

Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Online

Sayu Mainingsih

Prodi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Baturaja
Email: sayu.meiningsih@gmail.com

Article	Abstract
<p>Keywords: Consumer Protection Law, Online Buying and Selling Transactions</p> <p>Article History Received: Aug. 03, 2024; Reviewed: Aug. 07, 2024; Accepted: Aug 08, 2024; Published: Aug. 13, 2024;</p>	<p><i>Online buying and selling is a buying and selling activity where the seller and buyer do not have to meet in person to carry out negotiations, and the transactions and communication used by the seller and buyer can be through communication tools such as chat, telephone and SMS, and which is an important point in buying and selling. online sellers and buyers must be good. One of the conditions is that the goods being sold must be clear and contain no elements of gharar/fraud in the transaction. Legal protection of consumers is one of the efforts in implementing Islamic economics to protect consumers and to provide a sense of responsibility to business actors in every activity. production so that economic justice is achieved in every activity to provide needs (goods and services). The results of this research show that online buying and selling transactions according to basic Islamic law must be improved because there can still be several errors in the transaction process. Consumer protection against fraudulent online buying and selling in e-commerce transactions, especially in terms of regulations regarding consumer protection against acts of default by business actors in e-commerce, still needs further attention. Basically, there are no provisions that specifically regulate consumer protection against fraudulent online buying and selling in e-commerce transactions. So far, the regulations used to protect consumer rights are Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, but this law does not specifically regulate consumer rights in e-commerce.</i></p>
<p>Kata Kunci Hukum Perlindungan Konsumen, Transaksi Jual Beli Online</p>	<p>Abstrak</p> <p>Jual beli online adalah suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu langsung untuk melakukan negosiasi, dan transaksi dan komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melalui alat komunikasi seperti chat, telepon, dan sms, dan yang menjadi pokok penting dalam jual beli secara online penjual dan pembeli haruslah baik. Dengan salah satu syaratnya ialah barang yang di perjualbelikan haruslah jelas, tidak mengandung unsur gharar/penipuan dalam transaksi tersebut. Perlindungan hukum konsumen merupakan salah satu upaya dalam penerapan pelaksanaan ekonomi Islam untuk melindungi konsumen dan untuk memberikan rasa tanggung jawab kepada para pelaku usaha dalam setiap kegiatan produksi sehingga tercapailah keadilan ekonomi dalam setiap kegiatan pemenuhan kebutuhan (barang dan jasa). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transaksi jual beli online menurut hukum dasar Islam berdasarkan harus di benahi lagi karna masih dapat beberapa kekeliruan dalam proses transaksinya. Perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli <i>online</i> dalam transaksi <i>e-commerce</i>,</p>

khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam *e-commerce* masih perlu dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli *online* dalam transaksi *e-commerce*. Selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*.



Copyright ©2024 by Sayu Mainingsih; This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

PENDAHULUAN

Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce*. Perkembangan *e-commerce* diatur dalam undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang di singkat UU ITE. Sebagai konsumen, kita harus jeli didalam membeli suatu barang. Biasanya didalam suatu transaksi jual beli secara *e-commerce* terdapat suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUHP perdata, sedangkan *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplementasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Kehendak para pihak yang diwujudkan dalam kesepakatan ialah merupakan dasar mengikatnya suatu perjanjian, kehendak itu dapat dinyatakan dengan berbagai cara baik lisan maupun tertulis dan mengikat pada pihak dengan segala akibat hukumnya. Didalam pembelian barang secara *online*, seorang pembeli bisa melihat terlebih dahulu barang dan jasa yang hendak dibelanjakan melalui web yang di promosikan oleh pelaku usaha. Upaya meningkatkan pelayanan kepada konsumen suatu bidang usaha penjualan harus inovatif dan selalu memberikan yang terbaik bagi konsumen. Inovatif dalam arti harus menjual produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen disamping itu barang-barang yang ditawarkan mengikuti perkembangan. Memberikan yang terbaik berarti memberikan banyak alternatif barang dan kemudahan dalam bertransaksi. Media internet memiliki fungsi sebagai salah satu cara menjangkau pelanggan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Perdagangan melalui *e-commerce* selalu meningkat jumlahnya, hal ini dapat dilihat dari pantauan DTO (Data Transfer Objek).

Dalam perkembangan saat ini banyak bermunculan toko-toko *online*. Sehingga banyak yang memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi dengan melakukan penipuan. Pada awal 2010-2011 banyak bermunculan toko *online* palsu baik memiliki website maupun jejaring sosial. Mereka menjanjikan dengan harga yang jauh lebih murah dari harga normal. Dalam prakteknya biasanya mereka meminta transfer 50% di awal. Dan berjanji akan mengirimkan barangnya segera, akan tetapi esok harinya mereka meminta pelunasan dengan alasan ada masalah administrasi, dan berjanji akan mengirimkannya secepatnya. Akan tetapi setelah pelunasan terjadi oleh pihak pembeli, si penjual langsung menonaktifkan nomor telepon seluler yang dipakai untuk menghubungi pembeli tadi.

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang perlindungan konsumen, yang merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu

keberhasilan. Dalam kompilasi Hukum Ekonomi Syariah hak konsumen dalam Islam disebut dengan hak *khiyar*, yaitu hak pilih bagi konsumen ataupun pelaku usaha. Islam turut memberikan jalan bagi manusia untuk melakukan berbagai improvisasi dan inovasi melalui sistem dan teknik dalam perdagangan dengan asas-asas mendasar dan petunjuk pada orang-orang yang beriman untuk suatu kebaikan dan perilaku etis dalam bidang bisnis. Allah swt mencintai siapa saja yang melakukan kebaikan, sebagaimana difirmankan dalam QS. Al-Baqarah/2:275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“Dan Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba”

Pada dasarnya ini mempunyai tujuan yang sama dengan perlindungan konsumen dalam Islam, yaitu menciptakan keseimbangan diantara pelaku usaha dan konsumen dan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis dan mendalam dengan memperoleh data-data yang ada di lapangan. Dengan melakukan observasi langsung ke lapangan, dapat menghayati langsung keadaan lokasi dan memberikan makna dalam konteks yang sebenarnya.

Penulis juga melakukan penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan materi yang berada di ruang perpustakaan yaitu seperti buku, majalah, dokumen, catatan, koran dan referensi lainnya yang berkaitan dengan pasar tradisional, revitalisasi pasar, pendapatan pedagang dan lain sebagainya yang pembahasannya berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman Hukum Konsumen dalam Ekonomi Islam

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas dan dengan dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi canggih, maka semakin luas arus keluar masuknya barang dan jasa yang menembus ke suatu negara, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memenuhi kebutuhan sehari-hari baik berupa barang maupun jasa.

Perlindungan hukum konsumen merupakan salah satu upaya dalam penerapan pelaksanaan ekonomi Islam untuk melindungi konsumen dan untuk memberikan rasa tanggung jawab kepada para pelaku usaha dalam setiap kegiatan produksi sehingga tercapailah keadilan ekonomi dalam setiap kegiatan pemenuhan kebutuhan (barang dan jasa).

Kegiatan perdagangan menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi ini mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Undang-undang Perlindungan Konsumen mencoba mengantisipasi kondisi ini dengan memberikan rambu-rambu berupa hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk di dalamnya bagaimana yang di kehendaki dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas-asas yang relevan dalam pembangunan nasional. Perlindungan konsumen dapat

ditelaah dalam perspektif ekonomi Islam. Dalam hal ini ada beberapa prinsip dasar dari ekonomi Islam yang dapat menjadi tolak ukur, yaitu (a) ekonomi ketuhanan di mana aqidah merupakan dasar pertama sebagai otak sentral dalam pemikiran seorang muslim akan menemukan ruang lingkup yang dipercayainya, (b) dasar harta sebagai wakil dari Allah dan manusia berhak memiliki atau menggunakan harta sesuai dengan kedudukan sebagai wakil karena pemilik adalah motivasi utama untuk mengembangkan dan produksi, (c) dasar keadilan dan keseimbangan, di mana keadilan merupakan isi pokok dari *maqashid syariah* sedangkan keseimbangan yang dimaksud adalah keseimbangan kebutuhan materi dan rohani.

Dalam Islam, para ahli hukum Islam terdahulu tidak pernah mendefinisikan konsumen dan menjadikannya sebagai suatu objek kajian hukum secara khusus. Hanya saja, sumber hukum Islam berbicara prinsip-prinsip konsumen dan perlindungan konsumen. Sehingga definisi konsumen menurut Islam membutuhkan kajian tersendiri dan secara khusus tentang perlindungan konsumen.

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam telah dimulai pada saat Muhammad membawa barang dagangan Khadijah dengan mendapatkan imbalan. Kendatipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen pada saat perdagangan yang dilakukan oleh Rasulullah, namun kita dapat menemukan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dari praktik perdagangan yang dilakukan oleh Rasulullah. Kejujuran, keadilan, dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.

Jual beli *online* adalah suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu langsung untuk melakukan negosiasi dan transaksi dan komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melalui alat komunikasi seperti chat, telpon, sms, dan sebagainya, dan yang menjadi pokok penting dalam jual beli secara *online* penjual dan pembeli haruslah sopan.

Kegiatan jual beli *online* saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli *online* ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa menjamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak, maka dari itu kesimpulannya bahwa jual beli *online* adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara *online* merupakan 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, dan lain-lain.

Syarat Transaksi Jual Beli Online

Jual beli *online* boleh dan sah jika memenuhi syarat dan rukun jual beli yang sudah ditetapkan menurut hukum Islam, begitu pula dengan rukun jual beli menurut Islam adalah adanya penjual dan pembeli, barang yang dijual dan ucapan ijab qabul. Sama halnya dengan jual beli konvensional syarat dan rukun jual beli *online* adalah sama dengan jual beli *offline*, namun terdapat syarat tambahan dalam transaksi jual beli *online* diantaranya adalah:

a) Tidak melanggar hukum agama, seperti misalnya jual beli barang haram,

penipuan dan jual beli barang orang.

- b) Ada akad jual beli, kesepakatan antar penjual dan pembeli jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.
- c) Adanya kontrol, sanksi dan aturan hukum yang tegas dan jelas dari pemerintah untuk menjamin keamanan jual beli *online* agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Langkah-langkah yang dapat kita tempuh agar jual beli secara *online* diperbolehkan, halal dan sah menurut syariat Islam:

- a) Produk halal, kewajiban menjaga hukum halal dan haram dalam objek perniagaan tetap berlaku, termasuk dalam perniagaan secara *online*, mengingat Islam mengharamkan hasil perniagaan barang atau jasa yang haram.
- b) Kejelasan status, diantara point penting yang harus anda perhatikan dalam setiap perniagaan adalah bentuk kejelasan status, apakah sebagai pemilik, atau paling kurang sebagai perwakilan dari pemilik barang, sehingga berwenang menjual barang, apakah anda hanya menawarkan jasa pengandaan barang dan jasa dan mensyaratkan imbalan tertentu.
- c) Kesesuaian harga dengan kualitas barang. Dalam jual beli *online*, kerap kali kita jumpai banyak pembeli merasa kecewa setelah melihat pakaian yang telah dibeli secara *online*. Sebelum hal ini terjadi, patutnya anda mempertimbangkan benar apakah harga yang ditawarkan telah sesuai dengan kualitas barang yang akan dibeli.
- d) Kejujuran, berniaga secara *online* walaupun memiliki banyak keunggulan dan kemudahan namun bukan berarti tanpa masalah, berbagai masalah dapat saja muncul pada perniagaan secara *online*, terutama masalah yang berkaitan dengan tingkat amanah kedua belah pihak. Jika anda sebagai penjual, alangkah baiknya menomor satukan kejujuran, sehingga konsumen pun merasa puas dan nyaman dalam berbelanja *online*.

Secara umum transaksi yang aman dan sehat yang terjadi melalui tahapan/langkah sebagai berikut ini:

- a) Pembeli datang dan melihat-lihat produk yang diajakan penjual.
- b) Pembeli menghubungi penjual untuk bertanya atau konfirmasi.
- c) Pembeli mengirim atau transfer sejumlah uang kepada penjual, lalu melaporkan setelah uang berhasil dikirim.
- d) Penjual mengirim barang yang dipesan pembeli dan menginformasikan kepada pembeli jika telah berhasil mengirim produk.
- e) Pembeli konfirmasi kepada penjual jika barang telah diterima dan dicek kelengkapan isinya.

SIMPULAN

Dari hasil yang telah dipaparkan oleh penulis maka kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis Perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli *online* dalam transaksi *e-commerce*, khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam *e-commerce* masih perlu dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli *online* dalam transaksi *e-commerce*. Selama ini peraturan yang

digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

Misbahuddin, *E-Commerce dan hukum Islam*, (Makassar: Alauddin Press, 2012)

M. Yusri, "*Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*", (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015)

Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam dalam Perkembangan*, (Bandung: Mandar Maju, 2002)

Paskah Wartono Kristanto, *Perkembangan E-Commerce di Indonesia dan di Dunia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012)

Triyono Setyo, *Perkembangan E-Commerce di Indonesia*, (Jakarta: Citra Pangantama Sejahtera CL, 2002)