan penelitian pustaka sedangkan penelitian kami adalah penelitian lapangan.<sup>24</sup>

Pada penelitian yang berjudul “ Upaya Pemenuhan Hak Konsumen “  
Oleh PDAM Kabupaten Buleleng yang dilakukan oleh I Gede Punia Negara

---

<sup>23</sup>Nunung Puspita Sari “*Pemenuhan Hak Konsumen Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Metro*”<http://repository.metro.univ.ac.id>, di akses tanggal 03 juli 2021.

<sup>24</sup>Wibisono Bintang Dias, Kristanto Reynaldo Mozes “*Pemenuhan Hak Konsumen Melalui Perlindungan Hak Merek*”. *Jurnal Suara Hukum Universitas Negeri Surabaya* 2020 h. 33-5, <http://journal.unesa.ac.id>, di akses tanggal 03 juli 2021.

dan I Nyoman Lemes ditinjau dari segi UUPK Tahun 1999 no 8 didapatkan hasil bahwa perusahaan milik daerah itu masih terdapat hambatan dalam upayanya untuk memenuhi hak pelanggannya. Oleh karena itu pihak PDAM Kabupaten Buleleng telah melakukan usaha untuk meningkatkan pelayanannya dengan cara :

- a. Membuat perencanaan dan program kerja serta meningkatkan kualitas layanan.
- b. Kemampuan / kinerja karyawannya di tingkatkan lagi sesuai dengan bagiannya masing - masing.
- c. Berusaha meningkatkan jumlah pelanggan serta meningkatkan modal kerja . Penelitian ini merupakan penelitian pustaka dan lapangan.

Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama meneliti tentang hak konsumen, perbedaannya terletak pada subjek penelitiannya yaitu konsumen yang berbelanja melalui media *online*.<sup>25</sup>

Arnando Umboh dalam tulisannya yang berjudul “ Tanggung jawab pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen ditinjau dari hukum positif Indonesia”. Disini penulis menjelaskan tentang bagaimana masyarakat pengguna/konsumen dipenuhi haknya atas penjelasan dan keterangan yang benar atas barang yang dijual. Dalam penelitian ini Arnando Umboh mengemukakan bahwa hak konsumen atas informasi barang yang dijual belum dipenuhi secara maksimal. Hal ini karena konsumen masih belum memiliki kesadaran yang cukup akan haknya, sebaliknya pelaku usaha hanya

---

<sup>25</sup>Negara Punia Gede I, Lemes Nyoman I. “Upaya Pemenuhan Hak konsumen Menurut Undang Undang No.Tahun, 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Oleh PDAM Kab. Buleleng. *Kertawidya Jurnal fakultas hukum unipas no 1 tahun 2019* , hal.7, <http://ejournal.unipas.ac.id>, di akses tanggal 03 juli 2021.

memikirkan keuntungan saja, sedangkan hak konsumen diabaikan. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama meneliti tentang pemenuhan hak konsumen, sedangkan perbedaannya pada penulis disamping ditinjau dari perundang-undangan yang berlaku juga akan membahas dari segi hukum ekonomi syariah.<sup>26</sup>

Arnoidus Daniel, Firdaus, Riska Fitriani melakukan penelitian dengan judul “Pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan umum bus transmetro pekanbaru oleh pengelola bus transmetro pekanbaru”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah konsumen yang dirugikan haknya dapat menggugat ke pengelola bus transmetro Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris/penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian yang dilakukan tentang bagaimana efektifitas hukum berlaku dalam masyarakat. Sumber data adalah studi dokumen/bahan pustaka. Dimana hasilnya adalah pengguna jasa yang dirugikan dapat memberikan kritik dan saran melalui nomor telepon pengaduan atau datang langsung ke dinas perhubungan kota Pekanbaru. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama meneliti tentang pemenuhan hak konsumen sedangkan perbedaannya penelitian ini merupakan penelitian pustaka sedangkan penulis melakukan penelitian lapangan.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>Arnando Umboh “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia” ,*Lex Privatum vol. vi/no.6/ags/2018*, h.45 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/21498>,Diakses tanggal 03 juli 2021.

<sup>27</sup>Daniel Arnoidus, Firdaus, Riska Fitriani “Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Transmetro Pekanbaru Oeh Pengelola Bus Transmetro Pekanbaru ”*Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Riau vol. 5 no. 2 tahun 2018* <http://jom.unri.ac.id>., diakses tanggal 2 oktober 2021.

Nurlela, Andi Muhammad Arfah Pattenreng dan Abdul Hamid Harris, melakukan penelitian dengan judul analisis hukum pemenuhan hak konsumen atas informasi produk halal, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah informasi produk halal di rumah makan kota Makassar sudah dilakukan dan hasilnya bahwa hak konsumen belum sepenuhnya terpenuhi. Metode penelitiannya adalah kualitatif dengan metode wawancara dan kuesioner. Persamaan dengan penelitian kami sama-sama tentang pemenuhan hak konsumen, perbedaannya pada subjek penelitian yaitu pada pelaku usaha dan MUI, sedangkan pada penelitian kami subjeknya adalah mahasiswa Fakultas Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan pengguna *instagram*.<sup>28</sup>

Tujuh penelitian di atas, enam diantaranya menunjukkan bahwa hak konsumen masih belum dapat dipenuhi secara maksimal, meskipun upaya-upaya pemenuhan hak konsumen telah dilakukan oleh sebagian pelaku usaha.

Adapun persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama meneliti tentang pemenuhan hak konsumen sedangkan perbedaannya adalah sebagian penelitian di atas pada konsumen yang belanja secara tradisional sedangkan pada penelitian ini pada konsumen yang berbelanja secara *online*. Sebagian metode penelitian di atas adalah penelitian pustaka, pada penelitian kami merupakan penelitian lapangan dengan subyek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang bertransaksi melalui *instagram*.

## E. Kerangka Teori

### 1. Pengertian Konsumen

---

<sup>28</sup>Nurlela, Andi Muhammad Arfah Pattenreng dan Abd. Hamid Harris “Analisis Hukum Pemenuhan Hak Konsumen Atas Informasi Produk Halal Pada Restoran di Kota Makassar”, <https://journal.unibos.ac.id/ijlf/article/view/459>, di akses tanggal 03 juli 2021.

Konsumen bisa dimaksudkan sebagai masyarakat pengguna suatu produk dapat berupa barang atau jasa, bisa perorangan maupun dalam bentuk perusahaan. Kata konsumen sendiri merupakan bahasa serapan yang berasal dari bahasa belanda. *Consument* dan dari bahasa inggris *consumer*. Disini dapat dibedakan apakah konsumen sebagai orang pribadi atau perusahaan, sehingga dapat dibedakan tujuan dari pembelian barang tersebut apakah untuk dijual lagi atau untuk dikonsumsi sendiri.<sup>29</sup>

Dimuat dalam buku UUPK Bab 1 Pasal 1 definisi pengguna / konsumen yaitu “ setiap orang pemakai barang dan / jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Jadi berdasarkan apa yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan pengguna produk/barang yang terakhir itulah yang disebut dengan konsumen, terlepas dari apakah orang tersebut merupakan pembeli atau bukan.<sup>30</sup>

Jadi secara umum dapat dikatakan pengguna/konsumen yaitu orang/individu yang memanfaatkan suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya sendiri ataupun untuk tujuan tertentu. Sedangkan apabila ditinjau dari UUPK, maka pengertian konsumen di atas yaitu tiap individu, yang memakai dan memanfaatkan suatu produk/barang, apakah produk/barang tersebut dipakai untuk dirinya sendiri atau bukan tidak menjadi soal asalkan tujuannya bukan untuk tujuan komersil atau diperjual belikan lagi.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup>Barkatullah Abdul Halim, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”,(Bandung:Nusa Media 2008), h.7.

<sup>30</sup>Undang – Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen, Permata Press, h.2.

<sup>31</sup>Barkatullah Abdul Halim, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, (Bandung:Nusa Media 2008), h. 8.

## 2. Hak – hak konsumen

Berdasarkan UUPK tentang perlindungan konsumen. Bab III Pasal 4 disebutkan bahwa hak konsumen adalah :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Pelaku usaha tidak boleh menjual barang yang penggunaannya tidak bisa memberikan kenyamanan dan keamanan apalagi membahayakan, karena maksud konsumen yang sebenarnya adalah untuk mendapatkan nilai tambah/manfaat dari benda yang dibelinya.
  - b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Dalam berbelanja konsumen harus memiliki kesempatan dan kebebasan untuk dapat memilih barang yang akan dibelinya tanpa adanya keterpaksaan sehingga dapat terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan dirinya.
  - c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa. Sebelum membeli konsumen harus diberi kesempatan untuk mendapatkan informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsi. Sehingga dapat menjadi dasar/alasan bagi konsumen untuk memilih barang atau jasa yang dibelinya.
  - d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan. Apabila konsumen mengalami suatu hal yang merugikan dirinya maka konsumen harus diberi kesempatan untuk
-



menyampaikan keluhannya dan pelaku usaha harus mau menerima setiap keluhan dari pelanggan.

- e) Hak untuk mendapatkan pembelaan, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Dibandingkan dengan konsumen maka pelaku usaha lebih mengerti tentang barang yang dijualnya sehingga posisi konsumen lebih lemah, sehingga dibutuhkan bantuan hukum untuk menyelesaikan sengketa secara adil.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Pelaku usaha wajib menyelenggarakan pembinaan dan edukasi tentang tata cara menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk dengan benar dan tidak boleh memanfaatkan pelanggan.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen tidak boleh dibeda-bedakan dalam menerima pelayanan berdasarkan perbedaan suku, agama, ideologi, kekayaan maupun status sosial dalam melayani konsumen oleh karena pada umumnya mereka ingin mendapatkan perlakuan yang sama.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>32</sup>

Sebelum melakukan pembelian seharusnya pembeli diberikan penjelasan atas produk yang akan dijual secara jelas, rinci tanpa ada

---

<sup>32</sup>T. Wibowo, "Pengertian Konsumen Serta Hak Kewajiban Konsumen", [http://jurnalhukum.com/pengertian\\_konsumen](http://jurnalhukum.com/pengertian_konsumen), diakses tanggal 2 oktober 2021.

unsur kebohongan, sehingga konsumen akan mendapatkan barang yang tidak merugikan konsumen. Apabila konsumen merasa dirugikan, maka sudah seharusnya konsumen memperoleh perlindungan dan bantuan hukum sampai mendapatkan ganti rugi.<sup>33</sup>

3. Posisi tawar masyarakat pengguna/konsumen dalam jual beli melalui internet/*instagram*.

Masyarakat yang melakukan jual beli melalui *instagram* mendapatkan keuntungan berupa kemudahan karena tidak harus pergi berbelanja ke pasar atau toko, tetapi sayangnya konsumen masih saja memiliki posisi tawar yang lemah. Pada transaksi jual beli melalui pasar tradisional konsumen bisa memenuhi haknya dan memiliki posisi tawar yang kuat. Hal ini tidak terjadi pada transaksi melalui media *online*, misalnya penjual tidak mencantumkan alamat yang jelas, barang yang dijual mengalami kerusakan/cacat yang pada akhirnya akan merugikan pihak konsumen.<sup>34</sup>

Apabila membeli barang secara *online* melalui *instagram* terdapat beberapa resiko, misalnya barang yang sudah dibayar tidak dikirimkan, barang cacat/rusak, ukurannya tidak sesuai dengan yang dipesan, dan lain lain. Hal ini bisa terjadi oleh karena calon pembeli/konsumen hanya melihat gambar/foto produk yang akan dibelinya. Oleh karena itu di dalam jual beli melalui media *online* adanya kejelasan identitas pembeli maupun penjual merupakan syarat utama.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup>Barkatullah Abdul Halim, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", (Bandung:Nusa Media 2008), h. 24.

<sup>34</sup>Barkatullah Abdul Halim, "*Hukum Transaksi Elektronik*", cet 2, (Bandung:Nusa Media,2020), h. 85.

<sup>35</sup>Barkatullah Abdul Halim, "*Hukum*.....h.85.

Masalah – masalah yang dapat muncul yang berhubungan dengan transaksi melalui media *online* diantaranya :

- a) Calon Pembeli tidak memiliki kesempatan untuk memeriksa/mengecek barang yang akan dibeli secara langsung.
- b) Terkadang barang yang diiklankan tidak dilengkapi dengan informasi yang lengkap, sedangkan konsumen membutuhkan informasi yang akurat sehingga dapat memutuskan mau membeli atau tidak barang tersebut.
- c) Sering subyek hukum serta alamat/identitas penjual tidak jelas.
- d) Resiko yang ditanggung pembeli lebih besar daripada penjual, oleh karena pada umumnya konsumen harus membayar lunas terlebih dahulu, sedangkan barang tidak langsung dikirim sebelum pembayarannya lunas terlebih dahulu, dan barang yang dibeli belum tentu diterima.
- e) Apabila pembayarannya melalui *transfer*/elektronik *cash* atau dengan menggunakan kartu kredit, maka tidak ada yang menjamin akan keamanannya serta perlindungan terhadap privasi konsumen.<sup>36</sup>

#### 4. *Instagram*

*Instagram* merupakan aplikasi di dalam internet yang merupakan bagian dari jejaring sosial. Sekarang ini banyak sekali masyarakat yang memiliki akun *instagram*. Apabila ada pengguna lain yang mengikuti maka disebut *followers*. Sekarang ini para pengguna *instagram* banyak yang memanfaatkan akun media sosial ini untuk dijadikan toko *online*,

---

<sup>36</sup> Barkatullah Abdul Halim, “*Hukum Transaksi Elektronik*”, cet 2, (Bandung:Nusa Media , 2020), h 90.

oleh karena lebih praktis tanpa harus punya modal yang cukup untuk membeli/menyewa sebuah toko dan dapat menjangkau calon pembeli/konsumen yang lebih banyak lagi.<sup>37</sup>

### 5. *E-commerce*

*E-commerce* atau *electronic commerce*, merupakan kumpulan teknologi, aplikasi, dan bisnis yang menghubungkan perusahaan atau perseorangan sebagai konsumen untuk melakukan transaksi elektronik, pertukaran barang dan pertukaran informasi melalui internet atau jaringan komputer. Saat ini *e-commerce* merupakan lahan bisnis baru yang tidak dapat dipisahkan dengan para pelaku bisnis dan pelaku usaha, karena dengan *e-commerce* ini mereka dapat dengan mudah mempromosikan berbagai macam produk barang. Dalam transaksi *e-commerce* ini diperlukan perangkat elektronik berupa jaringan internet dan computer. Dengan adanya *e-commerce* ini akan memudahkan untuk terjalinnya komunikasi antar penjual dengan konsumen, dan dapat menjangkau lebih banyak calon konsumen dan memperluas pasar.<sup>38</sup>

### 6. Peraturan tentang perlindungan konsumen

Saat ini di negara kita belum didapatkan adanya aturan yang secara khusus baik itu berupa undang – undang maupun peraturan pemerintah yang dapat melindungi masyarakat pengguna internet yang melakukan jual beli melalui *e-commerce*.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup>Wikipedia Ensiklopedia Bebas, <https://id.wikipedia.org/wiki/Instagram>, di akses tanggal 27 juli 2021

<sup>38</sup>Barkatullah Abdul Halim, “*Hukum Transaksi Elektronik*”, cet 2, (Bandung:Nusa Media , 2020), h 12.

<sup>39</sup>Barkatullah Abdul Halim, “*Hukum.....*h 93.

Sebagai upaya untuk melindungi hak – hak konsumen agar terdapat kepastian hukum maka pemerintah telah mengeluarkan undang – undang informasi dan transaksi elektronik dan undang – undang perlindungan konsumen no.8 tahun1999.<sup>40</sup>

## F. Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang akan dipakai oleh penulis dalam penelitian ini adalah mengikuti tahap – tahap yang ada dalam metode penelitian kualitatif :

1. Jenis penelitian yang digunakan adalah *empirical legal research* dengan pendekatan konseptual dan sosiologis , sedangkan sifat penelitiannya adalah deskriptif analitis dan dalam penelitian ini penulis secara langsung mewawancarai narasumber.<sup>41</sup>

2. Sumber data

- a) Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat yang akan diteliti dengan cara observasi, wawancara serta pengisian daftar pertanyaan/kuesioner. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data dengan melakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner terhadap mahasiswa Fakultas Syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan pengguna *instagram* di kota Pekalongan.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup>Undang – Undang Perlindungan Konsumen No.8 tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen, Permata press h. 2.

<sup>41</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*”, ( Bandung:Alfabeta, 2017), h.205.

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.....* h.225.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung yaitu melalui jurnal, buku-buku, karya tulis orang lain dan bahan lainnya media *online*.<sup>43</sup>

3. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive non random sampling* dimana sample dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang pernah melakukan transaksi jual beli di *instagram*.

a) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan tertulis pada responden/mahasiswa Fakultas Syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.

b) Studi Dokumen

Penulis memperoleh data tambahan melalui karya ilmiah , jurnal dan buku – buku yang membahas tentang pemenuhan hak konsumen dalam transaksi elektronik melalui *instagram*. Dari bahan bacaan ini nantinya diambil data atau hasil karya yang mempunyai korelasi dengan tulisan ini.<sup>44</sup>

c) Wawancara

Untuk mendapatkan data yang nantinya akan dianalisa maka penulis menggali informasi dari narasumber/mahasiswa hukum ekonomi syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan yang

---

<sup>43</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*, ( Bandung:Alfabeta, 2017), h.225.

<sup>44</sup> Ishaq, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabeta, 2020), h.101.

menggunakan *instagram* dengan cara wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner.<sup>45</sup>

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisa data dilakukan untuk menyederhanakan hasil olahan data sehingga mudah dipahami. Jenis analisa data yang sering digunakan adalah analisa kualitatif, kuantitatif dan analisa mengalir.<sup>46</sup>

Pada penelitian ini analisa data akan dilakukan setelah peneliti melakukan wawancara dengan narasumber dalam rangka untuk mendapatkan data.<sup>47</sup>

Pada metodologi penelitian yang bersifat kualitatif analisa data dimulai sejak merumuskan masalah dan terus berlangsung sampai penelitian selesai. Dalam kenyataannya analisa data dilakukan pada saat wawancara dan setelah selesai wawancara.<sup>48</sup>

Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan selanjutnya dari data yang telah didapatkan data kemudian dirangkum dan difokuskan pada pokok – pokok penelitian ( reduksi data ).<sup>49</sup>

Kemudian setelah dirangkum, data – data tersebut dideskripsikan dalam bentuk narasi. Setelah itu akan dilakukan verifikasi data dan

---

<sup>45</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ( Bandung: Alfabeta, 2017), h.231.

<sup>46</sup>Ishaq, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabeta, 2020), h.129.

<sup>47</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ( Bandung:Alfabeta, 2017), h.147.

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode*.....h.246.

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metode* .....h.246.

kemudian dibuat kesimpulan. Diharapkan kesimpulan yang didapat, dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.<sup>50</sup>

## G. Sistematika Penulisan

BAB I. Pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, riset terdahulu, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Konsumen berisi landasan teori berupa tinjauan pustaka tentang perlindungan konsumen dalam jual beli di *instagram* yang memuat penjelasan tentang jual beli, Undang Undang Perlindungan Konsumen dan transaksi *e-commerce* dalam hukum ekonomi syariah.

BAB III Praktek Jual Beli Online Di *Social Media Instagram* memuat hasil pengumpulan data dan pembahasan tentang pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui *social media instagram* berisi profil responden, aktifitas jual beli *online*, dan praktek jual beli melalui *social media instagram* mahasiswa fakultas syariah UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan. Disini disajikan data yang diperoleh dari kuisioner yang dibagikan kepada subjek penelitian, kemudian dilakukan analisis data.

BAB IV Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Di *Social Media Instagram* berisi tentang analisis hukum ekonomi syariah terhadap praktik jual beli. Dilakukan analisis terhadap pemenuhan hak konsumen yang melakukan transaksi jual beli melalui media *online* menurut hukum ekonomi syariah, serta tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap

---

<sup>50</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ( Bandung: Alfabeta, 2017), h.252.



belanja melalui *social media instagram*.

BAB V Penutup berisi kesimpulan dan saran-saran dari peneliti.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Upaya pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui *social media instagram* yang dilakukan oleh sejumlah mahasiswa Fakultas Syariah UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan belum sepenuhnya terpenuhi.
2. Hukum asal transaksi online melalui *instagram* adalah mubah selama tidak melanggar aturan syariat. Transaksi jual-beli yang di lakukan sebagian nara sumber telah memenuhi rukun dan syarat jual beli dan dilakukan atas dasar saling ridho tanpa adanya paksaan dari masing-masing pihak. Barang yang diperjualbelikan bukan barang yang haram serta masing-masing pihak sudah melaksanakan kewajibanya maka transaksi melalui *instagram* ini dapat disimpulkan bahwa hukumnya halal. Transaksi jual-beli melalui instragram yang dilakukan oleh sejumlah narasumber lainnya meskipun dilihat dari syarat dan rukun jual-beli telah terpenuhi, serta barang yang diperjualbelikan bukan barang yang haram, akan tetapi pihak penjual kemudian tidak memenuhi kewajibanya dengan baik yaitu memberikan barang tidak sesuai dengan yang dipesan dan disepakati pada saat melakukan akad, bahkan dengan sengaja tidak mengirimkan barang yang dibeli sehingga merugikan pihak pembeli, sehingga transaksi yang demikian ini dapat disimpulkan bahwa hukumnya *fasid/rusak*.

## B. Saran

1. Kepada pihak yang berwenang / pemerintah :
  - Agar lebih meningkatkan lagi pengawasan terhadap transaksi jual beli melalui media *online*.
  - Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya pengguna media *online* yang sering berbelanja melalui e-commerce agar mengetahui hak haknya sebagai konsumen, termasuk tatacara pengaduan bila merasa dirugikan.
2. Kepada para pengguna internet, khususnya masyarakat yang sering belanja melalui media *online* agar lebih berhati hati dalam melakukan jual beli *online*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad.(2019).Hukum Perdata Indonesia. Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti.
- Afifudin As Sidawi Abu Abdillah.(2020) .“Bisnis *Online* Dalam Perspektif Fikih Islam”.Yogyakarta:Attuqa.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo.(2014). Hukum Perlindungan Konsumen.Jakarta :Rajawali pers.
- Abdul Halim Barkatullah.(2010).Hak Hak Konsumen.cet.1.Bandung:NusaMedia.
- .....(2008).Hukum Transaksi Elektronik.Bandung:Nusa Media.
- Ishak.2020, Metode Penelitian Hukum.Bandung :Alfabet.
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Kementrian Agama Republik Indonesia.(2019).“Al-Quran dan Terjemahnya”.
- Papang Hidayat.(2020).Dampak Pandemi Covid – 19 Terhadap Hak – Hak Konsumen.Jakarta :Institute for Criminal Justice Reform ( ICJR).
- Nur Baits Ammi.(2020).Halal Haram Bisnis *Online*.Cet.3.Yogyakarta: Pustaka *muamalah*.
- Sayyid Sabiq.(1987).Fikih Sunnah 12, cet.12.Bandung : PT Alma’arif.
- Sugiyono.(2017).Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D”.Bandung: Alfabet.
- Undang – Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.Permatapres.
- Muhamad Fuad Abdulhaqi.(2010).Kumpulan Hadist Shahih. Bukhori Muslim.Surakarta:Penerbit Insan kami.
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.(2017).Depok:Kencana.
- Arnando umboh.(2018)“Tanggung jawab pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen menurut hukum positif indonesia”, Lex privatum Vol VI.Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/21498>.

Daniel arnoidus.Firdaus.Riska fitriani.(2018).“Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Transmetro Pekanbaru Oleh Pengelola Bus Transmetro Pekanbaru.Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Riau.Diakses dari <http://jom.unri.ac.id>.

Kertawidya.(2019).Jurnal Fakultas Hukum Unipas No 1 tahun 2019 hal.7.diakses dari <http://ejournal.unipas.ac.id>

<https://uingusdur.ac.id/profil/struktur-institut/pimpinan-institut>,di akses tanggal 01 November 2022.

Wibisono Bintang Dias 2020, Kristanto reynaldo mozes “Pemenuhan Hak Konsumen Melalui Perlindungan Hak Merek”. Jurnal Suara Hukum Unirversitas Negeri Surabaya 2020.di akses dari <http://journal.unesa.ac.id>.

Negara Punia gede I, Lemes nyoman I.Upaya Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Oleh PDAM Kab.Buleleng. Kertawidya Jurnal fakultas hukum unipas no 1 tahun 2019. diakses dari <http://ejournal.unipas.ac.id>

T. Wibowo.Pengertian Konsumen Serta Hak Kewajiban Konsumen.diakses dari [http://jurnalhukum.com/pengertian\\_konsumen](http://jurnalhukum.com/pengertian_konsumen).

Nurlela.Andi Muhammad Arfah Pattenreng dan Abd.hamid Haris.(2020). Analisis Hukum Pemenuhan Hak Konsumen Atas Informasi Produk Halal Pada Restoran di Kota Makassar diakses dari <https://journal.unibos.ac.id/ijlf/article/view/459>.

Anindya Kusuma.(2012).Pemenuhan Hak - Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet”.Fakultas Ilmu Sosial Uny. Diakses dari <http://eprints.uny.ac.id>.

Ayudea Agustin.(2020).“Hak dan hakekat Negara”.diakses dari <http://binus.ac.id/character-building/2021/08/hak-dan-hakekat-warga-negara>.

DSN 05/DSN MUI/IV/2000. “jual beli *salam*” di akses dari [http://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/05\\_salam.pdf](http://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/05_salam.pdf).

Fatma Hayati.(2018).Pemenuhan Hak – Hak Konsumen Jual Beli *Online* Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum ekonomi syariah( khes )”.Fakultas Syariah dan Hukum Iain Padang Sidempuan, <http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id> diakses tanggal 03 juli 2021.

Mayang Bhumi Adjani. "Pemenuhan Hak Konsumen Jasa Pengangkutan Barang Oleh Pelaku Usaha Dalam Hal Pemberian Ganti Rugi Atas Hilangnya Barang Konsumen.studi di jne agen galunggung kota malang.diakses dari <http://Hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/2364>.

Nunung puspita sari.(2020).Pemenuhan hak konsumen pada peserta bpjs kesehatan dirumah sakit islam metro".diakses dari <http://repository.metro.univ.ac.id>.

Rivki.(2018). Kasus jual beli online gambar hard disk ahli hukum ada unsur menipu. diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-4302473/>.

Syarif.(2020).Cara terbaik jualan di *Instagram* untuk meningkatkan penjualan.diakses dari <https://www.marketerdream.com/jualan-di-Instagram>.

Arkan Faisal.(2021).Apa Yang Dimaksud Dengan Khiar?Berikut Penjelasan, Dasar Hukum Dan Hikmahnya". diakses dari <http://www.tribunnews.com>.

Apriani Desi.Hak-Hak Konsumen Dalam Bingkai Hak Asasi Manusia, diakses dari <https://repository.uir.ac.id/>

Komariyah,(2021) (2022).Mahasiswa UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.Wawancara Pribadi.Pekalongan.

NS Irma,(2021) (2022).Mahasiswa UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.Wawancara Pribadi.Pekalongan.

Riskian sari Nanda,(2021) (2022).Mahasiswa UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.Wawancara Pribadi.Pekalongan.

Yanuar Rahmat,(2021) (2022).Mahasiswa UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.Wawancara Pribadi.Pekalongan.

Ummul khusriyah, Fiqih zeen, Andi sasmito dkk(2022).Mahasiswa UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.Wawancara Pribadi.Pekalongan..

Alfika sukmalia,Fidi sabilan, (2022).Mahasiswa UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.Wawancara Pribadi.Pekalongan.

## DAFTAR LAMPIRAN

### A. Daftar Riwayat Hidup

#### 1. Data Pribadi

Nama : Riskia Anggraini  
NIM : 1218098  
Tempat / Tanggal lahir : Semarang, 4 Maret 1999  
Alamat : Perumahan Binagriya gg Gelatik no : 34  
Pekalongan Barat

#### Nama Orang Tua

Ayah : dr. Triyoga Santoso, Sp An  
Pekerjaan : PNS / Dokter di RSUD Kraton Pekalongan  
Ibu : Farida  
Pekerjaan : ibu rumah tangga  
Alamat : Perumahan Binagriya gg. Gelatik no : 34  
Pekalongan Barat

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Medono 08 tamat tahun 2011
2. SMP Negeri 13 Pekalongan tamat tahun 2014
3. SMA Semesta Semarang tamat tahun 2017
4. Tahun 2018 melanjutkan Pendidikan Program S1 di UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah



B. Panduan Wawancara Skripsi.

PANDUAN WAWANCARA SKRIPSI PEMENUHAN HAK  
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI *SOCIAL*  
*MEDIA INSTAGRAM* DALAM ANALISIS HUKUM EKONOMI

SYARIAH

A. Nama :

Apakah anda pengguna instagram ?

Jawaban : ya/tidak

B. Apakah anda pernah berbelanja online melalui instagram ?

Jawaban : ya/tidak

C. Seberapa sering anda berbelanja melalui instagram/e-commerce ?

( berapa kali dalam sebulan, berapa kali dalam setahun ? )

D. Pada waktu belanja, barang apa yang sering anda beli ?

Jawaban :

Buku – buku/barang keperluan sekolah

Baju/pakaian

Accesories

Makanan

Barang Elektronik

Lainnya, sebutkan :

E. Toko apa yang biasanya anda kunjungi saat berbelanja di instagram ?

Jawaban :

F. Motivasi apa yang membuat anda tertarik untuk berbelanja di instagram ?

Jawaban :



G. Apakah anda pernah mengalami barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan ? jika ya, jelaskan

Jawaban :

H. Apakah anda pernah mengalami barang yang dipesan tidak dikirim atau tidak diterima ?

Jawaban :

I. Apakah anda pernah mengalami barang yang diterima rusak atau cacat ?

Jawaban :

J. Apabila ada keluhan tentang barang tersebut, taukah anda kemana anda harus melapor ?

Jawaban :

K. Bagaimanakah kualitas produk yang anda dapatkan saat berbelanja di instagram ?

Jawaban :

L. Bagaimanakah tingkat kepuasan anda saat berbelanja melalui instagram ?

Jawaban :

M. Apakah anda pernah mengalami tindak kejahatan saat berbelanja melalui instagram ( contohnya seperti kasus penipuan ) jika pernah tolong ceritakan secara detail peristiwanya

Jawaban :

N. Apakah menurut anda sebagai konsumen upaya pemenuhan hak konsumen di dalam jual beli melalui instagram sudah terpenuhi ?

Jawaban :

O. Bagaimanakah pelayanan penjual saat anda membeli produk melalui instagram ?

Jawaban :



## Kuisisioner kedua skripsi

pertanyaan	Jawaban
Apakah anda pengguna instagram	
Nama anda	
Jurusan	
Fakultas	
Apakah anda pernah berbelanja online melalui media online, jika pernah menggunakan aplikasi apa ?	
Apakah di media tersebut anda pernah mengalami barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan ? jika ya, jelaskan	
Apakah anda pernah mengalami barang yang dipesan tidak dikirim atau tidak diterima saat berbelanja melalui aplikasi tersebut ?	
Apakah anda pernah mengalami barang yang diterima rusak atau cacat pada saat berbelanja melalui aplikasi tersebut ?	
Apabila ada keluhan tentang barang tersebut, taukah anda kemana anda harus melapor ?	
Bagaimanakah kualitas produk yang anda dapatkan saat berbelanja di aplikasi tersebut ?	
Bagaimanakah tingkat kepuasan anda saat berbelanja melalui aplikasi tersebut ?	
Apakah anda pernah mengalami tindak kejahatan saat berbelanja melalui aplikasi tersebut, jika pernah tolong ceritakan secara detail peristiwanya ?	
Apakah menurut anda sebagai konsumen upaya pemenuhan hak konsumen didalam jual beli melalui aplikasi tersebut sudah terpenuhi ?	
Bagaimanakah pelayanan penjual saat anda membeli produk melalui media aplikasi tersebut ?	
Umur	
Agama	
Jenis kelamin	
Bagaimanakah menurut anda apakah perilaku konsumtif berbelanja online dipengaruhi oleh gaya hidup dan literasi keuangan , sebutkan alasannya ?	

C. Foto Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Nara Sumber







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

Alamat: Jl.Pahlawan KM.5 Rowolaku Kec.Kajen Pekalongan 51161

---

**SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI**

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Riskia Anggraini  
NIM : 1218098  
Fakultas : Syariah Universitas Islam Negeri KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Nama : Dr. Ali Muhtarom, M.H.I  
NIP : 198504052019031007  
Jurusan : -  
Fakultas : Syariah Universitas Islam Negeri KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Menyatakan bahwa, artikel skripsi yang berjudul : “Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Social Media Instagram Dalam Analisis Hukum Ekonomi Syariah” ~~TIDAK SETUJU~~ SETUJU dipublikasikan di jurnal jurusan ~~HKI/HTN/HES\*~~ dengan mencantumkan nama pembimbing sebagai ~~AUTHOR / CO-AUTHOR\*~~

Demikian Surat Pernyataan Publikasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 9 Desember 2022

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

  
Dr. Ali Muhtarom, M.H.I  
NIP.198504052019031007

  
RISKIA ANGGRAINI  
NIM.1218098



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

Alamat: Jl.Pahlawan KM.5 Rowolaku Kec.Kajen Pekalongan 51161

---

**SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI**

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Riskia Anggraini  
NIM : 1218098  
Fakultas : Syariah Universitas Islam Negeri KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Nama : Dr. Ali Muhtarom, M.H.I  
NIP : 198504052019031007  
Jurusan : -  
Fakultas : Syariah Universitas Islam Negeri KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Menyatakan bahwa, artikel skripsi yang berjudul : “Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Social Media Instagram Dalam Analisis Hukum Ekonomi Syariah” ~~TIDAK SETUJU~~ **SETUJU** dipublikasikan di jurnal jurusan ~~HKI/HTN/HES\*~~ dengan ~~mencantumkan~~ nama pembimbing sebagai ~~AUTHOR / CO-AUTHOR\*~~

Demikian Surat Pernyataan Publikasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 9 Desember 2022

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

  
Dr. Ali Muhtarom, M.H.I  
NIP.198504052019031007

  
RISKIA ANGGRAINI  
NIM.1218098



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Riskia Anggraini  
NIM : 1218098  
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
E-mail address : riskiaanggraini9@gmail.com  
No. Hp : 089501363864

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI  
SOCIAL MEDIA INSTAGRAM DALAM ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 12 Desember 2022



**RISKIA ANGGRAINI**  
NIM. 1218098