

**KEPASTIAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DI ERA
DIGITAL PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE
(Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)**

Arifin Abdullah & Almiftahul Ramadhan
(Prodi Hukum Ekonomi Syaria'ah, Fakultas Syaria'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh)

Email:Arifin.abdullah@ar-raniry.ac.id

ABSTRAK

Kepastian Hukum pada transaksi jual beli online menurut Undang-Undang dan tinjauan dari hukum islam terhadap Hak Konsumen pada transaksi jual beli online. Penelitian ini dilakukan di Onlineshop Hadia Collection. Pertanyaan dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana Bentuk Tanggung Jawab Penjual Terkait Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Di Era Digital pada *Online Shop Hadia Collection*, Bagaimana Pandangan Fiqh Muamalah Terhadap Tanggung Jawab Penjual Terkait Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Di Era Digital Pada Online Shop Hadia Collection, Data penelitian ini dihimpun melalui metode penelitian lapangan (*field research*), wawancara (*interview*) dan dokumentasi, selanjutnya dihimpun dari metode penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu memaparkan dan memberi penilaian apakah penerapannya tersebut sesuai dengan undang-undang dan dalam perspektif hukum islam. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa perundang-undangan yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan konsumen pada jual beli online menurut Undang-Undang diantaranya berupa kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha jual beli online, memberikan sanksi pidana kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen, dan melindungi hak dan kewajiban konsumen. Bentuk perlindungan hukum jual beli online menurut hukum Islam adalah berupa larangan dalam Al-Quran dan hadis tentang jual beli gharar, praktik penipuan dan larangan berbuat curang. Pembatalan jual beli online dan ganti rugi serta penerapan hak khiyar dalam jual beli online juga merupakan bentuk dari perlindungan konsumen jual beli online.

Kata Kunci : *kepastian hukum, Hak Konsumen, Jual Beli Online*

PENDAHULUAN

Muamalah adalah sendi kehidupan dimana setiap muslim akan di uji nilai keagamaan dan kehati-hatiannya,¹ serta konsistensinya dalam ajaran-ajaran Allah SWT. Sebagaimana diketahui harta adalah saudara kandung dari jiwa (roh), yang di dalamnya terdapat berbagai godaan dan rawan penyelewengan.² Sehingga wajar apabila seseorang yang lemah agamanya akan sulit untuk berbuat adil kepada orang lain dalam masalah meninggalkan harta yang bukan menjadi haknya, selagi ia mampu mendapatkannya walaupun dengan jalan tipu daya dan pemaksaan.

Para ulama mengatakan bahwa jual beli adalah mubah atau *jawaz* (boleh) apabila memenuhi syarat dan rukunnya.³ Dalam jual beli memiliki beberapa hal yang harus ada terlebih dahulu agar akadnya dianggap sah dan mengikat. Beberapa hal tersebut kemudian disebut rukun jual beli. Ia adalah penyangga bagi terjadinya jual beli. Tentang banyaknya rukun jual beli.

Adapun syarat dan rukun jual beli adalah:

- a. Akad (ijab qobul)
- b. Orang yang berakad dua pihak yaitu bai'(penjual), mustari (pembeli).
- c. Ma'kud 'alaih (objek) untuk menjadi sahnya jual beli yaitu barang.

¹ Enang Hidayat, *Fiqh Jual Beli* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 1.

² Ibid, hlm. 16.

³ Ibid, hlm. 16.

d. Barang yang dinilai jual.⁴

Perkembangan teknologi informasi yang didukung dengan teknologi komputer yang semakin canggih saat ini menjadi penunjang bagi penyebaran informasi hampir keseluruhan dunia. Jaringan komunikasi global dengan fasilitas teknologi komputer tersebut dikenal sebagai internet. Pada saat ini teknologi sangat memengaruhi corak kegiatan perdagangan, salah satunya yaitu terciptanya perdagangan berbasis internet.

Di era digital seperti sekarang, semua transaksi menjadi lebih mudah, bahkan tidak perlu harus bertatap muka, hal ini sangat berbeda dengan pola transaksi konvensional. Aktivitas bisnis dengan teknologi internet disebut sebagai *Elektronik Commerce (e-commerce)*, dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah "perniagaan elektronik"⁵ Salah satu bentuk perniagaan elektronik ini adalah jual beli secara online atau jual beli yang menggunakan jaringan internet baik melalui komputer ataupun smartphone.

Jual beli melalui internet pada dasarnya tidak berbeda dengan perdagangan atau jual beli yang dilakukan menurut hukum perdata, dalam ajaran islam jual beli dasar hukumnya boleh atau mubah selama perbuatan tersebut tidak dilarang oleh al-Quran dan sunnah.⁶ Transaksi jual beli online juga harus berasaskan sukarela antara kedua belah pihak yaitu tanpa adanya unsur paksaan dan dinyatakan sah secara hukum. Menurut hukum islam, pelaksanaan transaksi jual beli online sama dengan transaksi bai' al-salam dalam hal pembayaran dan penyerahan barang. Maka untuk mengetahui apakah transaksi jual beli online sejalan dengan prinsip-prinsip hukum islam dapat ditinjau kembali melalui rukun dan syarat-syarat sah bai' al-salam. Pelaksanaan bai' al-salam dalam islam yang terjadi biasanya antara pelaku transaksi jual beli saling bertemu, penyerahan uang dimuka, dan penyerahan barang ditangguhkan pada masa tertentu. Namun, pada jual beli online pelaku transaksi jual beli tidak saling bertemu dan penyerahan barang dilakukan melalui jasa pengiriman barang seperti via JNE (Jalur Nugraha Ekakurir), J&T Express, TIKI, Ninja Express, Pos indonesia, Sicepat, Lion Parcel, dan Wahana Logistik. Selain dalam hukum Islam, undang-undang juga mengatur tentang transaksi elektronik ini.

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli online juga termasuk kepada salah satu transaksi elektronik, karena transaksi ini dilakukan dengan menggunakan jaringan komputer.⁷ Pada kegiatan ekonomi atau bisnis diperlukan adanya seperangkat aturan hukum untuk melindungi atau memberdayakan konsumen.⁸ Adapun yang dimaksud dengan konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹ Oleh karena itu, diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut, maka telah disahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Namun, pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri

⁴ Rachat Syafei, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), Cet. Ke-4, hlm. 76.

⁵ Gemala Dewi, dkk., *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana 2005), hlm. 20.

⁶ Ibid, hlm. 218.

⁷ Herniwati Herniwati, 'Penerapan Pasal 1320 KUH Perdata Terhadap Jual Beli Secara Online (E-Commerce)' jurnal ipteks terapan (2015), hlm.176.

⁸ Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus* (Jakarta: Kencana 2005), hlm. 190.

⁹ Ibid., hlm. 191.

maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pada prinsipnya pelaku usaha dan konsumen saling membutuhkan dalam berbagai kegiatan bisnis yang dilakukan baik dalam transaksi jual beli secara langsung maupun secara online. Pelaku usaha dapat memperoleh keuntungan atau laba dari transaksi bisnis yang dilakukan dengan konsumen. Akan tetapi, konsumen memperoleh kepuasan terhadap barang atau jasa yang diperoleh dari pelaku usaha. Dalam praktik sehari-hari konsumen menjadi korban kecurangan dari pelaku usaha yang tidak jujur dan hanya mementingkan keuntungan semata. Pada transaksi jual beli online masih banyak terjadi penipuan dan kelalaian baik dari konsumen maupun pelaku usaha itu sendiri.

Kecurangan yang terjadi banyak merugikan konsumen, kecurangan yang terjadi diantaranya tidak terpenuhi syarat-syarat sah jual beli, seperti barang yang diterima konsumen cacat, barang tidak sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang disebutkan, barang yang dipesan tidak dikirim dan penipuan. Terkait dengan masalah ini, konsumen tidak dapat mengembalikan barang yang rusak atau cacat setelah diterima sehingga sangat merugikan konsumen, padahal dalam hukum islam dikenal adanya hak khiyar. Jual beli online yang dilakukan di Indonesia masih banyak terjadinya penipuan dan pelanggaran hak-hak konsumen yang seharusnya dilindungi oleh negara. Hal ini berbeda dengan jual beli online yang terjadi di luar negeri, di luar negeri jual beli online sudah sangat berkembang dan konsumen sangat dilindungi oleh negara. Apabila ada perusahaan bisnis online yang terdapat penipuan, maka pemerintah akan bertindak langsung terhadap perusahaan tersebut. Penipuan yang dialami oleh konsumen misalnya, konsumen memesan barang pada salah satu online-shop yang belum dikenal melalui BBM (Blackberry Messenger). Setelah sepakat ingin membeli barang lalu konsumen mengirimkan sejumlah uang ke rekening pelaku usaha sesuai dengan kesepakatan. Pada perjanjian awal, barang akan dikirim sehari setelah uang ditransfer ke rekening pelaku usaha. Namun, setelah tiga hari bahkan seminggu barang pesanan konsumen tidak kunjung sampai tujuan. Konsumen tersebut mencoba menghubungi kembali pihak yang bersangkutan namun tidak ada kontak yang dapat dihubungi. Selain itu pada situs jual beli online yang terkenal di Indonesia seperti Kaskus.co.id, Bukalapak.com, Tokopedia.com, dan OLX.co.id, juga masih rentan terjadi penipuan.

Contoh penipuan yang terjadi pada OLX.co.id yang merugikan konsumen adalah banyaknya pelaku usaha yang tidak jujur dan tidak bertanggung jawab. Seperti kasus yang terjadi beberapa waktu lalu di sekitar Banda Aceh, seorang konsumen menggunakan jasa agen yang mengiklankan rumah sewa di OLX. Setelah berkomunikasi dan melihat secara langsung rumah yang disewakan mereka telah sepakat melakukan transaksi, namun, setelah kesepakatan tersebut terjadi ternyata rumah yang disewakan harganya jauh dari harga dasar yang ditawarkan oleh pemilik rumah. Kemudian agen tersebut juga meminta upah kepada pemilik rumah karena telah mengiklankan jasa penyewaan rumah, pada kasus ini terlihat jelas bahwa konsumen dirugikan akibat ulah pelaku usaha (dalam kasus ini adalah agen) yang tidak bertanggung jawab dan hanya mementingkan keuntungan dari salah satu pihak saja.

Berdasarkan kasus tersebut membuktikan bahwa jual beli secara online yang biasa dilakukan sehari-hari sangat rentan terjadi resiko atau kerugian pada konsumen, hal ini disebabkan oleh tidak diterapkan ketentuan-ketentuan syari'at islam yang harus dipenuhi dalam bertransaksi. Seharusnya pada era globalisasi saat ini jual beli online menjadi sarana yang bermanfaat dan memudahkan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan, juga bisa terjadi akibat dari tidak adanya fasilitas khiyar yang disediakan pada transaksi jual beli online. Khiyar adalah memilih apakah akan meneruskan jual beli atau akan membatalkannya.¹⁰ Padahal dalam hukum islam diatur tentang hak khiyar tersebut untuk melindungi hak-hak yang ada pada konsumen.

Alasan mengapa orang ingin berbisnis online, karena kesempatan berbisnis online terbuka lebar bagi siapa saja yang memiliki modal kecil dan bahkan tidak memiliki modal sama sekali. Pelaku usaha bisnis online lebih banyak melakukan penghematan biaya, dengan biaya Rp 150.000,00 rupiah pelaku bisnis online sudah bisa menyewa hosting dan domain untuk toko online selama satu tahun. Padahal

¹⁰ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Rajawali Pers 2013), hlm. 83.

jika berbisnis offline, untuk memiliki sebuah bangunan toko saja sudah membutuhkan dana yang sangat besar. Dengan memilih berbisnis online, pelaku usaha online bisa menghemat dana atau biaya untuk membangun toko atau menyewa ruko untuk berjualan.

Media sosial dijadikan tempat melakukan kegiatan jual beli karena media sosial memiliki fasilitas yang sangat mendukung dalam kegiatan jual beli tersebut. Kegiatan jual beli online di media sosial yang dilakukan masyarakat memperjual belikan berbagai macam barang seperti, busana, produk kesehatan, produk kecantikan, aksesoris gawai, hijab dan lain-lain. Pada dasarnya jual beli online atau *E-commerce* (*perniagaan via elektronik*) adalah suatu aktifitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik dan langsung akan tetapi secara elektronik dan berkomunikasi melalui internet atau media sosial.

Observasi awal peneliti terhadap beberapa pelaku bisnis secara langsung seperti onlineshop Hadia Collection yang menjual barangnya secara daring hanya bermodalkan media sosial facebook.¹¹ Selain dari Hadia Collection juga ada olshop lain yang memanfaatkan media masa seperti yang saya temui pelaku laku usaha online sekarang ini. Dari observasi peneliti bahwa ada beberapa pelaku usaha yang menerapkan prinsip hukum jual beli pada usaha yang ditekuni dan juga tidak menutup kemungkinan ada yang tidak menerapkan sesuai dengan prinsip hukum jual beli, pelaku usaha yang menerapkan prinsip yang sesuai dengan hukum jual beli berlaku jujur dalam menawarkan produk yang dijual dengan menjelaskan kelebihan dan kekurangan disetiap produk yang jual guna pembeli jelas bagaimana kondisi barang yang ingin dibelinya. Disisi lain pola ini juga memiliki kekurangan yaitu hanya dengan mengatakan atau dengan menuliskan caption “barang seperti pada gambar”. Pola seperti tersebut juga menimbulkan masalah lain yaitu pada saat barang tiba di rumah bisa saja tidak sesuai dengan ekspektasi pembeli, seperti cacat barang dan lain sebagainya.

LANDASAN TEORI

Pengertian Jual Beli Online

Jual beli online disebut juga *e-commerce*, *E-commerce* adalah satu set teknologi dinamis, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen serta komunitas tertentu melalui transaksi elektronik berupa perdagangan jasa maupun informasi yang dilakukan melalui media elektronik.¹² Transaksi jual beli didunia maya atau *e-commerce* merupakan salah satu produk internet yang merupakan sebuah jaringan komputer yang saling terhubung antara satu dengan yang lainnya, dalam satu jaringan tersebut terdapat satu rangkaian banyak terminal komputer yang bekerja dalam satu sistem komunikasi elektronik.¹³

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya. Aktivitas bisnis dengan teknologi internet disebut sebagai *Electronic Commerce (e-commerce)*, dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah “perniagaan elektronik”. *E-Commerce* adalah singkatan dari *Electronic Commerce* didefinisikan sebagai mekanisme transaksi jual dan beli dengan menggunakan fasilitas internet sebagai media komunikasi.¹⁴

Pengertian lainnya, *e-commerce* adalah pembelian, penjualan, dan permasalahan barang serta jasa melalui sistem elektronik. *E-commerce* meliputi transfer dana secara elektronik, pertukaran dan pengumpulan data. Semua diatur didalam manajemen inventori otomatis.¹⁵ *E-Commerce* ialah suatu

¹¹ Pemilik olshop tersebut adalah Marhadia Nengsy

¹² Onno w Purbo dan Anang Arief Wahyudi. *Mengenal e-Commerce* (Jakarta: Alex Media computendo, 2000). hlm. 13.

¹³ Ibid. Imam Mustofa, 2014. hlm. 30.

¹⁴ ‘Www.Pengertianahli.Com, Pengertian e-Commerce, Diakses Pada Situs: [Http://Www.Pengertianahli.Com/2015/07/Pengertian-e-Commerce-Dan-Contoh-e.Html](http://www.Pengertianahli.Com/2015/07/Pengertian-e-Commerce-Dan-Contoh-e.Html) , Tanggal 20 Desember 2016.

¹⁵ Jony Wong. *Internet Marketing for the Beginer*. (Jakarta, Kompas Gramedia, 2010), hlm.23.

proses yang dilakukan konsumen dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan.¹⁶ Dalam bukunya Dadang Munandar yang berjudul *E-business* menjelaskan bahwa *e-commerce* lebih condong untuk menekankan pada proses membeli dan menjual ataupun bertukar produk, jasa atau informasi melalui komputer.¹⁷

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa *e-commerce* adalah segala bentuk kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen dan produsen dengan menggunakan jaringan computer, smartphone yaitu melalui media internet. Ada yang menggunakan internet sebagai media kegiatan perdagangan mulai dari proses produksi, iklan, penjualan, pembayaran, pengiriman, dan pencatatan. Namun, ada juga yang hanya menggunakan internet sebagai media pada sebagian proses perdagangan.

Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Jual Beli Online

a. Hak dan kewajiban konsumen

Hak konsumen menurut kajian hukum umum, yang dimaksud dengan hak yaitu kepentingan hukum yang dilindungi adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.¹⁸

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal yaitu:

1. Dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah, sebagai makhluk ciptaan Allah, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hak hidup, kebebasan, dan hak lain yang berhubungan dengan sifat makhluk. Hak inilah yang disebut dengan hak asasi.

2. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara seperti hak untuk memberikan suara dalam pemilihan umum, hak untuk mendirikan bangunan, hak untuk mendapatkan pengakuan dalam status hukum keluarga (akte kelahiran, surat nikah) dan lainnya yang berhubungan dengan hukum, hak inilah yang disebut dengan hak hukum atau hak dalam artian yuridis.

3. Hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dengan orang lainnya melalui sebuah kontrak/ perjanjian, seperti seseorang meminjamkan mobilnya kepada orang lain, maka orang lain itu mempunyai hak pakai atas mobil tersebut. Meskipun hak ini berasal dari hubungan kontraktual, tetap mendapatkan perlindungan dari hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan hak itu sah menurut hukum, berdasarkan hal ini juga masuk kedalam kategori hak hukum.

Jadi hak hukum adalah hak yang bersumber, baik dari hukum maupun perjanjian itu dibedakan menjadi hak kebendaan dan hak perorangan. Adapun yang berkaitan dengan hak konsumen adalah hak konsumen sebagai manusia yaitu seorang makhluk yang berkaitan dengan hak hidup, hak mendapatkan keamanan. Serta konsumen sebagai subjek hukum yang boleh melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian. Seorang konsumen jika melakukan perjanjian jual beli dengan pengusaha maka konsumen mempunyai hak untuk memilih produk yang dia kehendaki tanpa ada unsur paksaan, melakukan pemaksaan adalah perbuatan melanggar hukum.

Seorang yang bernama Jhon F. Kennedy dalam pidatonya mengemukakan hak hak konsumen secara umum dikenal menjadi empat hak dasar yaitu:

- Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
- Hak memilih (*the right to choose*)
- Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Elvira Yolanda, 'Perancangan Aplikasi E-Commerce Berbasis Web Pada Pempek Rendy' (Universitas Komputer Indonesia 2013), hlm. 45.

¹⁸ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, hlm 56.

Keempat hak dasar ini diakui secara internasional, namun dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The Internasional Organization Of Costumer Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak seperti:

- Hak mendapatkan pendidikan konsumen
- Hak mendapatkan ganti kerugian
- Dan hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat¹⁹

Adapun hak-hak konsumen juga diatur dalam pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen yaitu adalah sebagai berikut:

Undang perlindungan konsumen yaitu adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;
- 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;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa ;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 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;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak dan kewajiban akan selalu bersanding, hubungan keduanya harus seimbang jadi selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban. Hak harus dipenuhi sedangkan kewajiban harus dilaksanakan, adapun ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan oleh konsumen, ketika konsumen tidak melaksanakan kewajiban-kewajibannya, dan juga ketika kewajiban ini tidak dilaksanakan. Jika terjadi kerugian terhadap konsumen bukan menjadi tanggung jawab pelaku usaha selain itu pelaku usaha juga dapat menahan hak konsumen yang sebagaimana yang telah dijelaskan diatas.

Seorang pelaku usaha telah memberikan peringatan pada label produk “jauhkan dari jangkauan anak-anak” seorang konsumen ternyata berbuat kelalaian yaitu meletakkan produk tersebut sembarangan sehingga produk tersebut melukai anak-anak, jika hal ini terjadi maka seorang pelaku usaha dapat terbebas dari kesalahannya karena telah melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan peringatan pada setiap label produk.

Dengan adanya hak dan kewajiban konsumen, diharapkan seorang konsumen lebih cerdas dan bijak dalam mengonsumsi suatu produk.

Kewajiban konsumen adalah beriktikad baik, hal ini tertuju pada transaksi pembelian barang dan/ atau jasa. Permasalahan ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha melalui jalur pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Selain beriktikad baik dalam bertransaksi konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah ditentukan dan konsumen harus beriktikad baik dalam menjalankan proses transaksi tersebut.

¹⁹ Celina Tri Siwi Krisyanti , hlm. 31.

Kewajiban lain mengikuti penyelesaian sengketa secara patut dan tepat, sesuai dengan ketentuan aturan hukum penyelesaian sengketa konsumen.

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam pasal 6 UUPK.

Hak pelaku usaha adalah:

- Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktad tidak baik;
- Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- Hak-Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Untuk hak pada point pertama ini pelaku usaha akan menerima pembayaran sesuai dengan ketentuan kesepakatan yang berlaku jika produksi yang dijual adalah produk yang bernilai bagus tidak cacat, namun dalam hal produk tersebut tidak memuaskan atau kualitasnya rendah maka tentu saja harga produk juga akan menjadi lebih murah, dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat menuntut konsumen untuk membayar lebih. Sedangkan yang berkaitan dengan point kedua dan seterusnya merupakan hak-hak yang berhubungan dengan pihak pemerintah dan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak berlebihan hingga mengabaikan hak-hak pelaku usaha. Sedangkan untuk point yang terakhir adalah peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 dan yang lainnya. Maka perlu diingat bahwa UUPK adalah payung hukum bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.²⁰

Kewajiban pelaku usaha yang diatur oleh UUPK yang lain adalah tentang penyampaian informasi yang benar dan jelas mengenai dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, di sebabkan karena informasi adalah hak konsumen juga karena juga suatu informasi suatu produk tidak ada maka hal ini menjadi salah satu yang menyebabkan cacat produk yang akan merugikan konsumen.

Penyampaian informasi produk adalah suatu hal yang penting agar konsumen tidak salah dalam menggunakan suatu produk, seperti mengkonsumsi obat maka penggunaan obat itu harus diterangkan dalam label produk, jika hal ini tidak dicantumkan maka konsumen bisa saja mengkonsumsi tanpa batas yang akan mengakibatkan kesehatannya menjadi lebih buruk lagi. Penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.

Informasi yang diperoleh konsumen dari hasil iklan atau brosur dapat dijadikan sebagai alat bukti yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen dengan tuntutan perbuatan melawan hukum sehingga antara pelaku usaha dengan konsumen tidak harus ada hubungan perjanjian, jadi UUPK telah memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Kewajiban seorang pelaku usaha pada dasarnya adalah untuk mencegah timbulnya kerugian yang akan diderita oleh konsumen, penyampaian informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi pelaku usaha demi kesempurnaan suatu produk sebaliknya konsumen harus membaca dan mengikuti semua petunjuk informasi yang sudah dicantumkan oleh pelaku usaha, demi kemanfaatan produk dan juga menjaga keamanan dan keselamatan para konsumen. yang dia inginkan. Kerugian ini disebabkan karena para konsumen.

²⁰ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, hlm 51.

Pengertian Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online Di Era Digital

Pengertian Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1 yang berbunyi.

Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.²¹

Pengertian perlindungan konsumen dikemukakan oleh Az. Nasution, perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.²²

Dalam buku Az. Nasution yang berjudul Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (InggrisAmerika), atau *consument* (Belanda). Secara harfiah arti kata dari *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.²³

Di dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat memuat suatu definisi tentang konsumen, yaitu “setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.”²⁴ Sedangkan berdasarkan Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan (UUPK) yang dimaksud dengan pengertian konsumen yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Menurut penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK disebutkan bahwa di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara, konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Ada yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Az. Nasution, misalnya berpendapat bahwa : “Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan Konsumen .”²⁵ Selain berpendapat seperti itu, Az. Nasution juga mengemukakan bahwa: hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Hukum konsumen adalah hukum yang bersifat komperhensif mencakup berbagai hal. Sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih merupakan bagian yang khusus mengatasi perlindungan Konsumen.²⁶ Dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia. Mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut

²¹ Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Raja Grafindo Persada 2004), hlm. 1

²² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen-Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm. 1.

²³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen-Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm. 3.

²⁴ Shidarta, *Hukum Perjanjian Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm.2.

²⁵ Ibid, hlm. 9

²⁶ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, hlm. 82

perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan digital dan bebas yang akan mendatang guna melindungi hak-hak konsumen yang sering diabaikan produsen yang hanya memikirkan keuntungan semata dan tidak terlepas untuk melindungi produsen yang jujur.

Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang

Adapun bentuk perlindungan konsumen pada jual beli online menurut Undang-Undang sebagai berikut:

1. Memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha pada jual beli online.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memiliki jangkauan yurisdiksi (wilayah hukum) tidak semata-mata untuk perbuatan hukum yang berlaku di Indonesia, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan di luar yurisdiksi (wilayah hukum) Indonesia.²⁷ Hal ini mengingat bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan lintas wilayah Indonesia maupun antar negara.

Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap, jelas dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.²⁸ Dalam hal ini yang dimaksud dengan informasi yang lengkap dan benar meliputi:

- Pertama, informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara.
- Kedua, informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang atau jasa yang ditawarkan seperti nama, alamat dan deskripsi barang/jasa.

Bagi pelaku transaksi elektronik internasional memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi mereka. Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum untuk menyelesaikan sengketa yang timbul akibat transaksi elektronik internasional tersebut, hukum yang berlaku bagi mereka didasarkan pada asas hukum perdata internasional. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa.²⁹

Pada ketentuan PP Nomor 82 Tahun 2012 pada Bab IV tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik, pada Pasal 49 disebutkan bahwa:

- (1) Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.
 - (2) Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
 - (3) Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.
 - (4) Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
 - (5) Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.
2. Memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik diatur pada Pasal 21 ayat (2), namun ketentuan tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan terjadinya, keadaan memaksa, kesalahan, atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik (konsumen).

Adapun isi dari Pasal 21 ayat (2) adalah sebagai berikut:

- c. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi;

²⁷ Pasal 2 UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²⁸ Pasal 9 UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²⁹ Perdana, Afrilian, Dahlan 'Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik' (2014) 2 Jurnal Ilmu Huku, hlm. 12.

- d. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa; atau
- e. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik
- f. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
- g. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan Pasal 45 butir (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yaitu, berupa pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

3. Melindungi Hak dan Kewajiban Konsumen

Bentuk perlindungan konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur pada Bab III mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, Bab IV mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, Bab VI mengenai tanggung jawab pelaku usaha, Bab X mengenai penyelesaian sengketa dan Bab IX mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*)
 2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
 3. Hak untuk memilih (*the right to be choose*)
 4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Selain empat hak yang disebutkan diatas, *The International Organization of Consumers Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.³⁰

Adapun hak dan kewajiban konsumen yang diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, adalah berikut ini:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- 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.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 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.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak yang telah disebutkan diatas, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dilakukan. Hal ini berguna sebagai bentuk kehati-hatian dalam melakukan transaksi supaya tidak mengakibatkan kerugian pada diri sendiri. Kewajiban tersebut adalah sebagai berikut:³¹

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.

³⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (PT Grasindo 2004), hlm. 20.

³¹ Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
 - d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
4. Tanggung Jawab Penjual Dalam Jual Beli Online.

Tanggung jawab dalam jual beli disini adalah utamanya untuk melindungi pembeli. Sebab pembeli mengirim uang terlebih dulu, sedangkan penjual hanya menunggu kiriman uang dari pembeli, maka yang lebih rawan mengalami kerugian disini adalah dari pihak pembeli, apalagi sangat jarang penjual yang memberikan jaminan ketika bertransaksi secara online. Termasuk peraturan baku yang dibuat oleh penjual lebih menguntungkan bagi penjual itu sendiri. Penjual atau pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet.

Tanggung jawab penjual adalah memberikan penjelasan atas produk yang di jualnya secara benar dan jujur kepada pembeli. Penjual diharuskan menjual produk-produk yang tidak dilarang oleh undang-undang, kemudian, apabila penjual memberikan potongan harga atau diskon, harus sesuai dengan mutu atau kualitas barang yang dijual, barang harus dalam keadaan baik dan tidak mempunyai cacat yang tersembunyi, seperti yang diterangkan dalam pasal 9 ayat 1 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu:

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan atau jasa secara tidak benar, dan seolah-olah :
 - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, *standart* mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu, kemudian tanggung jawab penjual yang lain, setelah memberikan keterangan yang jelas mengenai produk yang dijual adalah penjual memiliki tanggung jawab dalam kegiatan pengiriman barang yang sudah di bayar oleh pembeli.

Tanggung jawab dalam jual beli menurut KUH Perdata adalah dilihat menurut keadaan barang pada saat jual beli. Jika kebendaan yang dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang ini sejak saat pembelian adalah atas tanggungan sipembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan penjual berhak menuntut harganya (Pasal 1460).

Jika barang-barang tidak dijual menurut tumpukan, tetapi menurut berat, jumlah atau ukuran, maka barang-barang itu tetap atas tanggungan sipenjual hingga barang-barang ditimbang, dihitung atau diukur (Pasal 1461). Selanjutnya dalam Pasal 1462 jika sebaliknya barang-barang dijual menurut tumpukan, maka barang-barang itu adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun belum ditimbang, dihitung atau diukur.

PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Seiring berkembangnya zaman maka perkembangan teknologi juga mengikuti peradaban dunia dan juga manusianya. Keinginan manusia untuk menciptakan berbagai macam teknologi yang dapat meringankan atau memudahkan segala keperluan dalam hidup, mulai diciptakan salah satu bentuk pasar melalui dunia maya atau yang biasa disebut dengan pasar online. Pasar online sendiri merupakan salah satu cara mudah produsen dan konsumen dalam melakukan aktifitas bisnis hanya dengan melihat barang melalui media sosial, website atau aplikasi (*market place*) tanpa harus bertemu atau mendatangi toko yang menyediakan keperluan yang akan dibeli. Segala macam keperluan yang diinginkan dapat ditemui di pasar online ini. Yaitu salah satunya toko olshop Hadia Collection yang menjual berbagai macam pakaian fashion.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan pemilik Toko olshop Hadia collection, bahwa Hadia sebagai pelaku usaha pemilik akun olshop menjelaskan enam tahun yang lalu tepatnya 2016 hadia memulai usahanya ini dengan nama Hadia collection, toko olshop ini diambil dari kata namanya sendiri sebagai *owner* dari Hadia collection, awal mula hadia menjalankan bisnis online, karena menurutnya bisnis jual beli online sangat menguntungkan karena tidak harus mengeluarkan modal yang banyak, serta sangat mudah dijalankan, waktu dan tempat yang fleksibel, dan juga menjadi sarana yang paling mudah dijalankan karena media yang digunakan hanya smartphone dan media sosial yang saat ini hampir semua orang Indonesia memakai media sosial. Dengan tidak membuka toko dengan modal yang besar untuk menyewa sebuah toko dan membeli perlengkapan toko seperti tempat

rak, lemari kaca, untuk tempat meletakkan produk atau barang-barang yang ingin di jual, berawal dari itu maka hadia memutuskan dan mencoba memasarkan produk fashion seperti Gamis dewasa, anak-anak, Tas, Mukena, produk-produk yang berkenaan dengan fashion tersebut yang hendak dijual dengan mula memposting di akun pribadinya terlebih dahulu dengan niat untuk memasarkan kepada teman-teman terdekat di akun sosmednya, promosi atau pemasaran dilakukan pada status WA kemudian juga promosi di Facebook dan yang paling utama melakukan siaran langsung di Facebook guna mereview barang-barang yang dijual secara rinci. Pada saat siaran langsung dilakukan, adanya interaksi yang terjadi antar penjual dan pembeli yang diperantarai oleh media sosial Facebook, tidak hanya itu kemudian pada live facebook juga ada sistem tawar menawar dan kita sebagai penjual memperlihatkan dan menginformasikan barang secara rinci dan bisa dilihat langsung oleh calon pembeli.

Setelah mendapat pesanan dari calon pembeli, calon pembeli dan barang yang diinginkan sudah sesuai dan telah disepakati, transaksi dilakukan bentuk pembayarannya sama dengan olshop lainnya dengan sistem pembayaran via Transfer dan juga COD, kemudian dilakukan proses packing barang, menghubungi kurir melalui ekspedisi JNT dan Pos karena Hadia Collection sudah berkerjasama dengan ekspedisi ini dan barang siap untuk dikirim ke alamat pembeli.³²

Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Aspek hukum dalam proses jual beli secara online di Hadia collection, Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, diatur khusus dalam BAB VI, Mulai dari Pasal 19 adalah:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen mengonsumsi barang/ atau jasa yang menghasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online

Berdasarkan landasan hukum islam dalam jual beli online maka perlindungan konsumen pada jual beli online dapat dibagi kepada beberapa bagian. Berikut perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online dalam hukum Islam:

Hak khiyar merupakan hak yang diberikan Islam dalam Jual beli secara online yang biasa dilakukan sehari-hari sangat rentan terjadi resiko atau kerugian pada konsumen. Hal ini disebabkan oleh tidak diterapkan ketentuan-ketentuan syari'at Islam yang harus dipenuhi dalam bertransaksi.

Seharusnya pada era globalisasi saat ini jual beli online menjadi sarana yang bermanfaat dan memudahkan konsumen dalam kegiatan perdagangan. Hal ini juga bisa terjadi akibat dari tidak ada fasilitas khiyar yang disediakan pada transaksi jual beli online. Padahal dalam hukum Islam sudah diatur tentang hak khiyar tersebut untuk melindungi hak-hak yang ada pada konsumen.

Menurut hukum Islam dalam jual beli dibolehkan memilih, apakah akan meneruskan jual beli atau akan membatalkannya.³³ Namun, apabila dalam jual beli terjadi perselisihan maka yang dibenarkan adalah kata-kata yang punya barang (penjual) bila keduanya tidak ada saksi dan bukti lainnya.

³² Wawancara dengan pemilik olshop hadia collection pada 28 februari 2022 di Banda Aceh.

³³ Ibid., hlm. 83.

Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: (إِذَا اخْتَلَفَ الْمُتَبَايعَانِ لَيْسَ بَيْنَهُمَا بَيِّنَةٌ، فَالْقَوْلُ مَا يَقُولُ رَبُّ السِّلْعَةِ أَوْ يَتَنَزَّغَانِ) رَوَاهُ الْخَمْسَةُ، وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ

Artinya: Ibnu Mas'ud R.A berkata: “aku mendengar Rasulullah SAW bersabda, “Apabila dua orang yang berjual-beli berselisih, sedang diantara mereka tidak ada keterangan yang jelas, maka perkataan yang benar ialah apa yang dikatakan oleh pemilik barang atau mereka membatalkan transaksi.” (HR. Imam Lima Hadits, ini shahih menurut al-Hakim).

Perlindungan Konsumen Dari Pihak Ketiga Terhadap Jual Beli Online

كُنَّا فِي زَمَانِ رَسُولِ اللَّهِ -صَلَّى اللّٰهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- نَبْتَاعُ الطَّعَامَ فَيَبِيعُهُ عَلَيْنَا مَنْ يَأْمُرُنَا بِانْتِقَالِهِ مِنَ الْمَكَانِ الَّذِي ابْتَعْنَاهُ فِيهِ إِلَى مَكَانٍ سِوَاهُ قَدْلُ أَنْ نَبِيعَهُ

Artinya: “Kami dahulu di zaman Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli bahan makanan. Lalu seseorang diutus pada kami. Dia disuruh untuk memerintahkan kami agar memindahkan bahan makanan yang sudah dibeli tadi ke tempat yang lain, sebelum kami menjualnya kembali.” (HR. Muslim).

Dari hadist ini dijelaskan bahwa setiap pembelian online pasti ada campur tangan pihak ketiga seperti kurir, orang yang mengantarkan barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli sehingga barang yang di beli sampai dengan apa yang pembeli lihat di media sosial tersebut. maka pihak ketiga ini wajib untuk dilindungi hak dan kewajibannya seperti penjelasan hadist yang diatas.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penerapan Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penerapan kepastian hukum dalam transaksi jual beli online secara umum sudah sesuai meskipun belum maksimal. Walaupun penjual dan pembeli belum mengenal hukum, tetapi secara konsep mereka telah melakukannya. Sebagaimana yang tertera pada undang-undang penjual memberikan ganti rugi kepada pembeli apabila barangnya terdapat kerusakan setelah terjadi transaksi.

Dalam prakteknya, penjual akan mengganti rugi kepada pembeli apabila produk yang dikirim mengalami kerusakan setelah terjadi transaksi jual beli. Karena penjual tidak mengetahui jika adanya kerusakan atau cacat dalam produk yang mereka kirim. Hal ini sudah sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku juga khayar dalam Islam. Namun, tidak semua kerusakan produk diganti oleh penjual. Masih kurangnya sosialisasi dalam hal ini yang menyebabkan penerapan hukum positif dan hukum Islam khayar pada jual beli online.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul R Saliman, Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus (Kencana 2005).
Annisa Adelia Yusufin, “Transaksi Jual Beli Melalui Jasa Go-Food Dalam Perspektif Hukum Islam”, (Skripsi), Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2018).
Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, (Jakarta: Rajawali Press, 2006).
Abdurrahman Fathoni, Metodologi Penelitian dan teknik penyusunan Skripsi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
Bahder Johan Nasution, Metode Penelitian ilmu Hukum, (Bandung: Bandar Maju, 2008).
Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engelian R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, Kamus Istilah Hukum, Jakarta, 2009).
Dominikus Rato, Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010).
Enang Hidayat, Fiqih Jual Beli (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015).
Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data, (Jakarta: Rajawali pers, 2014).

- Gemala Dewi dkk, Hukum Perikatan Islam Di Indonesia (Kencana 2005).
- Herniwati Herniwati, 'Penerapan Pasal 1320 KUH Perdata Terhadap Jual Beli Secara Online (E-Commerce)' (2015).
- Hendi Suhendi, Fiqh Muamala (Rajawali Pers 2013).
- Hasil Wawancara dengan Pemilik olshop tersebut adalah Ibu Marhadia Nengsy tanggal 01 januari 2022).
- Hendi Suhendi, Fiqh Muamalah (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008).
- Ibnu Mas'ud dan Zainal Abidin, Fiqih Madhab Shafi'i (Muamalat, Munakahat, Jinayah) (Bandung: CV Pustaka Setia, 2007).
- Ibnu Abidin, Radd Al-Muhtar, Ala Al-Darr Al-Mukhtar, Jilid 1, (Beirut: Darul Fikr, 1992).
- Muhammad Rawas Qalah Ji, Mujam Lugah Al-Fuqaha` Li Qalah Ji, (Beirut: Dar Al-Nafais, 1988).
- Marzuki Abu Bakar, Metodologi Penelitian, (Banda Aceh, 2013).
- Rachat Syafei, Fiqih Muamalah, Pustaka Setia, Bandung, 2001).
- Rachmad Igen, Strategi Sukses Berjualan Online, (Jakarta: Mediakita, 2010).
- Rosadi Ruslan, Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).
- Reza Meylani, "perlindungan hukum terhadap transaksi e-commerce menurut hukum islam dan hukum positif (studi kasus shopee)" (Skripsi), Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2021).
- Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Stefani, kepastian hukum penyelesaian sengketa e-commerce di indonesia secara online, (skripsi), universitas jember, jember, 2021).
- Tasya Safiranita Ramli, Ahmad M Ramli, Rika Ratna Permata, Ega Ramadayanti, Rizki Fauzi, "aspek hukum platform e-commerce dalam era transformasi digital" (skripsi), Universitas Padjadjaran Sumedang, Sumedang, 2020).
- W.J.S. Poerwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006).