

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

Paparan data disini merupakan uraian tentang data yang diperoleh di lapangan. Uraian data disesuaikan dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya. Paparan data tersebut peneliti peroleh dari sumber data yang telah peneliti lakukan, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Gambaran Umum Desa Lobuk dan Shopee

a. Profil Desa

Desa Lobuk merupakan desa yang memiliki keterikatan sejarah dengan raja-raja Sumenep. Desa Lobuk memiliki asal usul tersendiri, mulai dari nama desa, dusun, dan pembabatnya. Asal usul Lobuk, diambil dari nama pesohor keturunan kiai Abdullah putra Agung Rahwan yang bertapa di Lombok (Tempat bertapa), ada pula yang menyebut Bherukbhughen, sehingga tokoh karismatik ini dijuluki Agung Lobuk (Agung Lombok). Lokasi petapan Agung Lobuk sampai hari ini masih ada, bahkan masih dirawat secara turun temurun, lokasinya ada di Dusun Tarogan, dan warga setempat menyebut langgar raje (musolla). Langgar ini merupakan langgar tertua di desa setempat yang diasuh oleh K. Mohammad Nirto Nawawi cucu dari saudara angkat kiai H. Abu Suja', keturunan ketiga Agung Lobuk. Desa Lobuk terdiri dari beberapa kampung, terdapat empat kampung, dan dalam administrasi pemerintahan sekarang disebut dusun, meliputi: Dusun Tarogan, Dusun Lobuk, Dusun Kopao, dan Dusun Aengnyeor. Selain itu juga mempunyai kekayaan sumber daya alam yang sangat melimpah entah didarat bahkan dilaut. Kekayan

sumber daya alam yang bisa di ambil dari darat berupa: jagung, kacang ijo, cabe, dll. Sedangkan kekayaan sumber daya alam yang di laut berupa: ikan yang beraneka macam yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu nama jenis ikan tersebut. Sehingga dengan kekayaan sumber daya alam ini jarang ditemukan masyarakat lobuk yang pengangguran, dalam artian mata pencarian masyarakat lobuk terpenuhi. Ada pula adat yang sudah menjadi kebiasaan setiap tahunnya, yaitu: petik laut. Kegiatan petik laut ini merupakan kegiatan ritual yang memiliki nilai historis budaya nenek moyang masyarakat nelayan. Dan masih di yakini sampai saat ini. Penduduk yang bermukim di semua dusun desa Lobuk, baik laki-laki, maupun perempuan, mulai usia balita, anak-anak, praremaja, remaja, sampai dewasa dan manula bervariasi. Dengan rincian jenis kelamin perempuan sebanyak 2416 orang, laki-laki 2323, dengan total jumlah penduduk sebanyak 4739 orang, dengan jumlah KK sebanyak 1356 KK. Tingkat pendidikan penduduk desa Lobuk bervariasi, mulai dari PAUD-TK-SD Dan MTS.

b. Gambaran Umum Shopee

Shopee adalah *marketplace* yang mudah diakses dan merupakan salah satu aplikasi yang dipakai untuk bertransaksi secara *online*. *Shopee* tampil dalam bentuk aplikasi *mobile* yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan aktivitas belanja serta memasarkan barang yang dijual dengan efektif dan efisien.

Shopee berdiri pada tahun 2015 yang berkantor pusat di Singapura. Pendiri dan CEO *shopee* adalah Chris Feng yang merupakan lulusan terbaik di Universitas Singapura. *Shopee* berkembang di beberapa Negara/Wilayah termasuk Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Cina, dan Indonesia.¹

¹. Ari Kurnia Sri, "Penerapan Jual Beli Akad Salam Dalam Layanan Shopee", *Jurnal Ar-Ribhu*, Vol.3.No.2 (Juli-Desember 2020), 101.

Shopee memandang negara Indonesia adalah negara yang sering sekali masyarakatnya menggunakan *gadget* sebagai alat komunikasi sehari-hari, maka dari itu hal ini menjadi salah satu alasan *shopee* untuk mengembangkan perusahaan *e-Commerce* di negara Indonesia dengan sangat mudah. Alamat *shopee* di Indonesia terletak di Wisma 77 Tower 2 lantai 11, Jl. Letjen S. Parman Kav. 77 Slipi, Palmerah, Jakarta Barat, dapat dengan mudah menjual dan membeli kebutuhan seperti fashion, kosmetik, elektronik, sepatu, makanan, peralatan dapur dan lainnya.

c. Ketentuan Proteksi Produk Shopie

Proteksi Produk adalah layanan yang disediakan oleh mitra asuransi melalui aplikasi/situs *Shopee* untuk memberikan perlindungan produk berupa kompensasi hingga 100% dari kerus akan yang tidak terduga atau tidak sengaja akibat cairan, kebakaran, sambaran petir, ledakan, bencana alam, pencurian atau perampokan. Layanan Proteksi Produk akan ditawarkan secara otomatis kepada Pembeli pada saat melakukan checkout. Anda tidak perlu melakukan aktivasi layanan ini karena sistem akan secara otomatis mendeteksi produk yang bisa mendapatkan Proteksi Produk di toko Anda.

Adapaun Keuntungan Menggunakan Proteksi Produk pembeli dan penjual diantaranya sebagai berikut :

a. Bagi Penjual

1. Memberikan perlindungan tambahan atas risiko-risiko yang tidak ditanggung oleh garansi resmi maupun garansi distributor yang diberikan pada saat pembelian barang.

2. Memberikan opsi perlindungan tambahan tanpa membebankan biaya apapun kepada Penjual, karena premi akan dibayarkan oleh Pembeli.

b. Bagi Pembeli

1. Memberikan perlindungan tambahan atas risiko-risiko yang tidak ditanggung oleh garansi resmi maupun garansi distributor yang diberikan pada saat pembelian barang.
2. Memberikan jaminan perlindungan berupa kompensasi jika terjadi kerusakan terhadap barang yang dibeli selama periode pertanggunganan².

2. PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH (STUDI KASUS DI DESA LOBUK KECAMATAN BLUTO KABUPATEN SUMENEP)

Jual beli *online* adalah transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik. Di era digital sekarang ini terdapat banyak transaksi perdagangan melalui dunia maya (*online* atau via internet), Di era Globalisasi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk dalam hal adanya jual beli secara online, transaksi jual beli negara ini mendorong perubahan menjadi lebih maju. Jual beli adalah salah satu pemenuhan bagi manusia, sebelum adanya moderanisasi sebagian besar jual beli dilakukan dengan bertemu langsung disuatu tempat, misal tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seperti: Supermarket, pasar, mall dan pusat perbelanjaan lainnya.

Dalam kasus jual beli online ini, penyerahan barang tidak diberikan secara langsung dari penjual kepada pembeli, namun diwakilkan kepada orang lain atau melalui kurir. Menurut madzhab ini jual beli bisa diwakilkan, baik untuk berjualan atau membeli suatu

. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16608> diakses pada tanggal 22 Mei 2023.

barang, yang dinamakan jual beli dengan wakalah (diwakilkan). Menurut Madzhab Asy-Syafi'i jual beli dengan diwakilkan diperbolehkan dengan dasar jual beli wakalah yang diwakilkan kepada kurir atau *delivery service*, dengan catatan bahwa kurir atau *delivery service* tersebut memiliki surat tugas atau surat kuasa dalam melakukan penjualannya.

Seiring dengan berkembangnya kemajuan zaman, di era modern saat ini semakin canggih, banyak penjual-penjual yang menawarkan dagangan atau jualannya melalui jaringan internet. Seperti di aplikasi *Shopee*, Bukalapak, Toko Pedia, Lazada dan lain-lain. Sosial media bisa digunakan sebagai salah satu media dalam memasarkan dagangan penjual dengan mudah dan praktis, karena dengan menggunakan sosial media penjual dan pembeli tidak perlu bersusah payah dalam mencari barang yang dibutuhkan. Cukup pesan melalui media sosial maka barang tersebut sudah bisa didapatkan.

Praktik transaksi jual beli *online* yang terjadi pada masyarakat Desa lobuk kecamatan bluto kabupaten sumenep, peneliti melakukan wawancara langsung guna memperoleh informasi kepada beberapa penjual dan konsumen yang berbelanja *online* di *shopee*. tentang tanggapan dan alasan mengapa memilih melakukan penjualan dan memilih berbelanja secara *online* sebagai sarana untuk melakukan jualbeli barang yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang di sampaikan oleh mba'nurul selaku penjual menerangkan bahwa:

“saya selalu melakukan pengiriman barang sesuai dengan waktu konsumen melakukan cekout, selain itu saya juga melakukan pembungkusan barang sekaligus pengiriman sesuai deskripsi ditoko shopee saya. Hal-hal lain mas jika terjadi ketidaksesuaian waktu pengiriman itu karna bisa jadi dari stok barang yang sudah habis atau karna terlalu banyak orderan sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Terkadang juga mas keterlambatan input data orderan diakibatkan oleh admin jasa kirim. Kemudian mas kadang penjual di shopee tidak semuanya adalah produsen namun terkadang dia adalah reseller, nah ini yg sering terjadi ketidak sesuaian barang saat dikirim.”³

³ Nurul,selaku penjual, wawancara langsung(desa lobuk,5mei 2023)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa kendala ketidak sesuaian barang ataupun keterlambatan pengiriman itu diakibatkan dua faktor. Yang pertama dari sisi penjual keterlambatan pengiriman itu terkadang karna banyaknya pemesanan dan habisnya stok barang, selain itu ketidak sesuaian barang karna penjual bukanlah produsen namun dia bisa sebagai reseller yang hanya menjual barang toko lain. Yg kedua dari sisi jasa pengirim bisa jadi keterlambatan barang itu karna input data tidak langsung dilakukan, atau juga bisa karna jasa kirim tidak langsung diantarkan kepada pembeli. Sehingga dua factor ini menjadi penyebab ketidak sesuaian barang atau keterlambatan barang.

Pertanyaan yg diajukan hasil wawancara yang disampaikan oleh mas feri selaku konsumen menerangkan bahwa:

“saya sudah mengajukan keluhan di kolom chat.cuman Gak langsung di komentar. Biar si penjual gak merasa dipermalukan. Tapi dia sama sekali gak ada iktikad baik. Boro-boro tanggung jawab mau ganti rugi, ya.malah balasan yang gak sopan yang saya terima.dia bilang, “makanya jadi konsumen itu yang cerdas, kamu pikir harga segitu bisa dapat barang sekelas brand luar? Ya gak mungkin, makanya pinter-pinter dong kalo belanja di shopee. Ya ada harga ada kualitas lah”, begitu kata penjual ke saya. “gimana saya mau nuntut hak saya secara hukum. jujur, saya aja gak tau hak hak sebagai konsumen yang diatur dalam undang-undang”.⁴

Dari penuturan konsumen di atas bahwa pelaku usaha tidak beriktikad baik, sehingga dalam perkara ini konsumen tidak mendapatkan ganti rugi sebagaimana mestinya.

Pelaku usaha wajib merincikan syarat-syarat dalam dalam pengembalian produknya yang tidak sesuai, dan wajib menetapi perjanjian tersebut. Sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Konsumen memilih untuk mendiamkan masalah ini karena tidak ingin masalahnya menjadi panjang. Selain itu konsumen juga perlu memahami perihal

⁴ Feri,selaku konsumen, wawancara langsung(Desa lobuk, 5mei 2023)

perbuatan ingkar dari pelaku usaha ini, yang mana dalam bahasa hukum disebut dengan wanprestasi.

Pertanyaan yang sama juga diajukan kepada saudara molki selaku pembeli menerangkan bahwa:

“penjual tersebut sudah ingkar janji kepada saya. Kan sebelumnya telah dijabarkan dia, apa-apa harus disepakati oleh pembeli di deskripsi produk. Udah di jelaskan dia juga di deskripsi itu tentang kualitas barangnya sendiri. Tentu saya sebagai pembeli setuju sama deskripsi yang dia tulis. Nah sementara itu si penjual ingkar janji atas kesepakatannya. Disuruh bikin vidio unboxing, kalau barang yang diterima tidak sesuai. Saya termasuk konsumen yang rajin bikin vidio unboxing karena saya suka belanja di shopee. Dan saya tau vidio itu nanti bisa jadi bukti kuat kalau saya mau complain soal kerusakan barang yang saya pesan itu gak ada suaranya, nah saya kirim itu bukti vidio saya, saya chat juga penjualnya. Saya jelaskan kondisi barangnya, tapi berhari-hari saya tunggu tidak ada balasan. Padahal di deskripsi bakal tanggung jawab kalau ada bukti vidio. Ya, jadinya gimana saya mau nuntut lagi atas hak saya, seharusnya penjual itu bertanggung jawab atas yang dia janjikan. Yang katanya kalau saya harus bikin vidio biar bisa dia ganti kerugian saya. Ya harusnya diganti, mau diganti dalam bentuk uang atau barang yang ditukar dengan kualitas ya bagus.”⁵

Terlihat jelas bahwa dalam hal ini pelaku usaha wanprestasi terhadap apa yang diperjanjikan terhadap konsumen. Sehingga ini menjadi salah satu kendala bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap dirinya. Dalam arti kata, konsumen mendapatkan kendala dalam menuntut ganti rugi atas kerugian dideritanya.

Pertanyaan yang sama juga diajukan kepada Saudara farhan selaku pembeli menerangkan bahwa:

“Tidak. Cukup kecewa dengan pengiriman yang dilakukan oleh penjual *online*, karena pesanan saya dalam pengemasannya sangat lama. Hal ini berdampak pada keterlambatan pengiriman. Penjual tidak mengkonfirmasi terlebih dahulu kalau memang ada kendala dalam pengemasan yang berdampak pada pada pengiriman barang yang saya pesan tersebut. Ketepatan waktu yang dideskripsikan oleh penjual 4-5 hari pengiriman sudah sampai ke lokasi rumah saya, tetapi waktu pengiriman barangnya yang sampai ke rumah sampai seminggu, lebih 2 hari dari waktu yang tertera.”⁶

⁵ Molki, *selaku konsumen*, wawancara langsung (Desa lobuk, 6 mei 2023)

⁶ farhan, *selaku konsumen*, wawancara langsung (Desa lobuk 6 mei 2023)

Peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan waktu transaksi jual beli barang melalui marketplace shopee di desa lobuk dapat di pahami bahwa informasi merasa kecewa dengan kesepakatan waktu pengiriman ketika sampai dirumah. Informan menyatakan waktu yang dicantumkan di fitur pengiriman tidak sesuai dengan waktu barang ketika pesanan sampai alamat informan. Informan menerima barang pesannya melebihi waktu yang sudah ditentukan. Hal ini juga akibatnya pengemasan yang dilakukan oleh penjual berakibatkan pada keterlambatan pengiriman dan tidak tepat waktu yang sudah dicantumkan.

Pernyataan yang sama juga diajukan kepada saudara sarep selaku pembeli menerangkan bahwa:

“cukurp kecewa dengan pemasan yang saya terima. Karena pesanan yang saya terima tidak sesuai sama sekali sama produknya. Saya membeli sepatu, di keterangan itu bahan sepatu bagus, tetapi pas saya terima tidak bagus sama sekali. Harganya cukup mahal tetapi sepatunya tidak bagus sesuai dengan harganya, warnanya itu seperti semprotan pakek pilok, mudah luntur kayak di cat lah gitu, jadi lama kelamaan warnanya menjadi hilang”.⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada informan apakah pesanan yang di terima sesuai dengan deskripsi/spesifikasi. Sebagai mana hasil wawancara yang disampaikan oleh mba'winda selaku konsumen mengatakan bahwa:

“keterangan yang ada dan tidak sesuai dengan fotonya. Saya memesan 2 mukenah untuk anak saya. Dalam dalam pesannya saya tersebut, saya memilih ukuran yang berbeda, karena anak saya yang pertama berumur 6 tahun dan anak yang ke dua berumur 3 tahun. Saya melihat di gambar dan keterangan mukenahnya sangat bagus, sehingga saya tertarik untuk membelinya untuk kedua anak saya. Mukenah yang saya beli itu niatnya di pakai di hari raya kemaren, biar bisa kembaran. Namun setelah saya melihat ternyata kualitas mukenah yang saya terima itu sangat mengecewakan, kualitasnya bahannya sangat tipis dan nerawang ukuran yang penjual kirimkan juga salah. Untuk mukenah yang untuk anak kedua ternyata kebesaran, ternyata ukuran yang dikirim sama dengan ukuran anak saya yang pertama, padahal saya memesan ukuran yang berbeda dan tentu ukuran yang anak kedua lebih kecil dari ukuran anak saya yang pertama. Saya sudah juga menghubungi pihak penjual berkali-kali untuk menukar barang yang saya terima tetapi penjual tidak ada respon sama sekali”.⁸

⁷ Sarep, *selaku konsumen*, wawancara langsung(Desa lobuk,7 mei 2023)

⁸ Mba'winda, *selaku konsumen*, wawancara langsung(Desa lobuk, 7 mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara 6 informan selaku pembeli di atas peneliti menyimpulkan bahwa pesanan barang yang diterima dalam transaksi jual beli online di desa lobuk kecamatan bluto kabupaten sumenep pada aplikasi shopee, informan merasa kecewa terhadap pesanan dan produk yang diterimanya, pesanan yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi/deskripsi yang dicantumkan oleh penjual, seperti dari ukuran, warna, kualitas bahan. Penjual juga mengirimkan pesanan pembeli tidak sesuai dengan deskripsi. Pembeli juga merasa kecewa kepada penjual karena beberapa penjual ketika dihubungi untuk meminta pertanggung jawaban atas barang yang tidak sesuai penjual tidak merespon. Beberapa penjual juga menolak pengajuan penukaran barang yang diajukan konsumen.

B. Temuan penelitian

Dengan paparan diatas yang peneliti peroleh melalui wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan beberapa temuan terkait dengan perlindungan konsumen pada marketplace shopee perspektif hukum ekonomi syariah studi kasus di desa lobuk kecamatan bluto kabupaten sumenep pada aplikasi *shopee*, diantaranya:

1. Barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan ciri-ciri/spesifikasi produk. Konsumen menerima barang yang di pesan rusak/tidak sama dengan deskripsi.
2. Ketepatan waktu pengiriman sampai ke tujuan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Keterlambatan waktu bisa sampai 2-4 hari dari yang ditentukan.
3. Penjual tidak merespon dan bertanggung jawab terhadap penukaran/pengajuan barang yang diajukan oleh pembeli.

C. Pembahasan

Islam mengenal istilah muamalat yang berarti tukar menukar barang, jasa atau sesuatu yang memberi manfaat dengan tata cara yang ditentukan. Di dalam muamalat termasuk diantaranya adalah jual beli, hutang piutang, pemberian upah, serikat usaha, patungan dan lain-lain. Sementara itu, secara etimologi jual beli adalah proses tukar menukar barang dengan barang. Termasuk di dalamnya menukar dengan jasa atau menggunakan uang sebagai alat tukar.

Dalam melakukan akad jual beli harus adanya kerelaan kedua belah pihak. Kerelaan dalam jual beli sulit digambarkan namun Jumhur ulama sepakat bahwa kerelaan dalam jual beli terjadi melalui kesepakatan kedua belah pihak yaitu dengan adanya ijab qabul. Dan juga harus berbisnis yang jujur, tidak menipu dan berbohong. Dimana diketahui bersama bahwa Rasulullah adalah pedagang yang jujur. Oleh karena itu pada dasarnya, ada 3 hal yang perlu diperhatikan dalam rukun jual beli, yaitu:

- a. Ada penjual dan pembeli yang keduanya harus berakal sehat, atas kemauan sendiri, dewasa/baligh dan tidak mubadzir alias tidak sedang boros.
- b. Ada barang atau jasa yang diperjualbelikan dan barang penukar seperti uang, dinar emas, dirham perak, barang atau jasa. Untuk barang yang tidak terlihat karena mungkin di tempat lain namanya as-salam.
- c. Ada ijab qabul yaitu adalah ucapan transaksi antara yang menjual dan yang membeli (penjual dan pembeli). Sementara itu, ada hal-hal yang dilarang dalam jual beli adalah :
 - 1) Membeli barang di atas harga pasaran
 - 2) Membeli barang yang sudah dibeli atau dipesan orang lain.
 - 3) Menjual atau membeli barang dengan cara mengecoh/menipu (bohong).
 - 4) Menimbun barang yang dijual agar harga naik karena dibutuhkan masyarakat.
 - 5) Menghambat orang lain mengetahui harga pasar agar membeli barangnya.

- 6) Menyakiti penjual atau pembeli untuk melakukan transaksi.
- 7) Menyembunyikan cacat barang kepada pembeli.
- 8) Menjual barang dengan cara kredit dengan imbalan bunga yang ditetapkan. - Menjual atau membeli barang haram.
- 9) Jual beli tujuan buruk seperti untuk merusak ketentraman umum, menyempitkan gerakan pasar, mencelakai para pesaing, dan lain-lain.

Dengan adanya pendapat diatas sudah cukup untuk memberikan perwakilan penjelasan dari akad tersebut, dimana inti dari pendapat tersebut adalah bahwa akad salam merupakan akad pesanan dengan membayar terlebih dahulu dan barangnyadiserahkan kemudian, tapi ciri-ciri barang tersebut haruslah jelas penyifatannya. Dalam islam dituntut untuk lebih jelas dalam memberikan satu landasan hukum, maka dari itu islam melampirkan sebuah dasar hukum yang terlampir dalam al-Qur'an, Al-hadits, ataupun Ijma'. Perlu diketahui sebelumnya mengenai transaksi ini secara khusus dalam Al Quran tidak ada, yang selama ini dijadikan landasan hukum adalah transaksi jual beli secara global, karena bay'salam termasuk salah satu jual beli dalam bentuk khusus, maka Hadist Nabi dan ijma' ulama' banyak menjelaskannya sehingga jual beli akad salam diperbolehkan.

Dalam pembahsan ini, peneliti akan mepaparkan hasil penelitian yang telah kami lakukan di Desa lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Semenep

1. Pelanggaran yang terjadi dalam transaksi jual beli online pada marketplace shopee.

Dalam transaksi jual beli online sering kali terdapat banyak permasalahan yang timbul. Para pihak tidak saling mengetahui secara langsung, melainkan hanya melalui sosial media. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dalam perlindungan konsumen pada marketplace shopee perspektif hukum ekonomi syariah di desa lobuk kecamatan bluto

kabupaten sumenep pada aplikasi shopee terdapat berbagai pelanggaran yang dilakukan oleh pembisnis online, antara lain:

a. Ciri-Ciri/spesifikasi barang dicantumkan tidak lengkap.

Permasalahan ini penjual tidak mencantumkan ciri-ciri/spesifikasi barangnya secara lengkap. Di dalam ciri-ciri/spesifikasi barang seharusnya detail dan jelas untuk meyakinkan para pembeli. Ciri-ciri/spesifikasi yang seharusnya dicantumkan pada produk kerudung seperti: bahan, variasi warna, motif, dan detail ukuran. Namun ciri-ciri/spesifikasi yang diterima oleh saudara mba'novi ketika mencari produk yang dibutuhkan tersebut hanya memberikan informasi/spesifikasi tertentu seperti bahan kerudung dan motifnya saja, penjual tidak mencantumkan ukuran. Selain itu, saudara Ifa juga menerima ciri-ciri/spesifikasi pada barang jepitan baju yang tidak lengkap seperti tidak mencantumkan ukuran dan isi barang.

b. Barang yang tidak sesuai

Permasalahan ini terkait ketidak sesuaian barang dalam pembelian yang telah dilakukan oleh konsumen. Penjual mengirimkan barang yang dipesan oleh saudara Ifa dengan kondisi berbeda dari ciri-ciri/spesifikasi produk dan tidak sesuai dengan keinginan pembeli. Pada ciri-ciri/spesifikasi yang dicantumkan bahannya dari katun tetapi bahan yang diterima bukan katun, tetapi berbahan spandex. Selain itu juga ukurannya sangat jauh berbeda dari ciri-ciri/spesifikasinya. Ukuran baju yang dicantumkan LD: 80 cm dan PJ 74 cm, tetapi yang diterima pembeli ukurannya sangat berbeda. Ukuran baju tidak sama antara lengan baju kanan dan kiri.

c. Pengiriman yang tidak tepat waktu.

Pengiriman yang tidak tepat waktu ini sering terjadi. Barang yang dipesan seharusnya sampai ke alamat dengan waktu yang sudah ditentukan. Pihak penjual lambat dalam menyerahkan barangnya kepada kurir sehingga berdampak pada ketidaksesuaian waktu pengiriman sampai ke alamat pembeli. Setelah pembeli melakukan pemesanan dan pembayaran waktu pengiriman sudah ditentukan. Barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan waktu yang sudah tertera dan disepakati. Selain itu juga dikarenakan pihak pengirim yang lalai dalam mengirimkan barangnya. Saudari dewi menerima barangnya tidak sesuai pada tanggal yang disepakati, barang yang diterima seharusnya tanggal 29 tetapi melewati waktunya. Saudari Shafiatun menerima barangnya lebih 2 hari dari waktu yang ditentukan.

d. Penjual menolak penukaran barang sejenis yang dilakukan oleh pembeli

Pengajuan penukaran barang yang dilakukan oleh penjual dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan/diinginkan. Penjual seharusnya bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Ketika saudara fikri melakukan penukaran barang pada barang yang diterimanya tidak sesuai dengan ciri-ciri/spesifikasi produk. Pembeli melakukan pengajuan/pengembalian kepada penjual dengan mengirimkan video unboxing dan foto barang yang tidak sesuai, tetapi penjual tidak memberi respon sama sekali dan tidak bertanggung jawab. Penjual menolak pengajuan yang dilakukan oleh pembeli, sehingga pembeli merasa rugi.

2. Bagaimana perlindungan konsumen pada marketplace shopee

Berdasarkan sumber data yang diperoleh penulis, dalam beberapa kasus yang sering dialami konsumen kaitannya dengan kerugian dalam transaksi elektronik pada situs shopee,

jika diklasifikasikan berdasarkan bentuknya dan jenis kerugian yang berulang dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Wanprestasi atau cidera janji, di mana dalam hal ini terdapat ketidaksesuaian antara barang yang ada di deskripsi ataupun iklan yang dimuat dengan barang yang diterima oleh konsumen
- b. Pembatalan sepihak, dalam hal ini pesanan konsumen dibatalkan sepihak oleh penjual maupun marketplace akibat terjadinya kesalahan program ataupun memang sengaja dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.⁹

Diantara kedua bentuk perlindungan hukum di atas, maka perlindungan hukum melalui ketentuan perundangundangan (Regulasi) merupakan instrumen/sarana yang paling efektif digunakan, mengingat ketentuan peraturan perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat sebuah perjanjian, meskipun perjanjian tersebut nantinya dapat menjadi Undang-Undang bagi keduanya. Melihat beberapa kerugian-kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi yang mereka lakukan di shopee yang dikemukakan di atas, jika kita kaitkan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang terdapat di dalam UUPK mengenai hak yang harus diperoleh oleh konsumen mencakup beberapa hal, yaitu:

- a. Hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Terjadinya wanprestasi, salah satunya karena hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur atas suatu barang seringkali dilalaikan oleh pelaku usaha dalam deskripsi barang yang mereka jual. Sangat penting kiranya bagi pelaku usaha untuk mencantulkannya dalam deskripsi penjualan yang mereka lakukan mengenai informasi

⁹ Mufid, selaku Kabag. Informasi dan Pelayanan public, *Wawancara*, Semarang 1 Agustus 2019

dan kejelasan atas suatu barang. Karena, tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat menjadi salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat informasi yang tidak memadai.

- b. Hak Konsumen untuk Menuntut Penggantian Kerugian Penggantian kerugian atas barang dan/atau jasa, kaitannya dalam perlindungan kepada konsumen, yang dalam hal ini mengalami kerugian akibat barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka pihak penjual ataupun marketplace wajib untuk memberikan penggantian/pengembalian atas produk, dan bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan sesuai dengan yang telah diatur di dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK(pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan/kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan jasa yang di hasilkan atau diperdagangkan).¹⁰

3. Bagaimana jual-beli online perspektif hukum ekonomi syariah

Penjualan on-line merupakan salah satu jenis transaksi jual beli yang menggunakan media internet dalam penjualannya, pada saat ini yang paling banyak dilakukan adalah berbasis media sosial seperti, *shopee, tokopedia, Instagram* dan media sosial lainnya untuk memasarkan produk yang mereka jual. Saat ini penjualan on line merupakan salah tu bentuk jenis transaksi yang banyak dipergunakan dalam jual beli. Kemudian bagaimanakah perspektif ekonomi Islam dalam memandang penjualan on-line yang saat ini sudah menjadi suatu hal sudah sangat lumrah yang dilakukan dalam transaksi jual beli, terutama kepada penjualan on-line yang berbasis media sosial.¹¹

¹⁰ ibid

¹¹ M.Nur Rianto Al Arif, ”*Penjualan On-line Berbasis Media Social Dalam Perspektif Ekonomi Islam*.hlm.39

Dalam melakukan transaksi mu'amalah hal yang paling penting untuk diingat adalah akad (perjanjian). Akad adalah salah satu cara untuk memperoleh harta menurut syariat Islam dalam kehidupan sehari-hari. Akad berasal dari bahasa Arab al-'aqd yang artinya perikatan, perjanjian dan pemufakatan. Pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan Kabul (pernyataan menerima ikatan) sesuai dengan kehendak syar'iat yang berpengaruh pada obyek perikatan bahwa semua perikatan (transaksi) yang dilakukan oleh dua belah pihak atau lebih, tidak boleh menyimpang dan harus sejalan dengan kehendak syar'iat. Tidak boleh ada kesepakatan untuk menipu orang lain, transaksi barang-barang yang haram dan kesepakatan untuk membunuh seseorang. Mustafa Az-Zarqa menyatakan, tindakan berupa perkataan yang bersifat akad terjadi bila dua atau beberapa pihak mengikatkan diri untuk melakukan sesuatu perjanjian.¹²

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman, apabila kau bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang telah ditentukan, hendaknya kamu menuliskannya” (Al-Baqarah (2):282).*¹³

Jual beli salam dalam penyerahan barangnya ditangguhkan dan diserahkan ketika tenggang waktu yang disepakati jatuh tempo, spesifikasi barang harus jelas dengan melakukan pembayaran diawal secara tunai. Akan tetapi, jika barang yang diterima ternyata tidak sesuai dengan ciri-ciri/spesifikasi yang dipesan atau rusak, maka dalam kasus ini pihak pembeli boleh menyatakan menerima atau menolaknya. pembeli boleh meminta rugi atau meminta penukaran barang sesuai pesanan.

¹² M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004), hlm. 101

¹³ QS. Al-Baqarah (2) : 282.

Umat Islam telah sepakat (ijma') tentang kebolehan melakukan jual-beli karena manusia secara alami memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi. Jual-beli merupakan peradaban. Ibn Khaldun menjelaskan bahwa dari segi alamiahnya, manusia adalah makhluk berperadaban bahwa manusia dari segi alamiahnya, manusia adalah makhluk berperadaban (kreatif dan inovatif) dan hidup manusia tegak dalam konteks pemenuhan kebutuhan, antara lain melalui jual-beli pertukaran.

Rukun dan Syarat Jual Beli Menurut jumhur ulama menyatakan bahwa rukun jual beli ada empat, yaitu:

- a. Penjual
- b. Pembeli
- c. Sighat (Ijab-Qabul), Objek akad (ma'qud 'alaih).¹⁴

Dalam Islam segala sesuatu pekerjaan sudah ada aturannya, termasuk aturan dalam perdagangan. Pada dasarnya, akad merupakan sesuatu yang di perbolehkan atau bebas tanpa ikatan. Kebebasan akad dalam makna ini menyatakan bahwa setiap bentuk akad dipandang bebas untuk dilakukan selama rukun dan persyaratan untuk melakukannya telah terwujud. Artinya akad yang dilakukan dengan adanya unsur pemaksaan menjadi batal atau tidak sah. Salah satu akad yang paling mendekati konsep dan penerapannya dalam transaksi *ecommerce* adalah akad as-Salam.¹⁵

¹⁴ Jaih Mubarak dan Hasanudin, Fikih Mu'malah Maliyyah, 7.

¹⁵ ¹⁵ Ashabul Fadhli, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad as-Salam Dalam Transaksi E-commerce*, Jurnal pemikiran hukum islam, 2016, UPI Padang, hal 3