

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi dan perdagangan. Transformasi digital mendorong lahirnya sistem perdagangan berbasis elektronik (*electronic commerce*) yang memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat, praktis, dan efisien tanpa dibatasi ruang dan waktu.¹ Perdagangan elektronik tidak lagi sekadar alternatif, melainkan telah menjadi bagian integral dari sistem perekonomian modern yang memengaruhi pola konsumsi masyarakat.²

Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce menunjukkan perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan telepon pintar. Platform perdagangan digital seperti Shopee, Tokopedia, dan lainnya menjadi sarana utama masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Kemudahan dalam mengakses produk, sistem pembayaran yang beragam, serta fitur promosi yang menarik

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, (Bandung: Nusa Media, 2017), h. 5.

² Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), h. 12.

menjadikan platform tersebut diminati oleh berbagai kalangan, termasuk mahasiswa.³ Mahasiswa sebagai generasi digital (*digital native*) memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi dan aktif melakukan transaksi melalui aplikasi e-commerce dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Namun demikian, kemudahan yang ditawarkan oleh sistem perdagangan elektronik tidak terlepas dari berbagai permasalahan hukum. Transaksi yang dilakukan tanpa pertemuan fisik antara penjual dan pembeli berpotensi menimbulkan risiko kerugian bagi konsumen.⁴ Dalam praktiknya, sering ditemukan kasus ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi produk, kualitas barang yang tidak sesuai ekspektasi, keterlambatan pengiriman, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, hingga kendala dalam proses pengembalian dana (*refund*). Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik.⁵

³ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), h. 34

⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 18.

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), h. 67.

Perlindungan konsumen menjadi aspek yang sangat penting dalam menjamin kepastian hukum dan keadilan dalam sistem perdagangan digital. Secara normatif, negara telah memberikan perlindungan hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.⁶ Undang-undang tersebut menegaskan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Selain itu, transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang memberikan landasan hukum terhadap keabsahan transaksi digital serta tanggung jawab para pihak di dalamnya.⁷

Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, aktivitas perdagangan termasuk dalam ranah muamalah yang pada prinsipnya diperbolehkan selama tidak bertentangan

⁶ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

⁷ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58

dengan ketentuan syariah.⁸ Islam menekankan pentingnya prinsip keadilan (al-'adl), transparansi (al-shafafiyyah), kejujuran (sidq), serta tanggung jawab (amanah) dalam setiap transaksi. Praktik yang mengandung unsur gharar (ketidakjelasan), tadlis (penipuan), maupun eksploitasi terhadap pihak lain dilarang dalam Islam karena bertentangan dengan nilai kemaslahatan.⁹ Kaidah fikih *la darar wa la dirar* menegaskan bahwa tidak boleh ada pihak yang dirugikan dalam suatu transaksi.¹⁰ Selain itu, prinsip kerelaan dalam akad ditegaskan dalam hadis Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan dalam Sahih al-Bukhari bahwa jual beli harus dilakukan atas dasar saling ridha tanpa adanya unsur paksaan maupun penipuan.

Apabila ditinjau secara normatif, prinsip-prinsip dalam hukum positif Indonesia memiliki kesesuaian dengan nilai-nilai hukum ekonomi syariah, khususnya dalam menjamin perlindungan terhadap konsumen. Namun demikian, persoalan utama terletak pada implementasi di lapangan. Tidak semua praktik perdagangan elektronik sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab

⁸ Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), h. 15.

⁹ Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Juz IV, (Damaskus: Dar al-Fikr, 1989), h. 286.

¹⁰ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 130.

sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam ketentuan syariah. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris untuk mengetahui sejauh mana praktik perlindungan konsumen dalam transaksi melalui aplikasi e-commerce benar-benar berjalan sesuai dengan norma hukum yang berlaku.

Mahasiswa Fakultas Syariah merupakan kelompok yang menarik untuk diteliti karena mereka memiliki pemahaman akademik mengenai hukum Islam dan hukum positif, sekaligus menjadi bagian dari konsumen aktif dalam transaksi digital. Dengan latar belakang keilmuan syariah yang dimiliki, seharusnya mereka memiliki kesadaran lebih terhadap hak dan kewajiban dalam transaksi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana praktik perlindungan konsumen pada jual beli melalui aplikasi Shopee yang dialami oleh mahasiswa Fakultas Syariah serta menganalisis kesesuaiannya dalam perspektif hukum ekonomi syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul **“Praktik Perlindungan Konsumen pada Jual Beli Aplikasi Shopee pada Mahasiswa Fakultas Syariah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”** menjadi relevan untuk dilakukan guna menganalisis kesesuaian antara norma hukum positif dan prinsip hukum ekonomi syariah dengan

praktik yang terjadi di lapangan, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam mewujudkan sistem perdagangan digital yang adil, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktik perlindungan konsumen pada jual beli aplikasi Shopee pada mahasiswa fakultas syariah ?
2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Hukum Ekonomi Syariah terhadap praktik Perlindungan Konsumen pada jual beli melalui aplikasi Shopee tersebut?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas praktik perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee yang dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Syariah.
2. Subjek penelitian dibatasi pada mahasiswa Fakultas Syariah yang pernah melakukan transaksi pembelian melalui aplikasi Shopee dan mengalami atau memahami mekanisme perlindungan konsumen yang tersedia.

3. Analisis penelitian hanya ditinjau dari dua perspektif, yaitu:
 - 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (pasal 4);
 - 2) Hukum Ekonomi Syariah, khususnya prinsip muamalah Islam, seperti keadilan (al-'adl), transparansi (al-shafafiyyah), kejujuran (sidq), tanggung jawab (amanah), serta kaidah fikih *la darar wa la dirar* yang melarang adanya unsur kerugian dalam transaksi.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis teknologi informasi pada aplikasi Shopee, tetapi hanya terbatas pada aspek hukum perlindungan konsumen dan tinjauan syariah.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan diatas memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana praktik perlindungan konsumen pada jual beli aplikasi shopee pada mahasiswa fakultas syariah ?
2. Untuk menganalisis bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap praktik jual beli pada aplikasi Shopee pada mahasiswa fakultas syariah?

E. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

- a. Memberikan wacana kepada pembaca untuk lebih mengetahui tentang perlindungan konsumen dalam jual beli pada aplikasi Shopee menurut Hukum Ekonomi Syariah
- b. Memberikan pengetahuan kepada para pembaca tentang implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam jual beli pada aplikasi Shopee menurut hukum ekonomi syariah.

F. Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan topik dan masalah yang akan di angkat yakni :

1. skripsi yang ditulis oleh Alvina Khoirul “Analisis hukum jual beli melalui perantara aplikasi Shopee perspektif regulasi transaksi elektronik dan hukum perjanjian syariah”, penelitian ini berisi implementasi beberapa pasal dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang ITE dan Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012, dalam jual beli melalui perantara aplikasi shopee masih belum berjalan dengan baik, salah satunya karena tidak adanya identitas lengkap dalam kontrak elektronik dalam perjanjian tersebut. Sebaliknya transaksi jual beli melalui perantara

aplikasi shopee berdasarkan hukum perjanjian syariah telah dianggap memenuhi rukun perjanjian yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah sesuainya implementasi permasalahan tersebut dengan sebuah akad yang dipakai dalam jual beli dengan perantara aplikasi ini yakni akad wakalah. Kedua, pertanggungjawaban hukum yang dilakukan pihak aplikasi adalah melakukan pemblokiran terhadap akun-akun penjual yang melakukan penipuan, pemblokiran yang dilakukan pihak aplikasi Shopee ini dapat dianggap sebagai pembatalan perjanjian yang telah sesuai dengan asas Ash-Shidq.¹¹

2. Skripsi yang ditulis oleh Faizal, Nurlaeni "Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di PT. Shopee Internasional Indonesia" penelitian ini meninjau seberapa jauh tanggung jawab dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha maupun penyedia jasa seperti marketplace dalam transaksi jual beli online, jika konsumen mengalami kerugian akibat wanprestasi atau tindakan lain yang merugikan akibat

¹¹ Umami, Alvina Khoirul. *Analisis hukum jual beli melalui perantara aplikasi Shopee perspektif regulasi transaksi elektronik dan hukum perjanjian syariah*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019.

dari pelaku usaha maupun marketplace ditinjau dengan peraturan yang berlaku.¹²

3. Skripsi yang ditulis oleh Arif, Amirul. “Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana eksistensi hukum Islam dan hukum positif saling bersinergi dalam melindungi hak-hak konsumen dalam jual beli khususnya dalam jual beli online. Meskipun jual beli online semakin marak baru-baru ini saja, ternyata hukum Islam dan hukum positif di Indonesia sudah mengaturnya, terlebih hukum Islam yang sudah sejak dahulu hadir untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai pihak yang rentan akan risiko dan kerugian dalam transaksi online. Dalam transaksi ini penjual dan pembeli tidak berada dalam satu majelis yang sangat beresiko terjadinya penipuan atau kejahatan.¹³

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

- 1) Jenis Penelitian Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang

¹² Faizal, Nurlaeni. *Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online* di PT. Shopee Internasional Indonesia. Diss. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.

¹³ Arif, Amirul. *Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2020.

dilakukan dengan cara mengumpulkan data di lokasi objek penelitian.

- 2) Pendekatan Penelitian penelitian ini menggunakan pendekatan normatif. Dalam penelitian atau pengkajian ilmu hukum normatif, jadi untuk menjelaskan hukum atau mencari makna dan memberi nilai hukum tersebut hanya digunakan konsep hukum dan langkah-langkah yang ditempuh adalah langkah normatif.

2. Waktu dan lokasi penelitian

Adapun waktu penelitian selama satu bulan mulai bulan juli 2023. yang akan di gunakan melalui dari pembuatan dan bimbingan proposal sampai akhirnya di lakukan penelitian.

3. Subjek/Informan penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) yang memenuhi kriteria telah atau sedang mempelajari mata kuliah Muamalah serta pernah melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee.

Pemilihan mahasiswa HES yang belajar Muamalah sebagai informan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka adalah subjek yang mengetahui permasalahan yang dikaji. Sebagai mahasiswa di bidang Hukum

Ekonomi Syariah, mereka memiliki dasar keilmuan untuk memberikan informasi yang akurat mengenai kesesuaian praktik transaksi di Shopee dengan prinsip-prinsip hukum Islam (*Muamalah*), sehingga data yang diperoleh dapat benar-benar mewakili kebutuhan penelitian dalam perspektif hukum ekonomi syariah.

4. Sumber dan teknik pengumpulan Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek data mana yang dapat di peroleh.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui proses penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dengan kriteria mahasiswa yang belajar tentang mata kuliah Muamalah, dan pernah melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee. Wawancara dilakukan untuk mengetahui pengalaman mereka terkait praktik perlindungan konsumen, seperti kejelasan informasi produk, mekanisme pengembalian dana (*refund*), penyelesaian komplain, serta tanggung jawab penjual dalam transaksi elektronik.

Selain wawancara, data primer juga dapat diperoleh melalui dokumentasi atau bukti transaksi yang relevan dengan penelitian, seperti tangkapan layar (*screenshot*) riwayat pesanan atau proses pengajuan komplain pada aplikasi Shopee, apabila diperlukan..

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan yang mendukung penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

- a. Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu literatur yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan hukum ekonomi syariah, seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta pendapat para ahli di bidang hukum dan fiqh muamalah.

- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber referensi lainnya.

3) Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap, objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi dapat berupa orang, perusahaan, lembaga, media dan sebagainya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan orang yang menggunakan aplikasi shopee yang yaitu sebanyak 100 orang pengguna shopee

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, maka dari itu metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling yakni dalam menetapkan sampel didasarkan pada pertimbangan bahwa orang-orang yang di tunjuk menjadi sampel adalah orang-

orang yang mengetahui permasalahan yang dikaji sehingga sampel dapat benar-benar mewakili dari keseluruhan sampel yang ada. Sampel yang diambil untuk proses penelitian ini diantaranya sesuai dengan persyaratan atau kriteria sampel yang diperlukan yaitu sebanyak 10 konsumen yang menggunakan shopee.

5. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Pengamatan dilakukan peneliti harus berfokus pada jalur tujuan penelitian yang dilakukan, serta dilakukan untuk mengumpulkan data secara langsung guna memperoleh data yang baik, utuh, akurat. Serta metode ini digunakan untuk mengetahui gambaran umum objek penelitian.

2) Wawancara

Wawancara (interview) adalah suatu teknik pengumpulan data yang didapat dengan cara bertanya langsung kepada pihak pemberi informasi yang berperan penting dalam bidang yang akan diteliti atau dikaji. Pada penelitian ini penulis

melakukan penelitian wawancara sebagai sampel penelitian dengan pembeli produk, disini peneliti mewawancarai konsumen Shopee. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada 10 responden. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan terjun langsung ke lapangan secara lisan dan bertatap muka secara individual maupun berkelompok. Wawancara ini dilakukan apabila ingin mengetahui lebih dalam mengenai objek penelitian.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data guna sebagai penguat tanda bukti dalam mengumpulkan data bahwa peneliti telah menjalankan penelitian dengan baik. Dokumentasi penelitian ini berupa foto-foto atau gambar.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian kegiatan penelitian yang sangat penting setelah penelitian mengumpulkan data dengan metode lapangan dan setelah itu mengumpulkan data secara lengkap sesuai dengan kajian penelitian kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data yang sesuai dengan permasalahan yaitu

“(Implementasi undang -undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap jual beli aplikasi shopee perspektif hukum ekonomi syariah)”.

H. Sistematika Penulisan

Dalam memudahkan penyusunan skripsi ini dan untuk memberikan gambaran besar mengenai pokok pembahasan, penulis menyusun skripsi ini dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bab I: Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.
2. BAB II: Bab kedua dari ini adalah Kajian Teori yang berisikan teori-teori yang akan diangkat dalam penelitian ini diantaranya Pengertian jual beli, dasar hukum jual beli, perlindungan konsumen.
3. BAB III: Gambaran umum dan objek lokasi penelitian.
4. BAB IV: Dari skripsi ini adalah hasil penelitian yang membahas tentang Implementasi undang -undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap penyalagunaan fitur aplikasi shopee perspektif hukum ekonomi syariah .
5. BAB V: Dari skripsi ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yaitu uraian jawaban atas pertanyaan yang di

ajukan dalam rumusan masalah , sedangkan saran yaitu berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah di teliti sesuai dari hasil kesimpulan yang di diperoleh.

