

**KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA *ONLINE SHOP*
TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN**
(Studi di Tokopedia dan Shopee)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh :

SUCA RIZKIYAWAN

NIM. 1218067

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA *ONLINE SHOP*
TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN**
(Studi di Tokopedia dan Shopee)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh :

SUCA RIZKIYAWAN

NIM. 1218067

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAA KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suca Rizkiyawan
NIM : 1218067
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kepatuhan Hukum Pelaku Usaha *Online Shop* Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen (Studi di Tokopedia dan Shopee)

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

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 27 Oktober 2023
Yang menyatakan,



Suca Rizkiyawan
NIM. 1218067

NOTA PEMBIMBING

Jumailah, M.S.I.

Desa Podo RT 15 RW 04, Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Suca Rizkiyawan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara:

Nama : Suca Rizkiyawan

NIM : 1218067

Judul Skripsi : Kepatuhan Hukum Pelaku Usaha *Online Shop* Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen (Studi di Tokopedia dan Shopee)

dengan ini mohon agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 27 Oktober 2023

Pembimbing



Jumailah, M.S.I.

NITK. 19830518 201608 D2 099



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

Jl. Pahlawan Km. 5 Rowolaku, Pekalongan Telp. (0285) 412575 Fax. (0285) 423418
Website : fasya.uingusdur.ac.id, Email : fasya@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara :

Nama : Suca Rizkiyawan

NIM : 1218067

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA *ONLINE SHOP*
TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN (Studi di
Tokopedia dan Shopee)

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 13 November 2023 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

Pembimbing,

Jumailah, S.H.I., M.S.I.

NIP. 19830518 201608 D2 009

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. Triana Sofiani, S.H., M.H.

NIP. 19680608 200003 2 001

Penguji II

Tarmidzi, M.S.I.

NIP. 19780222 201608 D1 094



Pekalongan, 23 November 2023

Ditandatangani oleh Dekan

Dr. H. Ahmad Jalaludin, M.A.

NIP. 19730622 200003 1 001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1997 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	s (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	ĥ	h (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	s (dengan titik di bawah)

ض	Ḍad	ḍ	d (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	t (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	z (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
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	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Ta’ Marbutah di Akhir Kata

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

جماعة : ditulis Jama’ah

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t

نعمة الله : ditulis Ni’matullah

زكاة الفطر : ditulis Zakat al-Fitri

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis *a*, kasrah ditulis *i*, dan dammah ditulis *u*.

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis	Ā <i>Jaāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يَسْعَى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كَرِيمٌ	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawumati فُرُوضٌ	Ditulis	Ū <i>fur ūḍ</i>

F. Vokal-vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata dipisahkan Dengan Apostrof

أَنْتُمْ : ditulis *a'antum*

مُؤَنَّثٌ : ditulis *mu'anntaś*

G. Vokal Rangkap

1	Fathah dan ya' sukun بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah dan wawu sukun فَوْقَكُمْ	ditulis	<i>Fauqakum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Jika diikuti huruf Qomariyah ditulis al-

القران : ditulis *al-Qur'an*

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

السَّيِّعة : ditulis *as-sayyi'ah*

I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

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

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



PERSEMBAHAN

Dengan segenap usaha dan teriring ucapan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena-Nya lah Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai wujud syukur, Penulis ingin mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orangtuaku, ibu dan bapak yang selama ini tidak pernah lelah berdoa, mencurahkan kasih sayang dan cintanya, dukungan dan motivasi, serta perhatian yang sangat mendalam. Semoga Allah SWT melimpahkan keberkahan umur, kasih sayang, memberikan kesehatan, dan kebahagiaan kepada bapak dan ibu.
2. Dosen Wali, Teti Hadiati, M.H.I. yang selama ini telah membimbing, memberikan solusi dan nasihat kepada penulis.
3. Dosen Pembimbing, Jumailah, M.S.I. terimakasih atas arahan, nasihat, serta *support* yang membuat penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terimakasih atas ilmu dan dedikasi yang telah diberikan dalam mengajar. Semoga Allah melimpahkan pahala kepada Bapak dan Ibu Dosen.
5. Seluruh Tim support skripsi ini terkhusus diri saya sendiri.
6. Almamater tercinta, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Semua pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.
8. Teruntuk jodoh saya mungkin saat ini kita belum dipertemukan, tapi percayalah suatu saat nanti kita pasti akan bertemu.

MOTTO

“Apa yang diminta mungkin belum tentu dikabulkan atau belum tentu langsung dikabulkan. Tapi satu yang harus kita yakini kalau petunjuk itu pasti dikasih.”

~ Akhdiyah Duta Modjo ~



ABSTRAK

Suca Rizkiyawan. 2023. Kepatuhan Hukum Pelaku Usaha *Online Shop* Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen (Studi di Tokopedia dan Shopee). Dosen Pembimbing: Jumailah, M.S.I.

Online Shop merupakan sebuah aktivitas yang membelanjakan berbagai macam barang, salah satunya pada *e-commerce*. Banyak masyarakat yang sudah paham bahwa bentuk transaksi melalui *online shop* dapat dijangkau dengan mudah. Akan tetapi didalam jual beli *online* sendiri masih ada kekurangan salah satunya dimana muncul beberapa masalah yang bisa merugikan konsumen seperti penyelewangan/*wanprestasi*.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan: 1. Bagaimana kepatuhan hukum pelaku usaha Tokopedia dan Shopee? 2. Bagaimana akibat hukum terhadap konsumen? Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *juridic empiris*, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian ini mengkaji mengenai kepatuhan hukum pelaku usaha dan bagaimana akibat hukum terhadap konsumen.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bentuk kepatuhan hukum pelaku usaha *online shop* terhadap pemenuhan hak konsumen terlaksana secara utuh dalam perjanjian jual beli *online*. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa bentuk kepatuhan hukum pelaku usaha *online shop* Tokopedia dan Shopee berdasarkan adanya sikap takut terhadap sanksi. Pelaku usaha Tokopedia, Kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarka diri dari hukuman yang mungkin dikenakan apabila melanggar ketentuan hukum dan adanya pengawasan yang ketat terhadap kaidah hukum atau disebut (*Compliance*). Kepatuhan hukum pelaku usaha Shopee disebabkan adanya ketidakenakan antar sesama penjual *online shop* (menjaga hubungan baik dengan rekan sesamanya) kepatuhan terhadap kaidah hukum ada bukan karena nilai intrisiknya, akan tetapi agar keanggotaan kelompok tetap terjaga serta ada hubungan baik dengan mereka yang diberi wewenang untuk menerapkan kaidah-kaidah hukum tersebut (*Identification*). Akibat hukum pelaku usaha terhadap pemenuhan hak konsumen sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bentuk akibat hukum pelaku usaha dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi yang sudah tertera dalam UUPK pasal 4 yang berbunyi hak utuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: Kepatuhan Hukum, Hak Konsumen, Pelaku usaha, Tokopedia dan Shopee.

ABSTRACT

Suca Rizkiyawan. 2023. Legal Compliance of Online Shop Business Actors in Fulfilling Consumer Rights Study in Tokopedia and Shopee. Supervisor: Jumailah, M.S.I.

Online shop is an activity that involves purchasing various kinds of goods, one of which is e-commerce. Many people already understand that transactions via online shops can be reached easily. However, in online buying and selling, there are still shortcomings, one of which is that several problems arise that can be detrimental to consumers, such as fraud/default.

This research aims to answer the questions: 1. What is the legal compliance of Tokopedia and Shopee business actors? 2. What are the legal consequences for consumers? This research uses empirical juridical research, using a qualitative approach. Data collection techniques use primary and secondary data. This research examines the legal compliance of business actors and the legal consequences for consumers.

The results of the research show that the form of legal compliance of online shop business actors towards fulfilling consumer rights is fully implemented in online buying and selling agreements. Based on the research results, the author found that the form of legal compliance by online shop business actors Tokopedia and Shopee is based on an attitude of fear of sanctions. Tokopedia business actors, Compliance is based on the hope of a reward and efforts to avoid penalties that may be imposed if they violate legal provisions and strict supervision of legal rules or so-called (Compliance). Legal compliance with Shopee business actors is caused by discomfort between online shop sellers (maintaining good relations with their peers). Compliance with legal rules exists not because of its intrinsic value, but so that group membership is maintained and there is a good relationship with those who are authorized to apply the rules, the legal rules (Identification). The legal consequences of business actors for fulfilling consumer rights are in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The form of legal consequences for business actors is by providing compensation or compensation as stated in UUPK article 4 which states the right to receive compensation or compensation if the goods or the services received are not in accordance with the agreement or are not as they should be.

Keywords: *Legal Compliance, Consumer Rights, Businessmen, Tokopedia and Shopee.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillahirobbil alamin wabihi nastain 'ala umuriddunya waddin, sayyidina wa maulana Muhammadin wa 'alaa alihi wa shohbihi ajmain.

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan Taufiq-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Hak Konsumen Dalam Aplikasi *Online Shop* (Studi di Tokopedia dan Shopee)” ini dengan maksimal. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, serta para pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H). Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag, selaku rektor UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan dan para wakil rektor, beserta jajarannya;
2. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M. A, selaku Dekan Fakuktas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan para wakil dekan, beserta jajarannya;
3. Bapak Tarmidzi, M.S.I. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan Ibu Jumailah, M.S.I selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan

waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;

4. Ibu Teti Hadiati, M.H.I., selaku dosen wali studi yang telah memberikan nasihat, arahan, dan motivasi;
5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Syariah UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan;
6. Ibu dan ayah beserta seluruh keluarga besar tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral maupun materil kepada penulis;
7. Sahabat-sahabat dan teman-teman penulis, serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan dan pahala kepada mereka yang telah memberikan bantuan dalam proses penulisan skripsi ini. Meskipun demikian, saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari segala kekurangan. Oleh karena itu, saya memohon maaf dan mengharapkan saran maupun kritik yang membangun dari berbagai pihak yang terkait demi meningkatkan kualitas penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum ekonomi syariah. Aamiin.

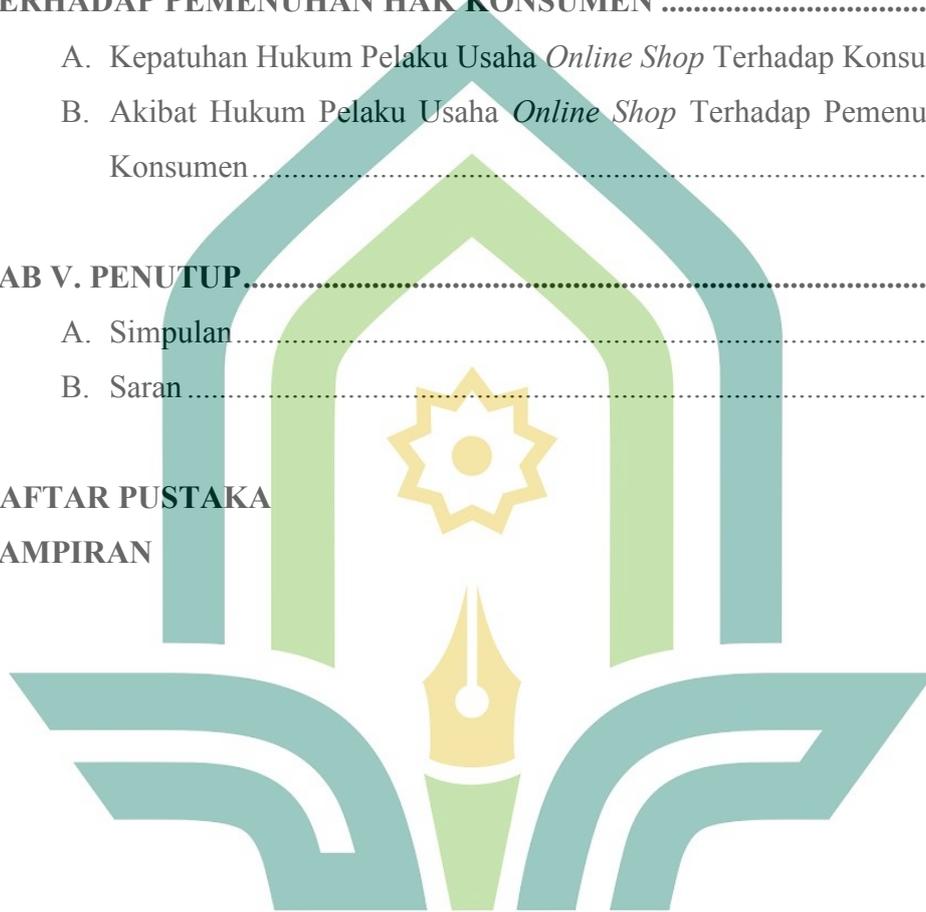
Pekalongan, 27 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
ABSTRAK (ABSTRACT)	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Kerangka Teori.....	7
F. Penelitian Yang Relevan.....	12
G. Metode Penelitian.....	17
H. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II. KERANGKA TEORITIK DAN KONSEPTUAL	23
A. Teori Kepatuhan Hukum	23
B. Konsep Perlindungan Konsumen	41
C. Konsep Jual Beli Online	49

BAB III. HASIL PENELITIAN	57
A. Gambaran Umum Tokopedia	57
B. Gambaran Umum Shopee.....	58
C. Transaksi Jual Beli Pada Tokopedia dan Shopee	60
D. Profil Pelaku Usaha Tokopedia dan Shopee.....	63
BAB IV. KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA <i>ONLINE SHOP</i> TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN	66
A. Kepatuhan Hukum Pelaku Usaha <i>Online Shop</i> Terhadap Konsumen	66
B. Akibat Hukum Pelaku Usaha <i>Online Shop</i> Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen.....	70
BAB V. PENUTUP.....	77
A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjelasan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu	15
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Marketplace Tokopedia	58
Gambar 3.2 Logo Marketplace Shopee.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era komunikasi dan informasi serta cara manusia menjalani kehidupannya, telah banyak diubah oleh perkembangan zaman teknologi yang semakin maju. Masyarakat luar biasa terbantu dengan hadirnya teknologi yang berkembang sangat pesat, ternyata memiliki banyak dampak negatif. Banyak tindakan kriminal yang muncul seperti penipuan, berita-berita hoax yang dapat merugikan kita sendiri ataupun yang lain, serta pelanggaran hak konsumen yang dapat dilakukan dengan mudah. Adapula segi positif dan dapat kita rasakan, diantaranya adalah memudahkan kita dalam mengetahui informasi dan komunikasi dengan yang lain.¹

Salah satu kemajuan teknologi yang banyak digunakan oleh orang, organisasi maupun perusahaan adalah internet. Penggunaan layanan jasa berupa *e-commerce* yang dapat dinikmati oleh konsumen maupun perusahaan sendiri maka segala layanan yang diinginkan oleh para konsumen dapat segera ditindaklanjuti secepat mungkin. Sehingga perusahaan tersebut mampu memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen. Dengan adanya layanan *e-commerce* maka konsumen dapat mengakses serta melakukan pemesanan produk dari berbagai tempat dengan mudah. Hal tersebut menyebabkan banyak perusahaan berlomba-lomba membuat layanan *online* atau layanan *e-commerce*

¹ Ali Nurul Ihsan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Online Shop JD.ID", *Skripsi Fakultas Ekonomi* (Pasundan: UNPAS, 2019), h. 67

yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh konsumen agar memudahkan dan menambah value bagi produknya lebih murah dan efisien.²

E-commerce sendiri menawarkan banya kemudahan terhadap konsumen belum tentu berhasil hanya dengan membuat website toko *online*, namun konsumen secara personal juga akan menilai dan menentukan perilaku apa yang akan mereka ambil berdasarkan penilaian mereka terhadap suatu situs *e-commerce*, apakah konsumen akan percaya dan selanjutnya dengan senang hati bertukar informasi pribadi dengan situs *e-commerce*, dan bertransaksi atau tidak. Para pembeli *online* sangat berhati-hati, dan dengan ancaman kecurangan *online*, mereka memiliki alasan untuk berperilaku demikian.³

Online shop merupakan sebuah aktivitas yang membelanjakan berbagai macam barang. Bentuk kegiatan baru ini pastinya mempunyai nilai yang begitu positif, diantaranya mempermudah kita untuk melakukan transaksi *online*. Saat ini *online shop* sudah menjadi tempat belanja favorit bagi masyarakat dikalangan manapun. Toko *online* adalah sebuah aplikasi *online* untuk jual beli segala sesuatu mulai dari pakaian hingga kebutuhan tiap hari dan mempunyai harga yang sangat terjangkau, proses transaksi yang begitu mudah, dan pengiriman yang tepat waktu dikalangan manapun.⁴

² Tri Utami, "Pengaruh Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepercayaan Konsumen Di Toko Online RR STUFF Kota Bengkulu", *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam* (Bengkulu: UINFAS, 2022), h. 20

³ Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS Center for Academic Publishing Service, 2013), h. 240

⁴ Gading Hidayat dkk, "Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Shopee", *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen2*, No. 9 (2020), h. 11

Banyak masyarakat yang sudah paham bahwa bentuk transaksi melalui *online* dapat dijangkau dengan mudah. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi *online shop* membuat masyarakat di manapun berada dapat mengaksesnya, dimana para produsen dan konsumen dapat bertransaksi secara tidak langsung. Dan biasanya minat para konsumen sebelum melakukan transaksi, konsumen melihat dari berbagai jenis seperti spesifikasi barang, foto produk, dan video.⁵

Kegiatan jual beli secara *online* merupakan hal yang baru dan cukup berkembang sampai saat ini, sebab dapat memudahkan konsumen dalam memenuhi berbelanja. Transaksi *online* menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain lebih praktis serta mudah dan dapat dilakukan kapanpun selama koneksi internet dapat diakses, namun disisi lain memiliki dampak negatif yaitu menimbulkan permasalahan hukum yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Mengingat pembelian melalui transaksi *online* dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen yang tidak bertatap muka secara langsung serta tidak saling mengenal dengan kata lain transaksi *online* dilakukan atas rasa kepercayaan dari para pihak, permasalahan yang dapat terjadi pada transaksi *online* antara lain, yaitu bahwa kualitas barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha, waktu pengiriman tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati, dalam proses pengiriman barang juga rawan terjadinya kerusakan.⁶

⁵ Azmii Fitriasia dan Syafira Shamuri , “Belanja Online: Studi Online Shopping Mahasiswa Universitas Negeri Padang”, *Kronologi3*, No. 1 (2021), h. 32

⁶ Indah Putri Utami, “Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Fashion Online Perspektif Hukum Nasional Dan Hukum Islam Studi Kota ParePare”, *Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam* (Parepare: STAIN PAREPARE, 2018), h. 23

Konsumen merupakan istilah yang kerap digunakan dalam pembicaraan keseharian, hal semacam ini yang harus kita perhatikan secara terbatas guna memudahkan pembahasan mengenai perlindungan konsumen. Banyak berbagai definisi mengenai rancangan undang-undang perlindungan konsumen, dalam rangka untuk menuju terbentuknya undang-undang perlindungan konsumen. Pengertian perlindungan konsumen terdapat pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁷

Salah satu fungsi hukum adalah memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terkhususnya yang berada dalam status lemah akibat tidak seimbangannya hubungan hukum. Begitulah halnya dengan Hukum Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur. Hukum Perlindungan Konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.⁸

Hasil wawancara menunjukan bahwa, konsumen yang bernama Alex Samudra pernah berbelanja pada Tokopedia dengan membeli barang berupa Headphone dengan merek Behringer BH 770. Namun, barang yang sampai tidak sesuai dengan apa yang dia pesan dan yang sampai justru merek Behringer BH

⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2

⁸ Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), (Mataram: UB Press, 2011), h. 42

470.⁹ Terdapat lagi konsumen yang bernama Novi Chaerunnisa dia pernah berbelanja juga pada Shopee dengan membeli barang berupa Gamis dengan ukuran XL. Namun, barang yang sampai tidak sesuai dengan apa yang dia pesan dan yang sampai justru ukuran (XXL) dengan motif yang berbeda.¹⁰ Dalam hal ini, pelaku usaha yang terdapat pada *online shop* Tokopedia dan Shopee telah mengalami *wanprestasi* dalam melakukan proses jual beli, keadaan ini dapat kita lihat dari konsumen yang pernah berbelanja pada toko tersebut.

Permasalahan yang terjadi diantara konsumen dengan pelaku usaha bertentangan dengan pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang disebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.¹¹ Karena pelaku menyediakan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya dari barang yang diperjual belikan. Hal ini ini dibuktikan dengan barang yang sampai di tangan konsumen adalah barang yang sama sekali tidak sesuai, seperti kualitas produk yang berbeda.

Berdasarkan pemaparan diatas maka perlindungan konsumen dalam jual beli secara *online* sangat diperlukan. Pentingnya kesadaran bagi pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya, selain itu kita sebagai konsumen memiliki hak yang penting untuk ditegakkan. Dengan permasalahan tersebut adanya ketertarikan oleh peneliti untuk

⁹ Alex Samudra, diwawancarai oleh Suca Rizkiyawan pada tanggal 20 Juli 2023

¹⁰ Novi Chaerunnisa, diwawancarai oleh Suca Rizkiyawan pada tanggal 03 September 2023

¹¹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7

membahas masalah dengan judul : **KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA *ONLINE SHOP* TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN**
(Studi Tokopedia dan Shopee)

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari permasalahan yang ada pada latar belakang tersebut, masalah yang akan diuraikan adalah:

1. Bagaimana kepatuhan hukum pelaku usaha Tokopedia dan Shopee?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap pemenuhan hak konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan agar tidak terjadi adanya penyimpangan dari rumusan masalah:

1. Untuk menjelaskan bagaimana kepatuhan hukum pelaku usaha Tokopedia dan Shopee.
2. Untuk menjelaskan bagaimana akibat hukum terhadap pemenuhan hak konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam memperluas wawasan dan pengetahuan terutama dalam bidang hukum ekonomi syariah *E-commerce*.
2. Manfaat praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk masyarakat umum mengenai sistem jual beli secara *online*.

E. Kerangka Teori

1. Jual beli online

Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Dengan peraturan tersebut memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya.¹²

Pengertian jual beli *online* yaitu para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan pasal 1 ayat 17 Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) disebut sebagai kontrak elektronik yaitu perjanjian para pihak yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

E-Commerce berasal dari bahasa Inggris, penggabungan dua buah kata, yaitu kata E yang merupakan kepanjangan dari Electronic dan kata

¹² Ratu Humaemah, "Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce" *Jurnal Islamiconomic*4. No. 2 (2014), h. 290

Commerce. Menurut bahasa (etimologi) ialah: (E) *electronic* adalah ilmu elektronik (muatan listrik), alat-alat elektronik, atau semua hal yang berhubungan dengan dunia elektronika dan teknologi. Sementara (C) *commerce* adalah perdagangan dan perniagaan.¹³ Adapun menurut istilah pengertian *e-commerce* adalah transaksi perdagangan melalui media elektronik yang berhubungan dengan internet.¹⁴

Berdasarkan undang-undang no 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 12 setiap peristiwa hukum yang dilakukan di dunia virtual atau elektronik layaknya jual beli secara *online* maka yang terbentuk didalamnya berdasarkan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak “Tanda tangan dalam bentuk elektronik merupakan suatu kesepakatan yang sah dan mengikat bagi kedua belah pihak, yang selayaknya perjanjian yang berlaku di keyataan” dalam ketentuan ini mengatur tentang kontrak dalam jual beli secara *online*. Tokopedia memiliki syarat dan perjanjian dengan cara pemberian tanda centang oleh pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha, pemberian tanda centang tersebut merupakan tanda bentuk kesepakatan yang diberikan oleh masing-masing pihak.¹⁵

Terkait permasalahan keamanan dalam perlindungan konsumen, berbagai acuan hukum menjadi pendukung untuk melengkapi permasalahan dalam akses jual beli *online*. Aturan hukum yang diberlakukan oleh

¹³ John M. Echols dan Hasaan Shadily, Kamus Inggris Indonesia, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 209

¹⁴ Adi Sulisty Nugroho, E-Commerce Teori dan Implementasi, (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), h. 5

¹⁵ Rosa Agustia, Kontrak Elektronik dalam Sistem Hukum Indonesia, (Jakarta: Gloria Juris, 2008), h. 10

pemerintah turut didukung dengan salah satu kebijakan yang dikeluarkan pihak Shopee yaitu terkait dengan kebijakan tentang pengembalian dana dan barang apabila terjadi ketidaksesuaian terhadap barang yang dibeli oleh konsumen melalui *e-commerce* Shopee.

Regulasi mengenai kemanan dan perlindungan konsumen menjadi sangat penting dalam aktivitas belanja *online* mengingat tingkat resikonya yang sangat tinggi terhadap konsumen misalnya ketidaksesuaian atas tampilan barang yang dipesan dengan kenyataan barang yang diterima, barang yang dibeli tidak dapat diterima secara langsung karena memerlukan waktu pengiriman, kerentanan terhadap kerusakan barang dalam proses pengiriman, dan kerentanan terhadap penipuan.

2. UU Perlindungan Konsumen

Dalam UU Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam realita kehidupan sehari-hari posisi konsumen cenderung lebih lemah dari pada produsen, maka dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) inilah yang menjadi pendukung ataupun penguat untuk konsumen agar lebih seimbang terhadap produsen dan tentunya produsen tidak diberi ruang untuk menindas dan memanfaatkan konsumen. Dalam UUPK tersebut juga ditegaskan poin-poin yang menjadi hak-hak dasar dari konsumen, seperti:

- a. Hak atas keamanan

- b. Hak untuk memilih
- c. Hak atas informasi
- d. Hak untuk didengarkan
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan dasar hidup
- f. Hak untuk mendapat ganti rugi
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- h. Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat¹⁶

Kemudian dalam pasal 19 ayat 1 disebutkan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Realitanya dalam upaya melindungi konsumen masih terdapat banyak persoalan yang pada akhirnya mengalami kerugian oleh pihak konsumen, karena UUPK sendiri belum bisa secara efektif memberikan hukuman bagi para pelaku usaha yang tidak jujur dan mengakibatkan kerugian pada konsumen.¹⁷

Memperhatikan dari isi pasal 19 ayat 1 dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi: tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, dan tanggung jawab ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

¹⁶ Khumaidi Jafar, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 6. No. 1 (2014), h. 53

¹⁷ Rafik Isa Beekum, *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 56

Perlindungan konsumen adalah segala peraturan serta undang-undang yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya serta mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen, yang dapat berupa segala transaksi jual beli secara langsung maupun tidak langsung.

Asas-asas perlindungan konsumen meliputi:

- a. Asas manfaat
- b. Asas keadilan
- c. Asas keseimbangan
- d. Asas keamanan
- e. Asas keselamatan konsumen
- f. Asas kepastian hukum

3. Kepatuhan Hukum

Kepatuhan memiliki makna tunduk, taat dan turut. Kepatuhan berarti ketundukan, ketaatan keadaan seseorang tunduk menurut sesuatu atau seseorang. Jadi, kepatuhan hukum adalah keadaan seorang warga masyarakat yang tunduk patuh dalam satu aturan hukum yang berlaku.¹⁸

Kepatuhan hukum merupakan produk kesadaran hukum yang didasari oleh pengetahuan tentang hukum, setidaknya mengetahui peraturan-peraturan hukum yang ada dan berlaku.¹⁹ Soerjono Soekamto mengatakan bahwa

¹⁸ Muhammad Zainal, Pengantar Sosiologi Hukum, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 181

¹⁹ Fais Yonas Boa, Pancasila dalam Sistem Hukum, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm.

kepatuhan terhadap hukum merupakan unsur lain dari persoalan yang lebih luas yaitu kesadaran hukum. Menurut Tuti Haryanti ada empat indikator kesadaran hukum yaitu pengetahuan hukum, pemahaman tentang hukum, sikap hukum, dan perilaku hukum.²⁰

Peraturan perundang-undangan harus dapat menjamin jangkauan informasi yang bisa diakses konsumen, khususnya mengenai informasi produk barang dan jasa, termasuk di dalamnya fasilitas untuk memilih, label sebagai identitas produk, kode tanggal kadaluwarsa, serta hal-hal yang perlu untuk diketahui konsumen.²¹ Kewajiban produsen mematuhi hukum tidak dimaksud untuk mengurangi inovasi dan kreativitasnya, tetapi berfungsi sebagai alat ketertiban dan keteraturan dalam penciptaan praktik bisnis yang sehat.²²

F. Penelitian yang Relevan

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan tema penelitian antara lain:

Penelitian dengan judul: “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online”.²³ Jenis penelitian penulisan dalam skripsi ini adalah penelitian

²⁰ Tuti Haryanti, ” Peningkatan Kesadaran Hukum Perilaku Usaha Terhadap Sertifikasi Halal dalam Menjamin Hak Konsumen Muslim”, *Tahlim2*, No 1, (2016), h. 76

²¹ Taufik H Simatupang, Aspek Hukum Periklanan dan Perspektif Perlindungan Konsumen (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2018), h. 65

²² Dona Boy, “Kepatuhan Hukum Produsen Terhadap Pencantuman Tanggal Kadaluwarsa Pada Produk Pangan Industri Rumah Tangga Merek TRIMAVID”, *Skripsi Fakultas Syariah* (Lampug: IAIN Metro, 2020), h. 13

²³ Ela, Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online,” *Skripsi, Fakultas Syariah* (Makassar: UIN ALAUDDIN, 2020)

kepastakaan atau *library research*, sedangkan Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Normatif, penelitian ini didasarkan pada sumber-sumber kepastakaan untuk membahas masalah-masalah yang telah dirumuskan.

Hasil penelitian ini menyebutkan setelah mengadakan beberapa kajian terhadap jual beli melalui situs belanja online, dapat dikatakan bahwa proses jual beli dibagi menjadi empat yaitu penawaran, penerimaan, pembayaran dan pengiriman. Sedangkan pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha apabila ada konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja online ini adalah mengganti secara keseluruhan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen baik itu ongkos kirim maupun harga barang yang telah dibeli.

Penelitian dengan judul: "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual-Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta."²⁴ Dalam penelitian skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dan mempunyai jenis penelitian hukum normatif atau *library research* dengan melakukan pengkajian terhadap undang-undang, buku-buku, dan kitab-kitab fiqh yang berkaitan dengan judul skripsi tersebut.

Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa akad jual-beli pada Shopee itu tak sama persis dengan akad salam yang berlaku pada muamalah Islam. Akad jual-beli pada shopee lebih tepatnya disebut dengan Khiyar Ru'yah atau jual-beli

²⁴ Nurmia Noviantri, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta", *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2019)

biasa, karena ini adalah jual-beli benda yang gaib (tidak ada di tempat) atau benda yang belum pernah diperiksa pada saat melakukan transaksi.

Penelitian dengan judul: “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha” Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa perlindungan konsumen pada BPSK berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang nomor 8 tentang perlindungan konsumen sedangkan pada pengadilan negeri kurang objektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Tanggungjawab pelaku usaha *wanprestasi* dapat dilakukan dengan melanjutkan/membatalkan perjanjian dan mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat *wanprestasi* tersebut.²⁵

Penelitian dengan judul: “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pengiriman Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Aplikasi Tiktok Shop”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa bentuk pertanggungjawaban terhadap perbuatan pengiriman barang tidak sesuai pesanan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen ialah pemberian ganti rugi ataupun kompensasi kepada konsumen, berupa pengembalian barang (*retur*) atau pengembalian dana (*refund*).²⁶

Penelitian dengan judul: “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penjualan Produk Tas Obral Online”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa bentuk tanggungjawab bagi pelaku usaha atas penjualan produk tas obral online

²⁵ Nurfajryanti Ramadhani, “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha” *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum* (Makassar: UINALAUDDIN, 2016)

²⁶ Regina Lumentut, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pengiriman Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Aplikasi Tiktok Shop”, *Lex Administratum*6, No. 3 (2023)

dalam hal ini dengan cara memberikan kompensasi atau ganti rugi pada produk yang mengalami masalah.²⁷

Tabel ini menjelaskan perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan tema peneliti:

Tabel 1.1
Penjelasan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online	Jurnal tersebut memiliki persamaan yaitu membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik	Perbedaannya terletak pada objek kajiannya karena dalam penelitian yang akan penulis teliti lebih fokus menggali dan menganalisis kepatuhan hukum pelaku usaha <i>online shop</i> terhadap pemenuhan hak konsumen.
2	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual-Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta	Skripsi tersebut memiliki persamaan yaitu membahas mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli online	penelitian ini hanya fokus pada sistem akad yang digunakan untuk transaksi (muamalah) dalam jual-beli secara <i>online</i> , namun dalam penelitian penulis akan lebih terfokus pada kepatuhan hukum pelaku usaha <i>online shop</i> terhadap pemenuhan hak konsumen di <i>e-commerce</i>
3	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan di	Skripsi tersebut memiliki persamaan yaitu membahas	membahas mengenai hak konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label

²⁷ Agustin Nurindah Permatasari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penjualan Produk Tas Obral Online" *Skripsi Fakultas Hukum* (Semarang: UNNES, 2018)

	Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen” (Studi Kasus di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi Mitra Swalayan)	mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli online	harga dan kasir pada swalayan, alfamart dan indomart sedangkan dalam penelitian penulis akan lebih terfokus pada kepatuhan hukum pelaku usaha <i>online shop</i> terhadap pemenuhan hak konsumen di <i>e-commerce</i>
4	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pengiriman Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Aplikasi Tiktok Shop	Jurnal tersebut memiliki persamaan yaitu membahas mengenai perlindungan konsumen dalam tranaksi jual beli online	membahas mengenai perlindungan hukum barang yang tidak sesuai pesanan pada tiktok shop sedangkan dalam penelitian penulis akan lebih terfokus pada kepatuhan hukum pelaku usaha <i>online shop</i> terhadap pemenuhan hak konsumen di <i>e-commerce</i>
5	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penjualan Produk Tas Obral Online	Skripsi tersebut memiliki persamaan yaitu membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online	membahas mengenai perlindungan hukum dalam penjualan produk tas obral sedangkan dalam penelitian penulis akan lebih terfokus pada kepatuhan hukum pelaku usaha <i>online shop</i> terhadap pemenuhan hak konsumen di <i>e-commerce</i>

G. Metode Penelitian

Untuk memperjelas penulisan dalam skripsi ini, maka diperlukan suatu metode yang tepat, metode yang dipakai adalah:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *yuridis empiris*. Menurut Abdul Kadir Muhamad, penelitian yuridis empiris adalah: “penelitian yang dilakukan dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan”.²⁸ Jadi, penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mengungkap permasalahan di lapangan yang diteliti dengan berpegang pada ketentuan yang normatif mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna aplikasi *online shop*.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Djaman Satori dan Aan Qomariyah, penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk dengan kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi keadaan masyarakat yang alamiah dengan mengacu kepada undang-undang.²⁹

²⁸ Abdul Kadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung : Citra Aditya, 2004), h. 134

²⁹ Djaman Satori dan Aan Qomariyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 25

3. Sumber Data

Berdasarkan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber orang pertama. Data primer ini diperoleh dari pelaku usaha *online shop*, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data sebagai responden yaitu:

- 1) Pelaku usaha *online shop* Tokopedia dan Shopee.
- 2) Dokumentasi.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terkait data penelitian. Data sekunder terdiri dari, sebagai berikut:

- 1) Bahan Hukum Primer ialah data vital yang digunakan sebagai bahan penelitian dengan memiliki sifat definitif. Data tersebut khusus yang memiliki wewenang, seperti peraturan perundang-undangan dan semua dokumen resmi yang berisi akidah hukum. Bahan hukum primer yang digunakan peneliti yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Transaksi Elektronik.
- 2) Bahan Hukum Sekunder ialah data yang tidak membatasi dalam memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer. Data tersebut berupa buah hasil dari pandangan atau spekulasi yang dilakukan oleh para ahli hukum yang berkonsentrasi pada bidang tertentu. Bahan

hukum sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu buku-buku hukum, jurnal penelitian, serta karya-karya tulis ilmiah.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa metode:

a. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menggali dan menemukan informasi secara langsung untuk memperoleh keterangan atau penjelasan yang diperlukan sekaligus memperjelas data yang ada dengan mengemukakan sejumlah pertanyaan kepada narasumber dan informan.³⁰ Untuk memperoleh bahan non hukum maka peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha *online shop* Tokopedia dan Shopee.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal dalam kegiatan dan yang lainnya. Dalam penelitian ini hasil dari dokumentasi berupa foto wawancara dengan pelaku usaha *online shop* Tokopedia dan Shopee.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Mudjiaraharjo, analisis data merupakan tindakan mengoordinasikan, mengumpulkan, menyusun, mengkode, atau mencap, dan

³⁰ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansyur, "Metotologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi", (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), h. 176

mengklasifikasikannya dengan tujuan agar didapatkan suatu temuan berdasarkan konsentrasi atau masalah yang akan dibahas.³¹ Teknik analisis data sangat penting mengingat data kualitatif yang begitu banyaknya perlu disederhanakan supaya dapat dipahami. Secara sederhana analisis data bermakna suatu proses menjelaskan, memahami, dan memaknai data yang diperoleh dengan menunjukkan bukti-bukti argumen yang baik dan logis.

Penulis menggunakan teknik analisis interaktif. Yang terdiri dari beberapa alur kegiatan yang dilakukan secara beramaan. Menurut Miles and Huberman yaitu reduksi data, display data, dan kesimpulan. Ketika alur tersebut merupakan aktivitas yang berbentuk interaksi dalam proses pengumpulan data ketika dilapangan sebagai siklus. Hal tersebut bertujuan untuk menemukan dan membangun pemahaman terhadap alur permasalahan dan mendapatkan data secara akurat, tepat, dan empirik.

Untuk lebih jelasnya yaitu sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Pada tahap ini, semua informasi eksplorasi dari wawancara dan dokumentasi dikumpulkan. Tahap pengumpulan data ini merupakan fase yang paling penting dan bisa memakan waktu yang lama.

b. Reduksi data

Pada tahap ini peneliti memulai mereduksi informasi dengan menyusun dan memilih informasi sesuai dengan permasalahan yang akan dijawab. Jika ada data-data yang kurang penting atau tidak bisa menjawab

³¹ Sugiyono, "Metode Penelitian Hukum", (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 386

pertanyaan penelitian maka perlu dibuang, sehingga yang tersisa hanya data-data penting dan mampu menjawab persoalan penelitian.

c. Display data

Merupakan proses ketika semua data sudah direduksi kemudian dilakukan kategorisasi atau pemilahan dengan membuat klasifikasi-klasifikasi tertentu menurut pokok-pokok permasalahan sehingga mudah sebagai peneliti dan pengamat untuk melihat pola keterkaitan antara satu data dengan data yang lain.

d. Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari metode informasi untuk mencapai deskripsi penelitian. Informasi yang telah terkumpul kemudian dikurangi dan diurutkan untuk disimpulkan sementara. Pada fase awal umumnya masih samar-samar, namun akan menjadi jelas pada tahap-tahap selanjutnya. Kesimpulan sementara itu kemudian diverifikasi menggunakan strategi triangulasi sumber data dan metode.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk memudahkan peneliti dan pembaca dalam memahami isi dari skripsi ini. berdasarkan alur pembahasan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bagian ini memiliki poin latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teori, penelitian yang relevan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Di dalamnya dijelaskan mengenai teori kepatuhan hukum, konsep perlindungan konsumen, dan konsep jual beli online. Pada bagian ini, peneliti mendeskripsikan hal-hal pokok yang akan digunakan sebagai pisau analisis untuk eksplorasi permasalahan yang sedang diteliti.

Bab III Hasil Penelitian. Pada bab ini, peneliti mengemukakan profil pelaku usaha online shop Tokopedia dan Shopee, prosedur transaksi jual beli pada marketplace, kelebihan dan kekurangan pada marketplace, pelaksanaan pelaku usaha online shop terhadap pemenuhan hak konsumen.

Bab IV Pembahasan. Pada bab ini, peneliti akan menjawab sesuai rumusan masalah berupa analisis sesuai teori yang telah dipaparkan. Dengan menganalisis kepatuhan hukum pelaku usaha online shop Tokopedia dan Shopee, menganalisis akibat hukum terhadap pemenuhan hak konsumen.

Bab V Penutup. berisi mengenai kesimpulan dan saran. Pada bagian ini, peneliti menutup penelitiannya dengan memberikan kesimpulan, peneliti juga memberikan sebuah saran bagi para pihak-pihak yang terkait serta pembaca secara umum sebagai sumbangsih pemahaman yang semoga bisa bermanfaat.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan terkait kepatuhan hukum pelaku usaha *online shop* terhadap pemenuhan hak konsumen:

1. Kepatuhan hukum pelaku usaha *online shop* Naamy Collection (Tokopedia) terhadap pemenuhan hak konsumen disebabkan sikap takut terhadap sanksi. Sikap patuh pelaku usaha dikarenakan ketakutan terhadap sanksi apabila tidak menaati aturan (*Compliance*), sikap tidak enak sesama penjual *online shop* Afsilah Collection (Shopee). Sikap patuh pelaku usaha dikarenakan adanya sikap tidak enak antar sesama penjual *online shop* (*Identification*).
2. Akibat hukum dari adanya *wanprestasi* terhadap konsumen. Apabila terjadinya suatu *wanprestasi* yang dilakukan oleh pelaku usaha telah sesuai dalam UU Perlindungan konsumen yaitu memberikan ganti rugi berupa pengembalian barang, penggantian barang sesuai dengan nominal barang yang dibeli oleh konsumen.

B. Saran

1. Seharusnya bagi pelaku usaha *online shop* sikap kepatuhan hukum lebih harus diperhatikan lagi. Ketika terjadi *wanprestasi* terhadap konsumen alangkah baiknya sebelum mengirim barang, barang terlebih dahulu dicek kembali sedetail mungkin sebelum barang itu dipacking setelah itu dikirm, biar tidak terjadi adanya permasalahan dalam suatu transaksi secara *online*. Sehingga

adanya tingkat penipuan atau terjadi *wanprestasi* dapat diminimalisir lebih sedikit. Selain itu, diharapkan kepada seluruh pelaku usaha agar mempublikasikan foto produk yang sebenar-benarnya dengan penjelasan yang sesuai dengan keadaan produk tersebut, sesuai dengan produk tersebut sehingga konsumen tidak merasa tertipu.

2. Seharusnya bagi pelaku usaha *online shop* terhadap akibat hukum yang diberikan oleh konsumen lebih diperhatikan lagi. Kepada masyarakat khususnya konsumen, agar dapat mengetahui bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap dirinya selaku konsumen. Sehingga dapat mengetahui apa saja hak-hak dan kewajiban-kewajibannya selaku konsumen dalam transaksi jual beli. Dengan begitu, apabila timbul persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara *online*, dapat diselesaikan sesuai aturan hukum yang berlaku. Sehingga tidak adanya pihak yang dirugikan. Kemudian diharapkan agar konsumen lebih teliti terlebih dahulu sebelum membeli barang di *e-commerce* terkhususnya pada Tokopedia dan Shopee.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Achmad. (2017). *Menguak Tabir Hukum* Jakarta: Kencana.
- Arfiansyah, Jazak Yus. (2012). *Dear Customer, I Hate You* Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Agustina, Rosa. (2008). *Kontrak Elektronik dalam Sistem Hukum Indonesia* Jakarta: Gloria Juris.
- Beekum, Isa Rafik. (2004). *Etika Bisnis Islam* Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghony, M Djunaidi dan Almansyur Fauzan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gultom, Elisatris. (2009). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce* Jakarta: Ellips Media.
- Hartono, Sri Redjeki. (2000). *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* Bandung: Mandar Maju.
- Kadir, Muhammad Abdul. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum* Bandung: Citra Aditya.
- Kurniawan. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* Mataram: UB Press.
- Mamudji, Sri. (2003). *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- M, Echols John dan Shadily H. (2003). *Kamus Inggris Indonesia* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* Depok: Prenadamedia Group.
- Satori, Djaman dan Qomariyah A. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabeta.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Grasindo.
- Simatupag, H Taufik. (2018). *Aspek Hukum Periklanan dan Perspektif Perlindungan Konsumen* Bandung: Citra Aditya Bhakti.

- Soekanto, Soerjono. (2015). *Sosiologi Suatu Pengantar* Jakarta: Rajawali Pers.
- Suadi, Amran. (2018). *Sosiologi Hukum, Penegakan, Realitas, dan Nilai Moralitas Hukum* Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Hukum* Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, Nugroho Adi. (2016). *E-Commerce Teori dan Implementasi* Yogyakarta: Ekuilibria.
- Sunyoto. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* Yogyakarta: CAPS Center for Academic Publishing Service.
- Sutanto, M. (2000) *Strategi Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia* Yogyakarta: Andi Offcet.
- Susanto, Happy. (2008). *Hak-hak Konsumen jika Dirugikan* Jakarta: Visimedia.
- Wahyudi, Anang A dan Purbo Onno W. (2003). *Mengenal E-Commerce* Jakarta: Alex Media Computendo.
- Wijaya, Gunawan dan Muljadi Kartini. (2003). *Seri Hukum Perikatan* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wong, Jony. (2010). *Internet marketing for the Benginer* Jakarta: Kompas Gramedia.
- Yonas, Boa Fais. (2017). *Pancasila dalam Sistem Hukum* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zaenal, Muhammad. (2019). *Pengantar Sosiologi Hukum* Yogyakarta: Deepublish.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.

Jurnal

- Apriatman, Molle Ari. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk. *PATTIMURA Law Study Review* 1(1), 10.
- Fitrisia, Azmii. (2021). Belanja Online: Studi Online Shopping Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Kronologi*, 3(1), 32.
- Haryanti, Tuti. (2016). Peningkatan Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Terhadap Sertifikasi Halal Dalam Menjamin Hak Konsumen Muslim. *Tahlim* 2(1), 76.

Hidayat, Gading. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang Angkatan 2016-2018). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 2(9), 11.

Humaemah, Ratu. (2014). Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce. *Jurnal Islamiconomic* 4(2), 290.

Jafar, Khumaidi. (2014). Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 6 (1), 53.

Lumentut, Regina. (2003). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pengiriman Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Aplikasi Tiktok Shop. *Lex Administratum* 6(3), 46.

Nugraha, Adi Rifan. (2014). Perindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online. *Jurnal Serambi* 8(2), 95.

Rongiyati, Sulasi. (2019). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik. *Negara Hukum* 10(1), 10.

Simanullang, Natalia Heldya. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Malaysia law* 1(1), 113

Skripsi

Boy, Dona. (2020). Kepatuhan Hukum Produsen Terhadap Pencantuman Tanggal Kadaluarsa Pada Produk Pangan Industri Rumah Tangga Merek TRIMAVID Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.

Ela. (2020). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Ihsan, Ali Nurul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Online Shop JD.ID (Suatu Survey Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pasundan) Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

Jubaidah, Annisatul. (2022). Analisis Kepatuhan Hukum Produsen Terhadap Pencantuman Tanggal Kadaluarsa Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Syaid Surakarta.

- Najib, Moh Ainun. (2022). Penyelesaian Wanprestasi Pada Perjanjian Kerjasama (Ijarah) Antara Pengrajin Batik Dengan Juragan Batik Di Kota Pekalongan Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahmad Wahid Pekalongan.
- Nasution, M Lutfi. (2020). Kepatuhan Hukum Pelaku Usaha Makanan Tradisional Terhadap Pemenuhan Standar Kesehatan Di Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandaling Natal Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Nofandi, Ozi. (2013). Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Kartu Prabayar pada PT. XL Axiata Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Skripsi Fakultas Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Novianti, Nurmia. (2019). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Permatasari, Agustin Nurindah. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penjualan Produk Tas Obral Online Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
- Putri, Utami Indah. (2018). Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Fashion Online Perspektif Hukum Nasional Dan Hukum Islam Studi Kota ParePare Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Parepare Parepare.
- Ramadhani, Nurfajryanti. (2016). Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sistyananda, Faisal. (2022). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Barang Dan Atau Jasa Melalui E-Commerce Di Tokopedia Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Utami, Tri. (2022). Pengaruh Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepercayaan Konsumen Di Toko Online RR STUFF Kota Bengkulu Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Undang-Undang

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Website

Ginee, “Kelebihan dan Kekurangan pada Shopee”, diakses dari <https://ginee.com/id/insights/kelebihan-dan-kekurangan-shopee/> diakses pada tanggal 30 September 2023

Ginee, “kelebihan dan kekurangan pada Tokopedia”, diakses dari <https://ginee.com/id/insights/kelebihan-dan-kekurangan-tokopedia/> diakses pada tanggal 30 September 2023

Ginee, “Mekanisme Proses Penjualan di Shopee”, diakses dari <https://ginee.com/id/insights/proses-bisnis-penjualan-online/> diakses pada tanggal 27 September 2023

Tokopedia, “Term & Conditions” diakses dari <https://www.tokopedia.com> diakses pada tanggal 24 September 2023

Wawancara

Chaerunnisa, Novi, diwawancarai oleh Suca Rizkiyawan pada tanggal 03 September 2023

Naamy, Nazar, diwawancarai oleh Suca Rizkiyawan pada tanggal 23 November 2023

Pratama, Faiz, diwawancarai oleh Suca Rizkiyawan pada tanggal 24 November 2023

Samudra, Alex, diwawancarai oleh Suca Rizkiyawan pada tanggal 20 Juli 2023



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

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.fasya.uingusdur.ac.id email: fasya@uingusdur.ac.id

Nomor : B-1912/Un.27/J.I.2/11/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian

03 November 2023

Yth. Pelaku Usaha *Marketplace*

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Suca Rizkiyawan
NIM : 1218067
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah / 11
Fakultas : Syariah

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

"Kepatuhan Hukum Pelaku Usaha *Online Shop* Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen" (Studi di Tokopedia dan Shopee)

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Tarmidzi, M.S.I
NIP. 19780222201608D1004
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



DOKUMENTASI

Pelaku Usaha Online Shop



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Suca Rizkiyawan

TTL : Pekalongan, 28 Oktober 2000

Alamat : Jl. Indragiri 1 No 26 RT 01 RW 02 Kecamatan Pekalongan Utara

Nama Ayah : Yahya

Nama Ibu : Mulyati

Universitas : Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

E-mail : sucarizkiyawan@gmail.com

B. Data Pendidikan

1. TK ISLAM BHAKTI PEKALONGAN
2. SD MUHAMMADIYAH 01 PEKALONGAN
3. SMP MUHAMMADIYAH PEKALONGAN
4. SMA MUHAMMADIYAH PEKALONGAN
5. UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

Dengan demikian daftar riwayat hidup dibuat sebagaimana mestinya.

