

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM KASUS PEMBATALAN TRANSAKSI PADA APLIKASI BELANJA ONLINE

Reski Padila¹; Hurriah Ali Hasan²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

✉ Corresponding Author:

Nama Penulis: Reski Padila

E-mail: *reskipadila15@gmail.com*

Abstract

Buying and selling transactions are currently experiencing very rapid development, where the development of buying and selling transactions must follow the times. Currently, Indonesia is booming with the presence of an online store in the form of an online market (Marketplace). This marketplace is a gathering place for sellers and buyers on a website or online application. Currently, the marketplace is very popular with the Indonesian people because it provides many services and conveniences for consumers to shop. However, the presence of this Marketplace does not rule out the possibility of losses borne by consumers due to errors from business actors. So in connection with this, there is consumer protection regulated in Law no. 8 of 1999 and described in detail in Islamic Law. There are three problem formulations in this study, namely: (1) What is the Transaction Mechanism in Online Shopping Applications? (2) How is the legal protection for consumers who are harmed against the cancellation of buying and selling transactions by online shopping applications based on Islamic Law? (3) What is the legal protection for consumers who are harmed against the cancellation of buying and selling transactions by online shopping applications based on Law Number 8 of 1999? This study aims to examine and explore the legal protection for consumers which has been regulated in Law no. 8 of 1999 and in the rules of Islamic law, so that the rights of consumers in online buying and selling transactions are maintained. This research is a qualitative research using a qualitative approach. In this study, legal materials are used to conduct analysis in the form of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. The results show that buying and selling transactions in online buying and selling applications occur in accordance with the agreement between the two parties, legal protection for consumers has basically been explained in the terms and conditions of service in the online buying and selling application, with the completion of returns and refunds. In Islamic law, the protection of consumer rights has been regulated by the existence of Khiyar rights, namely by returning goods and refunds. Based on the Positive Law the form of consumer rights protection has been regulated in Law no. 8 of 1999, but there are still regulations that are not appropriate related to providing unclear information to consumers, so there are rules that are difficult to implement.

Keywords: *Consumer protection; Buying and selling online; Legal protection*

Abstrak

Transaksi jual beli saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, dimana perkembangan transaksi jual beli harus mengikuti perkembangan zaman. Saat ini, Indonesia sedang marak dengan hadirnya toko Online yang berbentuk pasar Online (Marketplace). Marketplace ini merupakan tempat berkumpulnya penjual dan pembeli dalam sebuah situs website atau aplikasi Online. Saat ini, marketplace sangat digemari oleh masyarakat Indonesia karena memberikan banyak pelayanan dan kemudahan bagi konsumennya untuk berbelanja. Akan tetapi, dengan hadirnya Marketplace ini tidak menutup kemungkinan adanya kerugian yang ditanggung oleh konsumen akibat kesalahan dari pelaku usaha. Maka sehubungan hal tersebut, terdapat perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan dijelaskan secara rinci dalam Hukum Islam. Rumusan masalah dalam penelitian ini ada tiga yaitu: (1) Bagaimana Mekanisme Transaksi Pada Aplikasi Belanja Online? (2) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap pembatalan transaksi jual beli oleh aplikasi belanja online berdasarkan Hukum Islam? (3) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap pembatalan transaksi jual beli oleh aplikasi belanja online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?. Penelitian ini bertujuan Untuk mengkaji dan menggali mengenai, perlindungan Hukum bagi konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan dalam aturan Hukum Islam, sehingga hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online tetap terjaga. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum untuk melakukan analisis yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa transaksi jual beli dalam aplikasi jual beli online terjadi sesuai dengan kesepakatan antara dua belah pihak, perlindungan Hukum bagi konsumen pada dasarnya telah dijelaskan dalam persyaratan dan ketentuan layanan pada aplikasi Jual Beli Online, dengan penyelesaian pengembalian barang dan pengembalian dana. Dalam Hukum Islam, perlindungan hak konsumen telah diatur dengan adanya hak Khiyar, yaitu dengan pengembalian barang dan pengembalian dana. Berdasarkan Hukum Positif bentuk perlindungan hak konsumen telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999, tetapi masih ada aturan yang kurang sesuai terkait dengan pemberian informasi yang kurang jelas terhadap konsumen, sehingga terdapat aturan yang prosedurnya sulit dilaksanakan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Jual Beli Online; Perlindungan hukum

PENDAHULUAN

Era digital telah menyentuh hampir seluruh lini kehidupan umat manusia. Tuntutan untuk melakukan semua kegiatan dengan cepat dan lancar dengan risiko seminimal mungkin, telah menjadi tuntutan yang mutlak dari manusia. Karena itu diperlukan dukungan perangkat teknologi modern yang dapat menyelesaikan permasalahan umat manusia tersebut, baik secara individu, maupun dalam permasalahan bersama.

Perkembangan teknologi yang ada, telah ikut mempengaruhi pertumbuhan kebutuhan masyarakat akan berbagai hal. Dalam bisnis dan ekonomi terapan, permintaan akan barang dan jasa juga mengalami perputaran yang sangat cepat, diikuti dengan semakin cepatnya peredaran mata uang dalam bertransaksi. Di era digital saat ini, dalam sistem transaksi masyarakat juga mengalami pergeseran dan perilaku. Kemudahan yang bertransaksi yang disediakan oleh perangkat teknologi informasi, telah mengubah kebiasaan perdagangan, di mana pasar tidak hanya dilakukan di pasar riil yang nyata. Sebaliknya, pasar di dunia maya yang diakses dengan media online atau internet, bertumbuh semakin subur. Keberadaan teknologi digital, telah membuat transaksi bisnis antara pelaku usaha dan konsumen tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu.¹

Sistem teknologi ini pun telah mengubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan proses bisnis di semua lini. Proses jual beli saat ini tidak lagi hanya dilakukan secara manual di mana terjadi pertemuan langsung antara pembeli dan penjual. Sistem teknologi digital telah memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara online dengan memanfaatkan internet.

Hadirnya teknologi digital dan akses internet yang semakin meluas, telah memunculkan toko online yang kian populer dalam bentuk pasar online (*marketplace*). Pasar online ini menjadi tempat berkumpulnya para pelaku usaha, produsen dan penjual, dan mempertemukan dengan konsumen dengan menggunakan situs pasar.² Penggunaan pasar online ini menunjukkan beberapa kelebihan dibandingkan dengan model jual beli di forum jejaring sosial, ataupun iklan. Di pasar online, disediakan fasilitas rekening bersama yang dapat dimiliki secara gratis, yang memungkinkan pelaku usaha dapat menentukan sendiri minimal pembelian, dan menetapkan sistem diskon untuk pembelian partai besar.

Meski tidak dapat dipungkiri bahwa hadirnya marketplace juga terdapat kelemahan yang dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Transaksi yang dilakukan tanpa tatap muka antara pembeli dan penjual, serta barang yang tidak dapat dilihat secara langsung, berpotensi menimbulkan kecurangan di mana dapat menimbulkan kerugian di pihak pembeli. Kelemahan lainnya adalah berlakunya syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh pihak pelaku usaha secara sepihak. Syarat dan ketentuan tersebut dapat diatur agar hanya dapat menguntungkan pihak pelaku usaha dengan merugikan pihak konsumen. Selain itu, pihak pengelola situs marketplace dapat terhindar dari tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha

¹ Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati, "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Transformasi*, Volume 11, Nomor 1 (Maret 2015), h. 65.

² Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo dan Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 15

dikarenakan syarat dan ketentuan yang berlaku tidak dapat ditawar oleh pihak konsumen. Bila konsumen tidak teliti dalam membaca aturan, syarat dan ketentuan transaksi yang berlaku, maka potensi kerugian dalam dialami oleh pihak konsumen tersebut. Dalam keadaan ini, pihak konsumen berada dalam posisi yang lemah.

Bentuk kecurangan yang sering terjadi dalam transaksi di pasar online, adalah ketika konsumen telah membayar lunas untuk pembelian suatu barang, sementara pelaku usaha tidak dapat mengirimkan pesanan konsumen tersebut sesuai kesepakatan, bisa jadi lebih lambat, maka konsumen tidak dapat berbuat apa-apa selain menunggu hingga barang dikirimkan. Demikian pula pada kasus ketika konsumen telah membeli suatu barang, produk yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Selain itu, sering terjadi pengiriman pembayaran atas pembelian barang yang berbeda dengan harga barang di tingkat penjual, karena pihak pelaku usaha telah mengubah daftar harga yang tidak sempat diketahui oleh konsumen. Hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya pembatalan transaksi tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen.

Lemahnya status konsumen tersebut menyebabkan pihak konsumen banyak dirugikan, namun tidak dapat berbuat apa-apa. Karena itu, sangat penting untuk menekankan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi pasar online. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian perlindungan konsumen adalah "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".³

Perlindungan terhadap konsumen juga membutuhkan pemikiran yang luas sehingga tidaklah dapat dikaji dari suatu aspek hukum semata-mata, mengingatkan kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang dan/ atau jasa diproduksi. Hukum syariat Islam sendiri telah mengatur kegiatan jual beli ini dengan cukup ketat, baik dalam dalil Al-Qur'an, Hadits, Ijma', dan juga Qiyas. Di mana dibahas tentang syarat-syarat penjual, pembeli, barang yang dijual, juga tentang akad jual beli yang dilarang karena menimbulkan kemudharatan di salah satu pihak. Dengan alasan yang telah terpaparkan secara jelas dalam latar belakang di atas, kiranya penulis merasa perlu mengangkat tema untuk membahas tentang bagaimana jual beli melalui internet ditinjau dari hukum Islam dan kaitannya terhadap perlindungan konsumen sebagai pihak yang paling banyak dirugikan.

³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Ps. 1 angka (2) beserta penjelasannya

Adapaun tujuan perlindungan konsumen, adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/ atau jasa.⁴

Berdasarkan pembahasan diatas, Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian, memberikan gambaran apa dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual-beli online dalam perpesektif hukum Islam dan UU.

METODOLOGI

Jenis dan Pendekatan Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2009).

Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder, tersier atau bahan hukum non hukum, penelitian ini bersifat doktrinal yaitu hanya mempelajari bahan-bahan hukum yang berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa Reduksi Data, display data dan kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan atau verifikasi kesimpulan.

PEMBAHASAN

Secara bahasa, jual beli atau al-bai'u berarti muqabalatu syai'im bi syai'in, yang dapat dijelaskan sebagai suatu kegiatan menukar sesuatu dengan sesuatu.⁵ Menurut Rachmat Syafei,⁶ secara etimologi jual beli dapat diartikan sebagai pertukaran sesuatu dengan sesuatu (yang lain) dimana penjual memberikan barang yang dijualnya sedangkan si pembeli memberikan sejumlah uang yang seharga dengan barang tersebut. Jual beli dalam makna syariat maksudnya adalah pertukaran harta dengan harta (segala sesuatu

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung : Nusa Media, 2010), hal. 48

⁵ Wahbah az-Zu'haili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid, V (Jakarta: Gema Insani, 2011), h. 25.

⁶ Rachmat Syafei, *Penimbunan dan Monopoli Dagang Dalam Kajian Fiqih Islam*, (Jakarta: Departemen Agama- Mimbar Hukum, 2004), h. 73

yang dimiliki dan dapat dimanfaatkan) dengan dilandasi saling rela, atau pemindahan kepemilikan dengan penukaran dalam bentuk yang diizinkan.⁷

Sebagai salah satu bentuk transaksi, dalam jual beli harus ada beberapa hal agar akadnya dianggap sah dan mengikat. Beberapa hal disebut rukun. Menurut ulama Hanafiyah rukun jual beli hanya ada satu, yaitu ijab. Menurut mereka hal yang paling prinsip dalam jual beli adalah saling rela yang diwujudkan dengan kerelaan untuk saling memberikan barang. Maka jika terjadi ijab, maka jual beli dianggap telah berlangsung.⁸ Sedangkan menurut jumbuh ulama rukun jual beli yaitu: pertama Orang yang berakad atau al-muta'qidain (penjual dan pembeli), kedua yaitu Sigat (lafal ijab dan qabul), ketiga yaitu Ma'qud 'alaih (barang yang dibeli) dan terakhir Nilai tukar pengganti barang. Sedangkan syarat jual beli adalah jual beli dilakukan dengan unsur rela antara dua pihak, pihak yang melakukan akad adalah yang diperbolehkan, obyek transaksi jelas dan dapat diperjualbelikan serta adanya harga yang jelas saat transaksi.

Jual beli online di artikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet atau secara online.⁹ Online adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan online, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam website maupun komunikasi dua arah seperti chatting dan saling berkiriman email. Online bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di internet Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain.¹⁰

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum.¹¹ Adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat.

Adapun beberapa perlindungan konsumen dalam islam adalah sebagai berikut:¹²

⁷ Sayyid sabiq, *Fiqh Sunnah*, (Jilid V: Cakrawala Publising, 2009), h. 159

⁸ Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, h. 25.

⁹ Tira Nur Fitria. (2017). *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*. Surakarta: STIE AAS, 3(1). hlm. 54

¹⁰ "Sederet.com", Online Indonesian English Dictionary. <http://mobile.sederet.com/> (5 Februari 2015)

¹¹ Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta, Kompas, 2003), h.121

¹² Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2015), hlm 224

1. Khiyar Majelis yaitu hak yang ditetapkan pelaku usaha dan konsumen jika terjadi ijab Kabul antara konsumen dan pelaku usaha dan akadnya telah sempurna maka masing-masing pihak hak untuk membatalkan atau mempertahankan akad selama masih satu majelis.
2. Khiyar Syarat yaitu khiyar yang disyaratkan oleh salah satu pembeli atau penjual setelah akad selama masa yang di tentukan walaupun sangat lama.
3. Khiyar Aibi yaitu Hak pada yang pembeli untuk membatalkan atau meneruskan akad apabila tiba-tiba terdapat cacat pada barang.
4. Khiyar Tadlis yaitu penjual mengelabui pembeli sehingga menaikkan harga barang, maka hal itu haram dalam hal ini pembeli 3 hari adanya pengembalian barang

Pengertian Perlindungan konsumen menurut UU No. 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 menjadikan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan dua acara penyelesaian yaitu diluar pengadilan dan melalui pengadilan. Konsumen langsung mengadu dan menggugat pelaku usaha, bentuk penyelesain dan besarnya ganti rugi diserahkan kepada kesepakatan para pihak dengan syarat tercapainya penyelesaian sengketa, kedua belah pihak harus mempunyai kemauan dan etika. Pengaduan dan gugatan pengaduan atau gugatan diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani sengketa konsumen diluar pengadilan.

Beberapa bahan yang telah penulis kumpulkan diatas tentang pelaksanaan transaksi jual beli online menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam, sangat jelas menggambarkan bahwa transaksi jual beli online dibolehkan selama tidak ada Hukum yang membatasi dan dilaksanakan suka sama suka serta didasari dengan kerelaan kedua belah pihak, yaitu antara penjual dan pembeli.

Mekanisme praktik jual beli online melalui aplikasi, sudah digunakan oleh masyarakat secara luas. Banyak masyarakat menggunakan aplikasi belanja online sejak lama dan lebih senang berbelanja menggunakan aplikasi belanja online tersebut karena lebih mudah dan praktis.

Penggunaan aplikasi belanja online juga sangat memudahkan masyarakat karena mereka hanya tinggal mencari barang yang diinginkan, memilihnya dan, melakukan pembayaran sesuai metode pembayaran yang tersebut. Selanjutnya pihak penjual pada aplikasi akan langsung memproses barang yang dipesan tersebut dan mengirimkannya ke alamat konsumen.

Dalam penggunaan aplikasi belanja online telah diatur secara praktis dan mudah sehingga banyak pelaku usaha menggunakan aplikasi belanja online untuk mempromosikan produknya. Dalam mempromosikan produk tersebut, pelaku usaha dapat memberikan keterangan yang sesuai dengan kondisi dan kualitas produk yang dijual sehingga dapat dinilai sendiri secara langsung oleh konsumen.

Bila terjadi kesalahan atau kelalaian pengiriman yang tidak disengaja dari penjual, pihak aplikasi telah menyediakan fitur pengembalian barang ataupun dana, sehingga masalah antara penjual dan konsumen dapat diselesaikan secepatnya. Ini menunjukkan bahwa aplikasi jual beli online sudah dirancang dengan sangat praktis dengan tetap memberikan perlindungan terhadap hak-hak penjual maupun konsumen di dalamnya.

Penggunaan aplikasi belanja online sangat memberikan kemudahan dan keutungan bagi pelaku usaha dalam mempromosikan produk mereka. Apalagi di jaman sekarang banyak konsumen dan calon pembeli yang mengakses dan mencari produk melalui aplikasi belanja online.

Bila terjadi kesalahan dalam pembelian barang oleh konsumen, aplikasi belanja online telah menyediakan fitur penukaran barang yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat. Demikian pula tersedia fitur complain dari konsumen kepada penjual bila pihak penjual melakukan kesalahan pengiriman barang yang tidak sesuai pesanan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kegiatan Jual beli dalam Aplikasi Jual Beli Online memiliki beberapa tahapan hingga akhirnya barang sampai ke tangan konsumen, yaitu konsumen mencari dan memilih barang yang diinginkan di Aplikasi Jual Beli Online, setelah mendapatkan barang yang diinginkan konsumen memasukan kedalam keranjang virtual yang telah disediakan oleh aplikasi tersebut dan melanjutkan ke tahap pembayaran sesuai metode yang telah disediakan oleh aplikasi, setelah terjadi transaksi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak, maka penjual akan mempacking barang yang dipesan dan diantarkan segera oleh tim ekspedisi ke rumah konsumen.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dipahami bahwa dalam penggunaan aplikasi jual beli online menggunakan akad Salam, dimana konsumen memberikan uang dimuka, dan barangnya di serahkan dikemudian hari sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Dalam aplikasi jual beli online juga terdapat kendala yang tidak terduga hingga harus terjadi

pembatalan tranaksi dalam aplikasi tersebut. Pembatalan transaksi dalam aplikasi jual beli online boleh dilakukan atas dasar keadilan, suka sama suka, rela sama rela, saling menguntungkan dan tidak merugikan yang lain. Sehingga diterapkan Khiyar dalam aplikasi belanja online untuk melindungi hak-hak kedua bela pihak, dan dijadikan solusi bagi konsumen dan penjual agar mencapai kesepakatan bersama sesuai ketentuan yang juga sudah ditentukan dalam Aplikasi Belanja Online.

Pada dasarnya pembatalan Salam boleh dilakukan, selama tidak merugikan kedua belah pihak. Ini disebutkan dalam Fatwa DSN-MUI tentang Salam tahun 2000 bagian kelima. Seandainya terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka persoalannya diselesaikan melalui Pengadilan Agama sesuai dengan UU No.3/2006 setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Para pihak dapat juga memilih BASYARNAS dalam penyelesaian sengketa.¹³

Berdasarkan ketentuan diatas, menunjukkan bahwa aplikasi telah menetapkan bahwa segala transaksi yang terjadi didalam aplikasi berdasarkan aturan Hukum dan Peraturan Undang-Undang yang berlaku dan dapat diselesaikan di Pengadilan Negeri atau melalui bantuan Lembaga Hukum yang berwenang. Berdasarkan penjelasan diatas, mengenai hak konsumen, setiap konsumen mendapatkan haknya dalam perlindungan apabila konsumen menjadi korban yang mengalami kerugian dalam pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi belanja online. Setiap perselisihan yang terjadi akan diselesaikan bersama secara musyawarah antara konsumen dan Pihak Aplikasi belanja online. Tetapi apabila penyelesaian melalui musyawarah tidak mencapai suatu mufakat, maka mengenai sengketa ini akan diserahkan kepada Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

PENUTUP

Dalam transaksi jual beli pada Aplikasi online, terdapat beberapa tahapan hingga akhirnya barang sampai di tangan konsumen, yaitu sistem pemesanan, sistem pembayaran dan sistem pengiriman. Pelaksanaan transaksi dalam Aplikasi Jual Beli Online menggunakan prinsip Akad Salam. Adapun Perlindungan hak konsumen dalam aplikasi jual beli online pada dasarnya telah diatur dalam Hukum Islam, dimana terdapat hak khiyar. Khiyar merupakan hak bagi kedua belah pihak untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi berdasarkan kesepakatan bersama untuk mencapai

¹³ Nurul Huda Mohamad Heykal, Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 51

kenyamanan bersama. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembatalan transaksi yang dilakukan Aplikasi Jual Beli Online telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai hak-hak konsumen. Dimana Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terlihat dari adanya pemberian kompensasi, berdasarkan perlindungan hukum yang diberikan UUPK kepada konsumen. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen, (Bandung: Nusa Media, 2010)
- Ahmad Wardi Muslich, Fiqh Muamalah, (Jakarta: Amzah, 2015)
- Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo dan Iswi Hariyani, Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013)
- Fatur Rahman Djamil, Penerapan hukum perjanjian dalam transaksi di lembaga keuangan syariah (Jakarta: Sinar Grafika, 2013, cet. 2)
- Hasan, H. A. (2021). Sumber Hukum Dalam Sistem Ekonomi Islam. *Pilar*, 12(2), 66-78.
- Imam Mustofa, Fiqih Mu'amalah Kontemporer
- Indonesia (a), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Ps. 1 angka (2) beserta penjelasannya
- Nurul Huda Mohamad Heykal, Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Rachmat Syafei, Penimbunan dan Monopoli Dagang Dalam Kajian Fiqih Islam, (Jakarta: Departemen Agama- Mimbar Hukum, 2004)
- Satjipto Rahardjo, Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia, (Jakarta, Kompas, 2003)
- Sayyid sabiq, Fiqh Sunnah, (Jilid V: Cakrawala Publising, 2009)
- Tim Shopee, Aturan penggunaan, dikutip dari www.shopee.co.id, diakses pada 7 Desember 2018.
- Tira Nur Fitria. (2017). *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*. Surakarta: STIE AAS.

Wahbah az-Zuahaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, Jilid, V (Jakarta: Gema Insani, 2011)

Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati, "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Transformasi*, Volume 11, Nomor 1 (Maret 2015)