

BAB IV

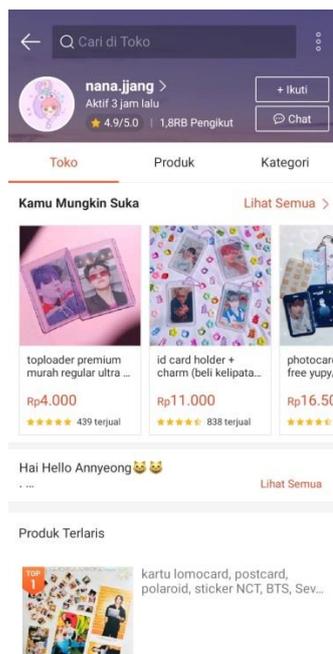
PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Profile Toko Nana.jjang

a. Sejarah Berdirinya Nana.jjang

Awal mula berdirinya toko online nana.jjang, pertama Dinda dewi selaku owner nana.jjang merintis bisnisnya dari nol. Beliau merupakan penggemar K-Pop yang menyukai segala macam barang yang berhubungan dengan K-Pop, karena beliau belum memiliki penghasilan yang cukup untuk memenuhi keinginannya, pada tahun 2021 beliau akhirnya membuka akun Shopee dan mulai menjual barang-barang yang masih bagus dan baru semacam stiker dan alat tulis, sampai akhirnya beliau mulai berani untuk menjual barang-barang berbau K-Pop.



b. Identitas Pemilik Nana.jjang

Nama Toko: Nana.jjang

Asal : Surabaya

Jenis Barang: Segala macam barang K-Pop

Owner : Dinda Dewi

Umur : 18 tahun

c. Jenis Produk di Toko Nana.jjang

Kategori Produk	Jumlah Produk
Buku tulis dan kertas	3 jenis produk
Perlengkapan sekolah dan kantor	3 jenis produk
Handphone dan tablet aksesoris	1 jenis produk
Dompot wanita	1 jenis produk
Koleksi K-Pop	3 jenis produk
Souvenir dan hadiah	7 jenis produk



Tampilan produk Mystery Box

2. Praktik jual beli *mystery box* pada *E-Commerce* Shopee di toko nana.jjang

Mystery box merupakan suatu produk berisi barang yang tidak diketahui isinya, untuk sebuah produk *mystery box* pembeli tidak bisa menebak isi atau barang yang akan didapatkan nantinya. Konsumen biasanya membeli produk *mystery box* untuk menghilangkan rasa penasaran terhadap isi yang akan didapatkan dari sebuah produk tersebut. Jual beli produk *mystery box* ini menarik minat pembeli yang cukup banyak karena dianggap unik dan menguntungkan.

Hal ini senada dengan hasil wawancara peneliti dengan owner dari toko nana.jjang yaitu Dinda dewi yang mengaku bahwa *mystery box* ini sangat menguntungkan dan banyak peminatnya. Berikut petikan wawancara dengan narasumber.

“Awal mulanya saya mempunyai beberapa album, photocard, dan beberapa barang official K-Pop untuk dijual di online shop, kemudian ada beberapa barang yang tidak laku sampai akhirnya menumpuk. Dari situ saya memutar otak agar bagaimana caranya barang tersebut menarik dan bisa laku untuk dijual. Akhirnya saya memutuskan untuk menjual barang dengan cara menjualnya berupa *mystery box*. Dan menurut saya *mystery box* ini peminatnya cukup banyak dan keuntungannya lumayan besar”⁴¹

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai salah satu konsumen yaitu Estu gusti rahayu secara online, berikut hasil petikan wawancara dengan narasumber.

“Saya sebagai konsumen ditoko ini merasa sangat tertarik dengan produk *mystery box* ini, awalnya saya penasaran dengan produk apa yang akan didapat kemudian akhirnya saya memutuskan untuk

⁴¹ Dinda Dewi, owner toko nana.jjang, wawancara online (24 Januari 2023)

membeli produk tersebut dan mendapatkan photocard serta beberapa snack”⁴²

Hal ini senada dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan pembeli yang bernama Fida berikut hasil wawancara dengan narasumber

“Saya tahu produk ini dari tahun 202, awalnya lihat teman saya dan karena saya penasaran saya membelinya, saya dapat snack dan photocard, menurut saya harga tidak sesuai dengan barang yang didapatkan, saya agak kecewa tapi ini bisa saya jadikan alasan untuk bisa jadi smart buyer, dan tidak asal membeli barang.”⁴³

Dari hasil paparan data wawancara yang dikemukakan diatas bahwa *mystery box* ini memiliki banyak peminat dan cukup memberikan keuntungan yang besar. Rasa penasaran konsumen terhadap isi barang yang akan didapatkan membuat *mystery box* ini banyak diminati.

Pembelian *mystery box* ini dilakukan oleh para pembeli online Shopee, atau para konsumen yang sudah sering berbelanja di Shopee sehingga mereka yakin dengan pembeliannya. Mereka tidak mengawatirkan apa yang akan di dapatkan, walaupun ketika barang sudah sampai di rumah dan dibuka sedikit ada rasa kecewa.

Selanjutnya peneliti mewawancarai narasumber berikutnya yaitu Nur aini, berikut hasil wawancara dengan narasumber.

“Menurut saya *mystery box* itu yaitu membeli hadiah yang bisa membuat kita terkesan karena kita tidak tahu barang apa yang akan didapat, saya tahu adanya *mystery box* ini dari konten di YouTube, kebetulan kemarin saya lagi ingin beli *mystery box* yang dapat photocard random jadi saya search di pencarian, kemudian saya sortir lokasi yang masih disekitar domisili saya agar tidak terkena

⁴² Estu gusti rahayu, pembeli ditoko nana.jang, wawancara online, (24 Januari 2023)

⁴³ Fida, pembeli ditoko nana.jang wawancara online, (1 Mei 2023)

ongkos kirim, kemudian saya menemukan *mystery box* di nana.jjang ini lalu saya order dan checkout”⁴⁴

Hal ini senada dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan pembeli yang bernama Tiara berikut hasil wawancara dengan narasumber

“Saya tahu produk Mystery Box ini karena teman saya, dan harganya 15 sampai 35 ribu, awalnya saya hanya penasaran karena lihat teman saya keliatan seru jadi saya beli, waktu itu saya dapat snack dan foto, kekurangan dari Mystery Box ini karena harganya agak pricey untuk barang seperti itu. Saya merasa sedikit kecewa dan saya harusnya belajar untuk tidak tergiur sesuatu yang masih belum terlalu jelas”⁴⁵.

Dari keterangan hasil wawancara dengan narasumber dapat peneliti pahami bahwa *mystery box* ini merupakan hadiah yang tidak diketahui barangnya secara pasti dan bisa membuat konsumennya terkesan, narasumber membeli produk tersebut dengan cara mencari dikolom pencarian, kemudian sortir lokasi berdasarkan domisili pembeli untuk meminimalkan ongkos kirim kemudian order produk tersebut dan checkout.

Praktek pembelian *mystery box* di nana.jjang ini juga dilakukan oleh asellya, berikut penjelasan narasumber.

“Seperti biasa awalnya kalau masih baru harus punya aplikasinya dulu yaitu dengan mendownload di playstore atau appstore, terus buat akun cara buat akun masukkan data-data diri, alamat rumah gitu kalau sudah ya langsung di pencarian cari *mystery box* nanti keluar semua itu dari berbagai pelapak, dari harga paling murah sampai termahal tinggal pilih sudah. Kalau sudah ketemu yang cocok tinggal di checkout, dan nanti pilih metode pembayaran sama pilih ekspedisi, sesudah itu ya kalau sudah di bayar tinggal menunggu paketnya dikirim.”⁴⁶

⁴⁴ Nur Aini, pembeli ditoko nana.jang, wawancara online (24 Januari 2023)

⁴⁵ Tiara, pembeli ditoko nana.jang, wawancara online (1 Mei 2023)

⁴⁶ Asellya, pembeli ditoko nana.jang, wawancara online (24 Januari 2023)

Dari keterangan yang diberikan oleh Asellya di atas dapat peneliti pahami bahwa cara awal dari pembelian *mystery box* ialah kita harus mempunyai aplikasinya terlebih dahulu dengan mendownload di playstore atau appstore setelah mendapatkan aplikasinya maka harus melengkapi identitas dari aplikasi shopee untuk membuat akun. Selesai dari itu, maka tinggal mencari di pencarian dengan kata kunci *mystery box*, kemudian akan muncul dari berbagai pelapak dan akan di tawarkan harga dari yang terendah hingga paling tinggi. Setelah ditentukan pemilihan *mystery box* maka tinggal beli dan membayar sesuai dengan kemaunnya. dan kemudian tinggal menunggu paket diantarkan ke rumah.

Pembelian *mystery box* ini menguntungkan bagi pelapak namun ada beberapa pembeli yang merasa kecewa dengan isi produk tersebut, berikut penuturan dari narasumber Fairuz yang merasa kecewa dengan isi *mystery box*

”Saya membeli *mystery box* ini awalnya karena saya buka shopee dan menemukan produk tersebut akhirnya saya tertarik dan penasaran kemudian saya checkout, untuk isinya saya belum tahu pasti, kemudian setelah sampai di rumah produk tersebut saya buka dan mendapatkan beberapa photocard idol dan snack, menurut saya dengan harga 35 ribu kurang memuaskan tapi saya tidak komplain saya jadikan pembelajaran saja”⁴⁷

Hal senada juga diungkapkan oleh asellya selaku pembeli *mystery box* di toko nana.jjang ini

“Saya sedikit kecewa dengan barang yang didapatkan, karena dengan harga 25 ribu tapi Cuma dapat photo, snack, dan stiker menurut saya masih kurang”⁴⁸

⁴⁷ Fairuz, pembeli ditoko nana.jjang, wawancara online (24 Januari 2023)

⁴⁸ Aselya, pembeli ditoko nana.jjang wawancara online, (24 Januari 2023)

Dari dua wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa pembelian *mystery box* ini hanya di latar belakang oleh rasa penasaran dan keinginan yang lebih dan lain sebagainya. Akan tetapi apa yang di dapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, bahkan yang di dapatkan kerugian dan kekecewaan.

B. Temuan Penelitian

Dari hasil pengumpulan data yang telah dipaparkan oleh peneliti terkait dengan jual beli *mystery box* di toko online shopee nana.jjang mengenai dua fokus penelitian. Paparan data tersebut berdasarkan hasil wawancara kepada penjual dan pembeli *mystery box* di toko nana.jjang. Dalam penyajian selanjutnya peneliti menemukan beberapa temuan mengenai praktik jual beli *mystery box* di toko online shopee nana.jjang. Berikut ini hasil yang telah diteliti oleh peneliti, di toko online shopee nana.jjang:

1. Produk *mystery box* memiliki banyak peminat dan cukup memberikan keuntungan yang besar bagi penjual. Barang yang tidak laku untuk dijual dapat dijual kembali kedalam bentuk produk *mystery box*.
2. Produk *Mystery Box* ini merupakan kotak misteri yang tidak diketahui barangnya secara pasti dan dapat membuat konsumennya terkesan, artinya kita diminta untuk membeli sebuah kotak yang isinya belum diketahui secara pasti.
3. Cara membeli sebuah produk di shopee yaitu dengan cara mencari produk dikolom pencarian, kemudian sortir lokasi berdasarkan domisili

pembeli untuk meminimalkan ongkos kirim kemudian order produk tersebut dan checkout.

4. Isi produk *mystery box* di nana.jjang ini yaitu beberapa photocard idol, snack, dan stiker dengan harga mulai dari 25 ribu sampai 35 ribu.
5. Beberapa pembeli merasa kecewa dengan barang yang mereka dapatkan karena tidak sesuai dengan harga yang sudah dibayar, pembeli menganggap harga yang ditawarkan lebih mahal dari produk yang didapatkan.

C. Pembahasan

Berdasarkan paparan data dan hasil temuan yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dapat diperoleh beberapa masalah, peneliti akan melakukan pembahasan melalui dua pokok bahasan sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan. Pertama, praktik jual beli *mystery box* di *E-Commerce* Shopee menurut hukum ekonomi syariah. Kedua, perlindungan hukum bagi konsumen dalam praktik jual beli *mystery box* di *E-Commerce* Shopee.

1. Praktik jual beli *mystery box* pada *E-Commerce* Shopee di Toko nana.jjang menurut Hukum Ekonomi syariah

Jual beli *Mystery box* pada dasarnya adalah jual beli kotak kejutan sehingga pembeli berharap akan mendapatkan barang sesuai produk yang dijual. Namun kenyataannya ada banyak penjual yang menggunakan produk *Mystery box* ini sebenarnya untuk menjual barang atau stok lama yang susah terjual. Akhirnya dengan adanya *Mystery box* ini penjual bisa menjual barang yang kurang diminati oleh pembeli. Dengan demikian nilai

kemaslahatan dalam jual beli *Mystery box* ini sering tidak terpenuhi sehingga merugikan bagi salah satu pihak. Membeli barang yang tidak dibutuhkan tidak bisa dibenarkan dalam kaidah manapun, dalam islam membeli barang yang tidak dibutuhkan sama dengan pemborosan atau menghambur-hamburkan harta tanpa ada manfaat yang diperoleh. Membeli barang secara berlebih-lebihan merupakan ciri dari masyarakat yang tidak mengenal Tuhan, dikutuk dalam islam yang disebut dengan israf (pemborosan) dan juga tadzir yaitu menghamburkan harta tanpa guna.

Manusia memiliki kebutuhan hidup yang tiada batas tersebut melakukan kegiatan jual beli yang berlangsung secara alami dengan kehendak yang bebas sehingga hal tersebut tumbuh tanpa adanya aturan yang kemudian menimbulkan penyimpangan-penyimpangan dan kemudian timbul ketidakadilan dalam proses tersebut. Untuk menghindarkan adanya penyimpangan yang terjadi dalam kegiatan muamalah, maka Islam mengatur mengenai landasan hukum tentang muamalah, yaitu dalam Al-Qur'an surah an-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا

29. Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan

janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.⁴⁹

Untuk mencapai hal yang dimaksud oleh ayat tersebut, maka dalam proses perniagaan harus memenuhi syarat dan rukun yang telah ditentukan oleh Islam. Oleh sebab itu, peneliti akan melakukan analisis terhadap praktik jual beli menggunakan sistem *mystery box* di situs jual beli online sebagai berikut:

1. Pihak-pihak yang berakad (Aqidain)

Ketentuan pihak yang berakad menurut mayoritas ulama adalah telah baligh dan berakal. Baligh dalam artian ini adalah telah dewasa (telah mimpi basah bagi laki-laki dan haid bagi perempuan). Sedangkan orang berakal tentu mereka yang tidak memiliki penyakit otak misalnya orang gila. Dalam penjelasan yang telah dirangkum, pihak yang berakad yaitu pelapak nana.jjang serta pembeli Fairuz, Estu, Nur Aini, dan Asellya tidak termasuk dalam kategori orang gila maupun belum baligh. Mengingat umur para pihak yang telah mencapai 17 tahun dan lebih serta tidak memiliki penyakit lemah otak atau gila. Sehingga untuk syarat ini pihak-pihak telah memenuhinya dan tidak ada masalah.

2. Syarat jual beli (sighat)

Menurut mayoritas ulama syarat perihal sighat ini mencakup kejelasan lafadz yang mengikuti jelasnya maksud tujuan lafadz

⁴⁹ Al-Qur'an dan terjemahnya, 83

tersebut, kemudian kesesuaian kehendak masing-masing pihak dan dalam proses sighthat menunjukkan kerelaan kedua belah pihak. Dalam praktik antara pembeli *mystery box* dan penjual *mystery box* di situs jual beli online yang mana mereka tidak saling bertemu, ijab dari penjual dinyatakan dalam bentuk keterangan deskripsi suatu produk *mystery box* dan qabul pembeli pernyataannya adalah setelah membaca informasi deskripsi produk kemudian melanjutkan jual beli dengan membeli barang tersebut dan mengirimkan sejumlah uang kepada penjual. Hal tersebut secara tidak langsung dapat dikatakan sebagai kekehendak ijab kabul antara penjual dan pembeli dalam jual beli online. Karena para pembeli penasaran akhirnya memutuskan untuk membeli *mystery box*, ataupun karena kehendak dirinya sendiri sehingga memutuskan untuk membeli *mystery box*. Pada syarat ini juga tidak ditemukan adanya ketidaksesuaian antara praktik dan teori.⁵⁰

3. Syarat Barang Yang Diperjual-Belikan (Ma'qud 'alaih)

Mayoritas ulama menyatakan ada empat syarat yang mengatur mengenai barang yaitu:

- a) Barang harus ada dan jelas.
- b) Bermanfaat.
- c) Dapat dimiliki.
- d) Dan dapat diserahkan.

⁵⁰ Mardani, *Fiqh Ekonomi*, 108

Dalam praktiknya jual beli *mystery box* ini sesuai keterangan pelapak dan pembeli, barang yang ada berupa photocard, snack, stiker yang dapat dimanfaatkan, dimiliki oleh penjual dan dapat diserahkan. Namun, untuk syarat keharusan ada pada barang dijelaskan bahwa barang harus jelas wujudnya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran orang yang membeli dan akhirnya jatuh pada praktik spekulasi atau untung-untungan. Telah dijelaskan bahwa jual beli menggunakan Sistem *mystery box* ini adalah menjual sesuatu yang tidak diketahui barangnya. Penjual hanya memberikan informasi jenis barang kepada calon pembeli. Namun, untuk *mystery box* yang di mana sama sekali tidak ada keterangan informasi apapun atau dalam Islam disebut *hagketidakpastian*) termasuk jual beli yang dilarang, dan sebagian lapak menggunakan gambar untuk menarik minat pembeli.

4. Syarat Nilai Tukar Pengganti Barang

Tiga syarat yang di tetapkan oleh mayoritas ulama adalah:

- a) Jelasnya harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
- b) Jelasnya waktu pembayaran apabila jual beli disepakati dengan cara berhutang. Kemudian nilai tukar bisa diserahkan terimakan pada waktu akad, sekalipun menggunakan kartu kredit maupun cek
- c) Jika nilai barang berbentuk barang, maka barang yang digunakan harus tidak bertentangan dengan syarak.

Dari praktik yang telah dilakukan dalam jual beli *mystery box* di toko nana.jjang, Sebagaimana telah dijelaskan mengenai praktik jual beli *mystery box*, harga dan alat tukar telah jelas ditentukan dalam informasi setiap produk yang ditampilkan. Yaitu menggunakan rupiah dalam jumlah yang telah dicantumkan oleh penjual. Kemudian alat pembayaran yang bermacam-macam bisa dipilih oleh pembeli guna memudahkan proses pembayaran.

Peneliti menganalisis bahwa dalam jual beli produk *mystery box* di aplikasi jual beli online terdapat beberapa hal yang dilarang dalam agama Islam dalam hal jual beli, yaitu adanya unsur ketidakjelasan produk (gharar)). Adanya unsur ketidakjelasan (gharar) produk *mystery box* bisa dilihat dari sistem jual beli yang dimana pembeli tidak mengetahui barang yang akan di dapatkan nantinya, karena pembeli hanya diberi informasi jenis barangnya tetapi tidak di berikan informasi perihal bentuk dan masa barang yang akan di dapat.

2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Praktik Jual Beli *Mystery box* di *E-Commerce* Shopee

Di Indonesia, untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-undang. Pembentukan Undang-Undang tersebut merupakan bagian dari implementasi sebagai negara kesejahteraan, karena UUD 1945 disamping

sebagai konstitusi politik juga dapat disebut sebagai konstitusi ekonomi yang mengandung ide negara kesejahteraan.⁵¹

Dalam transaksi jual beli *mystery box* khususnya di toko nana.jjang jika dicermati terdapat beberapa hal yang memungkinkan dapat merugikan konsumen. Dalam garis besarnya konsumen tidak dapat mengetahui secara pasti jenis barang, kualitas dan kuantitas barang yang akan diterima oleh konsumen. Namun dalam prakteknya jual beli *mystery box* ini menjadi salah satu produk yang cukup ramai diminati oleh konsumen karena banyak juga yang merasa diuntungkan dengan adanya produk ini.

Salah satu kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam pasal 7 huruf b Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Dalam transaksi *mystery box* jika dilihat pada ketentuan meskipun terkesan produk yang ada didalamnya tidak pasti tetapi memang demikian ketentuan dari *mystery box* ini supaya orang penasaran sesuai dengan judulnya yaitu kotak misteri. Jika apa yang ada dalam *mystery box* tersebut disebutkan secara jelas mengenai jenis, kualitas dan kuantitas tentu menjadi tidak ada beda dengan produk biasa bukan lagi disebut *mystery box*.

⁵¹ Dr. Zulham, S.H.I.,M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016),. 6.

Dengan demikian masyarakat diharapkan sudah paham konsep dari *mystery box* bahwa barang dalam produk tersebut tidak dapat diketahui secara jelas atau pasti.

Masing-masing konsumen mempunyai hak dan kewajiban. Hak konsumen sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- 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 di dengar 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 di perlakukan atau di layani secara benar dan jujur serta tidak didiskriminatif.
- 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 perundangan lainnya.

Peneliti menganalisis bahwa dari hak-hak konsumen yang harus terpenuhi dalam jual beli yang terdapat di dalam pasal 4 UUPK belum semuanya memenuhi hak-hak konsumen yang di wawancara oleh penulis. Produk *mystery box* di toko nana.jjang belum sepenuhnya melaksanakan hak-hak dari konsumen. Karena konsumen memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian.⁵² Pengaturan Pengguna Market Place Shopee

a. Hal yang disarankan untuk penjual

- 1) Berjualan, bukan memasang iklan market place Shopee dirancang sebagai tempat untuk membantu transaksi antara pembeli dan penjual, sehingga semua produk dalam toko penjual yang telah didaftarkan harus berupa produk yang memang ingin jual.
- 2) Membuat daftar tampilan toko terlihat lebih menarik pembeli akan lebih tertarik jika toko menggunakan kualitas foto yang bagus dalam daftar produk yang dijual. Selain itu memberikan informasi produk secara jelas dan akurat, dengan mencantumkan deskripsi produk secara detail, sehingga dapat membantu pembeli untuk berbelanja dengan aman.

⁵² Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika dirugikan* (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008),. 18

- 3) Menjadi penjual dan pembeli yang sopan
- 4) Menjaga reputasi toko yakni dapat dilakukan dengan membalas pesan pembeli secara cepat dan tepat. Pembeli dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memilih untuk berbelanja lagi dan memberikan penilaian yang bagus. Selain itu stok barang yang cukup dan pengiriman pesanan secara tepat waktu juga berpengaruh. Hal ini bertujuan untuk menghindari adanya pembatalan pesanan maupun pengembalian barang atau dana.

b. Hal yang dilarang

- 1) Melanggar ketentuan umum produk Shopee
- 2) Nama dan rincian produk tidak relevan
- 3) Foto produk yang ditampilkan mengandung unsur pornografi
- 4) Mencantumkan kata-kata spam.
- 5) Mengupload produk duplikat
- 6) Menggunakan halaman produk lama untuk mengunggah produk baru
- 7) Memanipulasi harga
- 8) Mengarahkan Pembeli untuk transaksi di luar Shopee
- 9) Pemalsuan identitas
- 10) Barang palsu dan imitasi
- 11) Tanpa izin menggunakan logo Shopee
- 12) Menjual jasa
- 13) Kebijakan pengembalian barang

14) Pelanggaran terhadap syarat layanan dan penipuan

15) Mengganggu aktivitas jualan pengguna lain

Dari uraian diatas dapat peneliti pahami bahwa aplikasi online shopee menyediakan keamanan bagi pembelinya hal tersebut dapat dilihat dari poin 7 dan 10 dimana penjual dilarang untuk memanipulasi harga barang maksudnya disini barang yang diperjual belikan tidak boleh dijual dengan harga yang tidak sesuai dengan aslinya dan barang tersebut harus asli. Dalam toko nana.jjang tidak terdapat syarat dan ketentuan berlaku tetapi dalam kolom deskripsi produk tersebut hanya menyebutkan beberapa jenis barang seperti, photocard, snack stiker, dan bagi yang beruntung akan mendapatkan album, dan dijelaskan pula pada kolom deskripsi tersebut isi produk tersebut random tergantung penjual akan mengisi *mystery box* tersebut dengan jenis barang yang sudah tertera.

Dalam upaya melakukan pengawasan perlindungan konsumen di indonesia terdapat Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya menegmbanngakn perlindungan konsumen di Indonesia. Adapun untuk menjalankan fungsi dari BPKN mempunyai tugas sebagai berikut:⁵³

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen.

⁵³ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
5. Menyebarkan informasi media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen.
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pelaku usaha.
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Salah satu lembaga perlindungan konsumen yaitu Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan sebuah organisasi masyarakat yang bersifat nirlaba yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggungjawabnya sehingga dapat melindungi diri sendiri dan lingkungan serta memiliki tujuan memberikan bimbingan dan perlindungan kepada masyarakat konsumen menuju keluarga sejahtera.

Dalam setiap transaksi apalagi di era modern ini yang semakin berkembang mulai dari tata cara transaksi dan jenis produk, konsumen harus lebih teliti dan memahami konsep atau ketentuan dari setiap produk yang diperjualbelikan supaya tidak terjadi kesalahpahaman yang berakibat

pada ketidakrelaan konsumen itu sendiri. Dalam Islam, keseimbangan hak dan kewajiban serta keharmonisan antar berbagai kepentingan sangat diperlukan. Suatu keadilan yang akan membuat semua pihak yang melakukan perikatan merasa rela dan tidak ada unsur kerugian bagi kedua belah pihak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemenuhan hak dan kewajiban serta keadilan bagi kedua belah pihak sangat diperlukan sebagai aspek yang sangat penting dalam transaksi muamallah. Keadilan yang tercipta dalam aktivitas muamallah tersebut harus tercerminkan dengan jelas sehingga terjadi keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen ataupun sesama konsumen.

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan tentang apa yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Definisi sengketa konsumen dapat dipahami dalam Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan dalam surat keputusan nomor 350/ MPP/ Kep/ 12/ 2001/ tanggal 10 Desember Tahun 2001, menegaskan bahwa yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau/ yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. Maka dari itu dalam UU Perlindungan Konsumen menerapkan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha guna menghindari sengketa konsumen. Hal ini terdapat pada Pasal 8:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.

c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Perlindungan Konsumen dalam jual beli sistem *mystery box* belum semuanya memenuhi hak dan kewajiban konsumen yang tertuang dalam pasal 4, pasal 7, dan pasal 8 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 yaitu 5 asas Perlindungan Konsumen, memenuhi Hak Konsumen, serta Kewajiban Pelaku Usaha, dan mematuhi perbuatan yang dilarang.