

**PELANGGARAN HAK KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA DALAM
JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS MAHASISWA IAIN ZAWIYAH
COT KALA LANGSA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Syari'ah Pada
Jurusan: Muamalah
Fakultas: Syari'ah
IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa

Oleh:

JALALUDDIN

NIM. 2012011089



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
ZAWIYAH COT KALA LANGSA
2016 M/1437 H**

PELANGGARAN HAK KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA
DALAM JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS MAHASISWA IAIN
ZAWIYAH COT KALA LANGSA)

Oleh :

JALALUDDIN

NIM. 2012011089

Menyetujui

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Muhammad Nasir, MA

Jaidatul Fikri, MSI

MENGETAHUI:

Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa

Dr. Zulfikar, MA

NIP. 19720909 199905 1 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ *Pelanggaran Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa)*” telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa, pada tanggal 22 Juni 2016.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) dalam Ilmu Syariah pada Fakultas Syariah Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Langsa, 14 November 2016
Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Fakultas Syariah
IAIN ZCK Langsa

Ketua/Penguji I

Muhammad Nasir, MA
NIP. 19730301 200912 1 001

Sekretaris/Penguji II

Jaidatul Fikri, MSI
NIDN. 0124 01 8001

Penguji III

Yaser Amri, MA
NIP. 19760823 200901 1 007

Penguji IV

Sitti Suryani, Lc, MA
NIP. 19730821 201101 2 001

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jalaluddin

NIM : 2012011089

Tgl. Lahir : 06 Oktober 1993

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Pelanggaran Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa)**” dengan sebenarnya bahwa seluruh isi skripsi ini merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan yang disebutkan dalam notasi.

Jika kemudian hari didapati ini bukan karya asli saya, maka saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Langsa, Desember 2015

Hormat Saya,

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang berkat rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan karya tulis berupa skripsi ini dengan judul: ***“Pelanggaran Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa)”***

Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah SAW yang telah menegakkan Islam dengan penuh semangat pantang menyerah serta penuh perjuangan sehingga kita sampai saat ini masih hidup dalam penuh kenikmatan dan keberkahan. Selanjutnya kepada sahabat serta keluarga Beliau yang juga membantu Rasulullah SAW dalam memperjuangkan agama Islam di muka bumi ini.

Karya tulis ilmiah yang berupa skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Syari'ah Jurusan Muamalah di IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa. Dalam penulisan skripsi ini tentu banyak pihak-pihak yang sudah memberikan bantuan baik berupa moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada taranya kepada:

1. Bapak DR.H. Zulkarnaini Abdullah, MA selaku Rektor IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa
2. Bapak Dr. Zulfikar, MA selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ibu Anizar, MA, selaku Ketua Jurusan Muamalah.
3. Bapak Muhammad Nasir, MA selaku pembimbing I yang telah banyak memberi motivasi untuk selesainya skripsi ini.
4. Ibu Jaidatul Fikri, M.S.I selaku pembimbing II yang telah banyak memotivasi dan memberi dukungan serta bimbingan kepada penulis atas terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Dedi Hendrik, S.E.AK selaku Penasehat Akademik penulis, yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi serta bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan studi serta dalam penulisan skripsi ini.
6. Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi yakni Ayahanda Usman dan Ibunda Umi Kalsum yang telah menyayangi, mendidik, membesarkan serta selalu mendoakan, dan tidak lupa pula untuk adik-adik tercinta Nurahma dan Wahyu yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa ini.
7. Ucapan terima kasih penulis kepada sahabat seperjuangan penulis Mahasiswa dan Mahasiswi Fakultas Syari'ah Jurusan Muamalah angkatan 2011, khususnya untuk teman-teman Unit 3.
8. Kepada semua pihak yang penulis kenal dan memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT jualah kita memohon ampunan serta mengembalikan semua urusan kepada-Nya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, bagi penulis khususnya dan bagi semua pembaca umumnya. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin...

Penulis

Jalaluddin

Nim. 2012011089

ABSTRAK

Kegiatan perdagangan dimasyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan jual beli online. Jual beli online merupakan bentuk jual beli yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu ruang lingkup yang tidak terbatas, tidak bertemunya penjual dan pembeli dan media yang digunakan adalah internet. Jual beli ini tentunya sangat memudahkan pembeli, karena pembeli tidak perlu pergi ke pasar maupun ke swalayan untuk membeli barang yang dibutuhkan, tetapi disisi lain pelanggaran hak konsumen yang sering terjadi karena karakteristik jual beli online yang khas. Oleh sebab itu perlindungan hak-hak konsumen dalam jual beli online sangat diperlukan. Perlindungan hak-hak konsumen diatur dalam UU No 8 Tahun 1999, sedangkan jual beli online diatur dalam UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam skripsi ini diangkat dua permasalahan, yaitu pertama bagaimana hukum perlindungan konsumen menjamin hak-hak konsumen dalam praktek jual beli online, kedua bagaimana menurut mahasiswa Muamalah IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa tentang praktek jual beli online ditinjau dari Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hukum perlindungan konsumen dalam menjamin hak-hak konsumen dalam jual beli online dan untuk mengetahui bagaimana praktek jual beli online ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research*, yaitu penelitian yang terjun langsung ke lapangan guna mencari suatu sumber data secara langsung di lapangan yang dalam konteks ini di lingkungan kampus IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa khususnya mahasiswa prodi Muamalah angkatan 2011. Data yang didapat menjadi sumber primer dan didukung dengan sumber-sumber lainnya yang mendukung. Adapun metode pengumpulan data melalui wawancara untuk memperoleh informasi demi tujuan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya, *pertama* hukum perlindungan konsumen dapat menjamin hak-hak konsumen dalam jual beli online sesuai dengan UU No 8 Tahun 1999, hanya saja konsumen enggan melaporkan keluhannya kepada Badan Perlindungan Konsumen. *Kedua*, menurut mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa praktek jual beli online belum sesuai dengan UU No 8 Tahun 1999 karena praktek jual beli online yang marak pada saat ini mengandung unsur *Garar* (ketidak jelasan).

DAFTAR ISI

halaman

PERNYATAAN KARYA SENDIRI	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	7
F. Kerangka Teori	9
G. Kajian Pustaka	11
H. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI PERLINDUNGAN KONSUMEN	
DALAM JUAL BELI ONLINE.....	17
A. Konsep Perlindungan Konsumen	17
a. Pengertian Perlindungan Konsumen	17
b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	18
c. Hak dan Kewajiban	20
d. Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen.....	26
e. Perlindungan Konsumen dalam Islam	32
B. Konsep Jual Beli Online	35
a. E-business dan E-commerce	37
b. Promosi Melalui WEB	40
C. Keamanan Transaksi dan Kode Etike di Internet	42
a. Larangan Transaksi Online	43
b. Kode Etik di Internet	45
c. Transaksi Keamanan Online	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Jenis Penelitian.....	51
B. Sumber Data.....	52
C. Metode Pengumpulan Data	53
D. Tehnik Pengambilan Sampel.....	54
E. Teknik Pengolahan dan Tanalisis Data	55
F. Pedoman Penulisan	56
BAB IV ANALISIS PELANGGARAN HAK KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA DALAM JUAL BELI ONLINE SERTA TANGGAPAN MAHASISWA IAIN ZAWIYAH COT KALA LANGSA	57
A. Pelanggaran Hak Konsumen Dalam Jual Beli Online	57
B. Tanggapan Mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa Tentang Pelanggaran Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online	59
C. Analisis Tanggapan Mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa Tentang Pelanggaran Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online.....	64
D. Analisis Penulis Tentang Pelanggaran Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online	66
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Data Mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekaang ini penggunaan teknologi sudah meluas sehingga kehadiran teknologi tentunya akan dapat membantu manusia dalam melaksanakan aktifitasnya. Dalam perkembangan Ilmu Teknologi (IT) sangat berpengaruh dalam beberapa bidang diantaranya dunia bisnis, terutama yang bersangkutan dengan jual beli online.

E-commerce yang kemudian akan penulis sebut dengan jual beli online lahir atas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang serba cepat, mudah dan praktis. Melalui Internet, masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginan. E-commerce atau jual beli online merupakan salah satu bentuk transaksi bisnis yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi ini, konsep pasar tradisional dimana penjual dan pembeli bertemu berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh dengan menggunakan Internet). E-commerce pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkan.¹

¹Didik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005) hlm 144.

Pengertian E-commerce atau jual beli online adalah penjualan barang melalui internet. Bisnis ecommerce yang biasa orang lebih mengenal dengan kata bisnis online. Bisnis online berasal dari dua kata, yaitu bisnis dan online. Kata bisnis bisa diartikan suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya, untuk mendapatkan laba. Dan kata online dapat diartikan sebagai kondisi seseorang yang terhubung dalam jaringan atau dalam bahasa Indonesia sering disebut daring. Dalam istilah lain online dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana sekelompok orang terhubung kedalam sebuah jaringan internet.² Dalam kemajuan teknologi hampir semua negara menggunakan IT (informasi teknologi) secara meluas. IT merupakan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Melihat kecanggihan dan manfaat IT para pengguna sangat mudah mendapatkan informasi yang akan diperoleh.

Bisnis online telah ada sejak lama, tetapi menurut catatan yang ada dimulai pada dekade tahun 1980-an. Bisnis online dimulai ketika pertukaran data elektronik diciptakan, yang membantu perusahaan untuk melaksanakan transaksi dalam perdagangan internasional, terutama impor dan ekspor dari suatu negara ke negara lain. Penggunaan bisnis online ketika itu masih dilakukan secara sederhana dengan menggunakan email.³ Pada sekarang ini muncul teknologi informasi yaitu teknologi web, sistem informasi global (internet), dan lain-lain. Teknologi internet yang berkembang tidak hanya digunakan dalam bidang pengelolaan data, tetapi

²Wahana Komputer, *Membangun Usaha Bisnis Dropshipping*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013) hlm 1-2.

³*Ibid*, hlm 2.

juga dalam dunia bisnis. Banyak pembisnis menjalankan usahanya menjadi bagian besar dalam teknologi saat ini. Internet menjadi jalan perantara untuk menarik perhatian para konsumen. Penyampaian informasi seputar produk melalui facebook, twitter, we chat, whatsapp dan juga BBM (BlackBerry Messenger), lebih cepat berkembang dibandingkan pemasaran melalui iklan dan brosur. Teknologi pemasaran semacam ini jauh lebih mudah dan efisien dibandingkan melalui iklan, brosur dan lain-lain.

Untuk meraih keuntungan yang besar pelaku usaha menawarkan barang dan jasanya melalui media internet. Sehingga pelaku usaha tidak perlu mengeluarkan modal untuk melakukan promosi. Bagi konsumen sangatlah diuntungkan dengan adanya teknologi seperti ini, hanya tinggal membuka internet baik melalui komputer atau melalui telpon genggam. Mereka dapat membrowsing situs jual beli barang yang mereka butuhkan. Perkembangan perangkat mobile yang semakin cepat sehingga memudahkan komunikasi antara penjual dan pembeli melalui berbagai gadget maupun smartpone.

Pada zaman sekarang ini yang menjadi tren dikalangan masyarakat salah satunya adalah fashion. Fashion sangatlah berperan penting dalam kehidupan masyarakat agar dapat menunjang penampilan agar terlihat up to date dan modern juga tidak ketinggalan zaman. Pelaku usaha sekarang tidak perlu mengeluarkan biaya untuk membeli etalase, rak, patung-patung, gantungan dan lain-lain, sekarang hanya memajang foto barang dagangan, rincian produk, harga, cara pemesanan dan cara pembayarannya. Pemesana bisa dilakukan melalui sms, bbm, atau facebook dengan memuat nama produk atau kode produk, berapa harga

barang, nama penerima, nomor rekening, nomor telepon, dan alamat penerima barang.

Disamping menguntungkan konsumen jual beli online, konsumen juga dapat dirugikan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Seperti hasil pra penelitian yang penulis lakukan bahwa dalam jual beli online sangatlah mudah hanya melihat gambar dan keterangan produk yang diinginkan, lalu klik gambar tersebut, dan transfer uang. Tetapi terkadang barang yang dikirim dan diterima ada ketidakpuasan, baik dari motif, warna, bentuk yang tidak sesuai dengan gambar. Tetapi itu resiko pembeli yang melakukan jual beli melalui internet.⁴

Perjanjian tercipta karena adanya para pihak dan barang yang diperjual belikan sehingga menimbulkan suatu hukum. Adakalanya Undang-Undang menetapkan, bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diharuskan perjanjian itu diadakan secara tertulis atau dengan akta notaris tetapi hal yang demikian itu merupakan pengecualian. Seperti jual beli suatu barang, maka antara pembeli dan pemilik barang itu sudah mencapai kata “sepakat” mengenai barang dan harganya.⁵

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik didefinisikan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan atau media

⁴Hasil wawancara dengan Halimatussakdiah, Fitri Marlita, dan Syahyar Ridhana Putra selaku mahasiswa IAIN Langsa, pada Rabu 6 Mei 2015.

⁵ Mariam Darus Badrulzaman, *Komplikasi Hukum Perikatan*, (Jakarta: PT Citra Adhya Bakti 2001) hlm 73.

elektronik lainnya.⁶ Sedangkan kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.⁷ Transaksi elektronik ini dituangkan kedalam kontrak elektronik sehingga mempunyai kekuatan mengikat para pihak yang membuatnya. Dan didalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 pasal 9 mengatakan “ pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan”.⁸

Selanjutnya dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pasal 8 ayat 1 poin f yaitu pelaku usaha dilarang memproduksi barang dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut. Dan pada ayat 4 pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan 2 dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.⁹

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan perlindungan konsumen terhadap jual beli online secara lebih jauh dan dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul ***“Pelanggaran Hak Konsumen oleh Pelaku Usaha dalam Jual Beli Online (studi kasus pada mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala)”***.

⁶UU RI No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, hlm 2.

⁷ *Ibid*, hlm 3.

⁸ *ibid*, hlm 5

⁹ UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hlm 7

B. Batasan Masalah

Karena penelitian ini sangat luas, penulis membatasi dan memfokuskan penelitian ini kepada mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa Fakultas Syariah khususnya jurusan Muamalah angkatan 2011

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adakah :

1. Bagaimana hukum perlindungan konsumen menjamin hak-hak konsumen dalam praktek jual beli online?
2. Bagaimana pendapat mahasiswa Muamalah IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa tentang praktek jual beli online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana hukum perlindungan konsumen menjamin hak-hak konsumen dalam praktek jual beli online.
2. Untuk mengetahui bagaimana praktek jual beli online ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen menurut mahasiswa Muamalah IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan muamalah pada umumnya dan khususnya menyangkut hukum perlindungan konsumen terhadap jual beli online.
2. Secara praktis, memberikan informasi kepada pembaca mengenai hukum perlindungan konsumen terhadap jual beli online.
3. Secara akademis, untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) dalam bidang muamalah.

E. Penjelasan Istilah

Agar lebih jelas dalam memahami penelitian ini, maka penulis menjelaskan mengenai penjelasan dari setiap variabel yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggaran Hak Konsumen

Pelanggaran hak konsumen terdiri dari tiga suku kata yaitu pelanggaran, hak, dan konsumen. Pelanggaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perbuatan (perkara) melanggar tindakan pidana yang lebih ringan.¹⁰ Hak adalah segala sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir.¹¹ Hak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu hal yang benar, milik, kepunyaan, kewenangan, kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah diatur dalam undang-

¹⁰ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, KBBI (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) hlm 637.

¹¹ <http://id.m.wikipedia.org> diakses 11 Januari 2016.

undang).¹² Dan konsumen menurut UUPK adalah 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.¹³ Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggaran hak konsumen adalah pelanggaran hak-hak konsumen berupa kenyamanan, keamanan, keselamatan, pelayanan dan informasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹⁴

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum, baik yang bebentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁵

3. Jual Beli Online

Jual beli online terdiri dari dua kata yaitu jual beli dan online. Jual beli secara etimologis artinya mengganti dan menukar suatu yang lain, sedangkan secara terminologis, ulama hanafiah mendefinisikan dengan “saling menukar harta dengan harta melalui cara tertentu” atau “tukar menukar suatu yang

¹² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, KBBI (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) hlm

¹³ *Ibid*, hlm 2.

¹⁴ *Ibid*, hlm 4.

¹⁵ *Ibid*, hlm 2.

diinginkan dengan sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat”.¹⁶ Jual beli menurut syariah, memiliki arti tukar-menukar harta dengan harta dengan tujuan memindahkan kepemilikan, dengan menggunakan ucapan atau pun perbuatan yang menunjukkan terjadinya transaksi jual beli.¹⁷ Jual beli dalam istilah fiqh disebut dengan Al-bai’ yaitu berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Terhubung dengan internet¹⁸ Sedangkan online adalah suatu istilah saat atau dunia maya, baik terhubung dengan media sosial, email dan berbagai jenis akun lain lewat penggunaan internet.¹⁹ Jadi jual beli online adalah aktifitas jual beli berupa transaksi penawaran barang oleh penjual dan permintaan barang oleh pembeli secara online dengan memanfaatkan internet.²⁰

F. Kerangka Teori

Kegiatan jual beli online sama saja halnya seperti jual beli pada umumnya, hanya saja jual beli online dilakukan menggunakan jaringan internet. Kegiatan jual beli bisa dianggap sah apabila memenuhi syarat, rukun dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh syariat. Syarat yang paling utama adalah harus ada unsur saling rela antar kedua pihak. Asas utama dalam transaksi atau akat jual beli

¹⁶ Gunawan Wijaja, Ahmad Yani, *Hukum Transaksi Bisnis Internasional* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2003) hlm 9.

¹⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka 1995) hlm 789.

¹⁸ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media 2005) hlm 101.

¹⁹ <http://www.pengertianku.net> diakses 11 Januari 2016.

²⁰ <http://jablogejubel.blogspot.com> diakses 22 November 2015.

adalah kerelaan dari kedua pihak. Jika tidak ada keiklasan dari setiap pihak maka jual beli tersebut tidak sah. Transaksi jual beli bisa dilakukan secara lisan, tulisan atau surat, isyarat dan juga perbuatan. Hukum Islam bertujuan menciptakan kemaslahatan bagi semua umat. Untuk mencapai tujuan itu harus menciptakan kemaslahatan bagi umat manusia dan mencegah kemadharatan.²¹

Allah SWT berfirman:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْءُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ
أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu Mengetahui. (Q.S. Al-Baqarah ayat 188)²²

Ayat tersebut mendukung ketentuan jual beli yang sehat sebab Islam melarang umat muslim untuk memakan harta sesama dengan cara batil. Itu berarti cara yang tidak ada kerelaan dari salah satu pihak. Pemaksaan bisa menimbulkan kebatilan karena merugikan orang lain.

Jual beli juga harus mengutamakan kerelaan bersama sehingga tidak ada beban mental karena ada pihak yang dirugikan. Apabila seseorang mengambil harta orang lain tanpa sebab-sebab yang dibenarkan syara' maka diwajibkan untuk

²¹ Hasbi ash-Shiddieqy, *Filsafah Hukum Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1993) hlm 177.

²² Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Jakarta: Pustaka Assalam, 2010) hlm 36.

mengganti atau mengembalikan kepada orang yang diambil hartanya itu. Orang yang mengambil harta sesama manusia bisa dikenakan suatu hukuman. Jika mengambil harta orang lain berdasarkan alasan-alasan syar'i maka tidak dikenakan sanksi apa-apa.

Berbagai praktek pelanggaran hak konsumen dalam jual beli online bisa mengarah pada kebatilan. Jual beli harus dilakukan atas dasar suka sama suka masing-masing pihak serta tidak boleh ada paksaan. Jika hal itu tidak dipenuhi maka transaksi itu dilakukan dengan cara batil.²³ Jual beli harus memiliki asas muamalah, yaitu asas kerelaan dan prinsip kontrak membuat akad dan syarat.

G. Kajian Pustaka

Terdapat beberapa buku dan karya ilmiah yang memuat tentang perlindungan konsumen dalam jual beli online, maka dalam telaah pustaka ini, penulis menelaah beberapa literatur yang membahas mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli online antara lain:

Tesis yang ditulis oleh Bagus Hanindyo seorang mahasiswa paska sarjana di Universitas Diponegoro Semarang, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce”²⁴. Penelitian ini mengangkat permasalahan yaitu pertama apakah Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi ecommerce, kedua

²³ Fhaturrahman Djamil, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Bandung: Ctra Aditya Bhakti, 2001) hlm 250.

²⁴ Bagus Hanindyo Mantri, B4A 005 006, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*, (Semarang: Perpustakaan Univ. Diponegoro, 2007).

bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur dalam transaksi ecommerce, ketiga permasalahan-permasalahan apa saja yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi ecommerce dan bagaimana cara mengatasinya. Metodologi yang digunakan adalah analisis deskriptif. Dalam tulisannya ia mengatakan bahwa UUPK belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi E-commerce karna keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara Republik Indonesia dan tidak adanya lembaga penjamin toko *online*.

Tesis yang ditulis oleh Ni Putu Ria Dewi Marheni, yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (Website)”²⁵. Penelitian ini mengikat 2 permasalahan yaitu, pertama bagaimana bentuk pengaturan pencantuman disclaimer dalam situs internet, kedua bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan pencantuman disclaimer dalam situs internet. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dalam tulisannya ia mengatakan bahwa Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang secara khusus mengatur kegiatan di dunia maya, masih belum jelas. Namun, jika ditinjau dari segi perlindungan konsumen secara umum dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagian besar pencantuman disclaimer dalam situs internet (website) dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi.

²⁵ Ni Putu Ria Dewi Marheni, 1090561058, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (website)*, (Denpasar: Perpustakaan Univ. Udayana, 2013).

Perlindungan hukum bagi konsumen di dunia maya sangat diperlukan untuk menjamin persamaan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Saat ini perlindungan hukum secara umum dapat diberikan kepada konsumen secara preventif dengan dibentuknya suatu Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) dan secara represif melalui jalur litigasi dapat dilakukan dengan pengajuan gugatan perdata dan sanksi pidana berdasarkan Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Melalui jalur non litigasi dapat diselesaikan dengan alternatif penyelesaian sengketa salah satunya melalui jalur Arbitrase.

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Billah Yuhadian yang berjudul “Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus”²⁶. Penelitian ini mengangkat 2 permasalahan yaitu, pertama bagaimana keabsahan perjanjian jual beli secara online melalui rekening bersama, kedua bagaimana perlindungan hukum bagi penjual dan pembeli yang menggunakan rekening bersama. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dalam tulisannya ia mengatakan bahwa perjanjian jual beli online melalui rekber pada Fjb Kaskus memenuhi syarat sahnyanya suatu perjanjian yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Perlindungan hukum bagi penjual dan pembeli yang menggunakan jasa rekber telah diatur oleh Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, hak konsumen antara lain mendapatkan barang yang sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan, mendapatkan informasi mengenai barang dan

²⁶ Muhammad Billah Yuhadian, B111 08 439, *Perjanjian Jual Beli Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus*, (Makasar: Perpustakaan Univ. Hasanuddin, 2012).

mendapatkan ganti rugi. Kewajiban konsumen antara lain mengikuti prosedur penggunaan barang, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang, dan membayar sesuai kesepakatan. Hak pelaku usaha antara lain menerima pembayaran sesuai kesepakatan, mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad buruk, dan hak untuk pembelaan diri sepatutnya. Dan kewajiban pelaku usaha antara lain beritikad baik, memberi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang, dan memberi ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang yang diperdagangkan.

Dari beberapa penelitian diatas belum ada pembahasan mengenai pelanggaran hak konsumen dalam jual beli online. Pada penelitian pertama menekankan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online, kemudian peneliti kedua menekankan tentang perlindungan hukum dalam pencantuman disclaimer oleh pelaku usaha dalam situs internet, sedangkan penelitian yang terakhir menekankan tentang perjanjian dalam jual beli online. Sedangkan penelitian yang ingin peneliti lakukan ialah tentang pelanggaran hak konsumen dalam jual beli online.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman pembaca, penulis membaginya kedalam empat bab, yang terdiri dari sub bab, yaitu:

Bab pertama merupakan pendahuluan yang memuat terdiri latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah, kerangka teori, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

Bab kedua merupakan landasan teori tentang perlindungan konsumen, yang terdiri dari konsep perlindungan konsumen meliputi pengertian, asas dan tujuan, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, bentuk pelanggaran hak konsumen serta perlindungan konsumen dalam Islam, kemudian konsep jual beli online, yang terdiri dari e-business dan e-commerce, promosi melalui web, serta keamanan transaksi dan kode etik di internet, yang terdiri dari larangan transaksi online, kode etik, dan keamanan transaksi online.

Bab ketiga membahas tentang metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik pengelolaan data dan analisis data, serta pedoman penulis, yang digunakan penyusun sebagai pedoman dan arahan untuk memahami objek penelitian.

Bab keempat membahas tentang analisis pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha dalam jual beli online (studi kasus mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa) yang terdiri dari pelanggaran hak konsumen dalam jual beli online, tanggapan mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa tentang pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha dalam jual beli online, analisis tanggapan mahasiswa IAIN Zawiyah Cot kala Langsa tentang pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha dalam jual beli online dan analisis penulis terhadap tanggapan mahasiswa IAIN Zawiyah Cot Kal Langsa tentang pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha dalam jual beli online.

Bab kelima merupakan bagian penutup dari rangkaian penulis, yang akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan penulis, dan penutup.