

**SOLUSI HUKUM KONSUMEN TRANSAKSI ONLINE ATAS BARANG  
TIDAK SESUAI SPESIFIKASI PADA MARKETPLACE FACEBOOK  
DITINJAU DARI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
(Studi Kasus Kelurahan Paniki Bawah)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Dalam  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh:

**Sitty Sulistia Mo'o**

NIM. 20212042

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO**

**1446 H / 2025 M**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Sitty Sulistia Mo'o

NIM : 20212042

Program : Sarjana (S-1)

Institusi : IAIN Manado

dengan ini sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 20 Maret 2025

Saya yang menyatakan,



Sitty Sulistia Mo'o  
NIM. 20212042

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Solusi Hukum Konsumen Transaksi Online Atas Barang Tidak Sesuai Spesifikasi Pada Marketplace Facebook Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Kelurahan Paniki Bawah)” yang ditulis oleh Sitty Sulistia mo’o ini telah disetujui pada tanggal 4 Februari 2025.

Oleh:

PEMBIMBING I



Dr. Frangky Soleman, M.HI.

NIP. 197009162003121001

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Solusi Hukum Konsumen Transaksi Online Atas Barang Tidak Sesuai Spesifikasi Pada Marketplace Facebook Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Kelurahan Paniki Bawah)” yang ditulis oleh Sitty Sulistia mo’o ini telah disetujui pada tanggal 13 Februari 2025.

Oleh:

**PEMBIMBING II**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nur Azizah', written in a cursive style.

Nur Azizah, M.H

NIP. 199309072023212030

### PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul "Solusi Hukum Konsumen Transaksi Online Atas Barang Tidak Sesuai Spesifikasi Pada Marketplace Facebook Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Kelurahan Paniki Bawah)" yang ditulis oleh Sitty Sulistia Mo'o telah diperbaiki sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji Skripsi.

Tim Penguji

- 1. Dr. Frangky Soleman, M.HI. (Pembimbing 1)
- 2. Nur Azizah, M.H. (Pembimbing II)
- 3. Dr. Naskur, M.H.I. (Penguji 1)
- 4. Kartika Septiani Amiri, M.H. (Penguji II)

(.....  
.....  
.....  
.....)

Manado,      Maret 2025.  
Dekan,



(.....)

Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M. Hum  
NIP: 1978032420060420003

## TRANSLITERASI

### a. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	A	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	‘
ث	ṡ	غ	G
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	Ẓ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	هـ	H
ش	Sy	ء	’
ص	ṡ	ي	Y
ض	ḍ		

### b. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, harus ditulis secara lengkap, seperti;

احمدية : ditulis *Ah{madiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

### c. Tā’Marbūtah di akhir kata

1) Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhu>riyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

2) Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

الله نعمة : ditulis *Ni'matullah*

القطر زكاة : *Zaka>t al-Fit}r*

#### d. Vokal Pendek

Tanda *fath{ah* ditulis “a”, *kasrah* ditulis “i”, dan *d}amah* ditulis “u”.

#### e. Vokal Panjang

- 1) “a” panjang ditulis “a>”, “i” panjang ditulis “i>”, dan “u” panjang ditulis “u>”, masing-masing dengan tanda *macron* ( ¯ ) di atasnya.
- 2) Tanda *fath{ah* + huruf *ya>* tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fath{ah*+ *wawu>* mati ditulis “au”.

#### f. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)

أأنتم : *a’antum*

مؤنث : *mu’annas*

#### g. Kata Sandang Alif + Lam

1) Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

الفرقان : ditulis *al-Furqa>n*

2) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

#### h. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

#### i. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

- 1) Ditulis kata per kata atau;
- 2) Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

الإسلام شيخ	: <i>Syaikh al-Islām</i>
الشريعة تاج	: <i>Tāj asy-Syarī'ah</i>
الإسلامي التصور	: <i>At-Tasawwur al-Islāmī</i>

**j. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata ijmak, nas, akal, hak, nalar, paham, dsb., ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## ABSTRAK

Nama : Sitty Sulistia Mo'o  
NIM : 20212042  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : Solusi Hukum Bagi Konsumen Transaksi Online Atas Barang Yang Tidak Sesuai Spesifikasi Pada Fitur Marketplace Facebook Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget)

---

Penelitian ini membahas solusi hukum bagi konsumen yang mengalami ketidaksesuaian spesifikasi barang dalam transaksi online melalui fitur *Marketplace Facebook*, ditinjau dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Penelitian ini menggunakan metode field research dengan pendekatan normatif-empiris, yang menggabungkan kajian hukum seperti UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, dan KUHPerdara dengan data empiris dari wawancara dan observasi di Kelurahan Paniki Bawah, Kecamatan Mapanget, Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak konsumen mengalami kerugian akibat barang yang diterima tidak sesuai deskripsi, baik dari segi kualitas maupun spesifikasi. Upaya preventif yang dilakukan konsumen, seperti metode pembayaran COD, memeriksa reputasi penjual, dan menyimpan bukti transaksi, belum cukup memberikan perlindungan menyeluruh karena kurangnya pengawasan resmi dari platform. Dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah, prinsip kejujuran (*sidq*), keadilan (*'adl*), dan hak khiyar dalam transaksi sudah tercermin dalam langkah-langkah tersebut, tetapi penerapannya masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang lebih komprehensif, seperti penerapan sistem pembayaran aman (*escrow*), edukasi konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat terwujud secara adil dan sesuai dengan hukum Islam.

**Kata kunci:** Solusi Hukum, Marketplace Facebook, Hukum Ekonomi Syariah.

## ABSTRACT

*Name* : Sitty Sulistia Mo'o  
*Student ID Number* : 20212042  
*Study Program* : Sharia Economic Law  
*Thesis Title* : *Legal Solutions for Consumers in Online Transactions Regarding Products That Do Not Match Specifications on the Facebook Marketplace Feature from the Perspective of Sharia Economic Law (A Case Study in Paniki Bawah Village, Mapanget District)*

---

*This research discusses legal solutions for consumers in online transactions on the Facebook Marketplace when the received goods do not match the promised specifications, viewed from the perspective of Islamic economic law. Using a field research method with a normative-empirical approach, the study was conducted in Paniki Bawah Village, Mapanget District, Manado City. Primary data was obtained through interviews with five informants and the village head, while secondary data came from literature, legal documents, and relevant regulations such as the Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law. The findings show that many consumers experience financial losses and loss of trust due to discrepancies in product quality and condition. Consumers have taken preventive measures such as using the Cash on Delivery (COD) method, verifying seller reputations, requesting real photos or videos of the goods, and keeping transaction records. These steps align with the principles of honesty, transparency, and fairness in Islamic economic law, as reflected in QS. Al-Mutaffifin: 1-3 and the concept of Khiyar Ru'yah. However, these efforts remain individual as the platform lacks an official consumer protection mechanism. Therefore, this study suggests strengthening consumer protection through stricter regulations, implementing a safe payment system (escrow), educating consumers, and establishing an effective dispute resolution mechanism in line with the principles of Islamic economic law.*

***Keywords: Legal Solutions, Facebook Marketplace, Sharia Economic Law.***

## KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Solusi Hukum Bagi Konsumen Transaksi Online Atas Barang Yang Tidak Sesuai Spesifikasi Pada Fitur Marketplace Facebook Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget)”. Dapat terselesaikan.

Salawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW., teladan terbaik sepanjang zaman, yang dengannya manusia mampu berhijrah dari satu masa yang tidak mengenal peradaban menuju kepada satu masa yang berperadaban. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas dalam memperoleh gelar sarjana hukum (SH) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Manado.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dan selayaknya menyampaikan terima kasih sebesar- besarnya atas bantuan dan andil dari mereka semua, baik materil maupun moril. Untuk itu, terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Prof. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI, Wakil Rektor Bidang Akademik & Pengembangan Dr. Edi Gunawan, M.H.I, Wakil Rektor Bidang AUAK, Dr. Hj. Salma, M.HI, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Mastang Ambo Baba, M.Ag, Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk penulis belajar di IAIN Manado.
2. Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum, Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Muliadi Nur, M.H. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Keuangan Dr. Hj Nenden H.

Suleman, SH.,M.H. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Frangky Suleman, M.HI.,

3. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Ibu Nurlaila Isima, M.H. Staf Program Studi Bapak Taufik Ulias, M.H
4. Dosen Penasehat Akademik Ibu Dr. Hj Nenden H. Suleman, SH.,M.H. yang telah memberi semangat dan sumbangsi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
5. Civitas akademika IAIN Manado khususnya Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmu, bimbingan, maupun dorongan kepada penulis selama kuliah dan staf karyawan di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Manado.
6. Pembimbing I, Dr. Frangky Suleman, M.HI, dan Pembimbing II, Nur Azizah, S.H., M.H, yang senantiasa membimbing, memberikan nasehat, kritikan yang sangat membangun serta memberikan sumbangsih pemikiran kepada penulis dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Kepala Unit Perpustakaan IAIN Manado, Muhammad Sukri, M.Ag., beserta staf. Terima kasih sudah memberikan layanan buku-buku penunjang selama studi.
8. Penguji I, Dr. Drs. Naskur, M.H.I, penguji II Kartika Sepstiani Amiri, M.H., yang senantiasa mengarahkan dan juga banyak membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada informan dari Kelurahan Paniki Bawah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta membantu dalam memberikan informasi demi kelengkapan data pada Skripsi ini.
10. Terkhusus dan teristimewa kedua orang tua tercinta penulis, papa Arifin Mo'o dan mama Nilawati Tekol, terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan, serta kasih sayang yang tiada terhingga yang diberikan kepada penulis. Keduanya selalu memberikan semangat dan motivasi yang luar biasa dalam setiap langkah penulis, baik dalam pendidikan maupun kehidupan sehari-hari. Tanpa

arahan dan nasihat, serta dukungan moral yang mereka berikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terimakasih atas pengorbanan dan kesabaran yang tiada batas yang selalu menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk terus maju dan berkembang.

11. Teman-teman HESC angkatan 2021 dan juga teman-teman seangkatan fakultas syariah yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat seperjuangan penulis, Nazwa baga dan Safitri Bilondatu terimakasih atas persahabatan yang begitu berarti , atas dukungan, tawa dan semangat yang kalian berikan, yang selalu ada, baik suka maupun duka. Perjalanan ini tidak akan terasa seberat ini tanpa adanya kalian. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis yang penuh warna. Semoga persahabatan kita terus tumbuh dan selalu penuh dengan kebahagiaan dan berkah.
13. Orang-orang terkasih penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT. senantiasa memberi kemudahan dan kesuksesan dunia akhirat kepada kalian.

Manado, Februari 2025  
Penulis,

Sitty Sulistia Mo'o  
20212042

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING I .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING II.....	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI .....	v
TRANSLITERASI.....	vi
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Definisi Operasional .....	8
G. Penelitian Terdahulu .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>12</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli .....	12
1. Pengertian Jual Beli .....	12
2. Dasar Hukum Jual Beli .....	13
3. Syarat dan Rukun Jual Beli .....	16
4. Jenis-jenis Akad Dalam Jual Beli .....	17
B. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Online .....	19
1. Pengertian Jual Beli Online .....	19
2. Dasar Hukum Jual Beli Online .....	20
3. Subjek dan Objek Jual Beli Online.....	22
4. Kelebihan dan kekurangan Jual Beli Onlie.....	23

C. Tinjauan Umum Tentang Marketplace Facebook.....	25
1. Pengertian Marketplace Facebook .....	25
2. Mekanisme Transaksi di Marketplace Facebook.....	26
D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	27
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	27
2. Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	28
E. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa .....	32
1. Pengertian Sengketa.....	32
2. Upaya Hukum Litigasi dan Non-Litigasi.....	33
3. Penyelesaian Sengketa Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Jenis Penelitian .....	44
B. Pendekatan Penelitian .....	44
C. Lokasi Penelitian.....	44
D. Sumber Data .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Teknik Pengolahan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Transaksi Online Atas Barang Yang Tidak Sesuai Spesifikasi Pada Marketplace Facebook.....	48
B. Solusi Hukum Bagi Konsumen Transaksi Online Atas Barang Yang Tidak Sesuai Spesifikasi Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah .....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada masa sekarang teknologi informatika mengalami perkembangan yang begitu pesat sehingga membawa masyarakat memasuki era digital yang mengubah pandangan masyarakat terhadap kegiatan perekonomian dan aktivitas lainnya yang dapat dengan mudah di akses melalui aplikasi-aplikasi yang terhubung melalui koneksi internet. Selain mengubah sudut pandang masyarakat tentang aktivitas perekonomian, di era digital ini juga merubah cara masyarakat memenuhi kebutuhan harian mereka, contohnya mulai dari mengakses transportasi online, melakukan pinjaman online, dan salah satu aktivitas jual beli yang di lakukan secara online atau yang biasa di sebut dengan *e-commerce*.<sup>1</sup>

Dulu jual beli dilakukan secara bertatap muka tetapi seiring berkembangnya zaman jual beli kini bisa dilakukan secara online atau bisa di akses menggunakan aplikasi yang terhubung dengan jaringan internet. Jual beli yang dilakukan secara online dikenal dengan sebutan *Electronic Commerce* atau biasa disingkat *e-commerce*, dimana hanya dengan lewat aplikasi seseorang bisa membeli sebuah barang tanpa harus melihat secara langsung barang yang akan dibelinya hanya berdasarkan gambar dan spesifikasi yang diberikan oleh penjual kepada calon pembeli. Jual beli online ini juga dapat

---

<sup>1</sup> Yoyo Sudaryo, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung Dan Lingkungan*, (Yogyakarta: Andi, 2019), hlm.177.

menguntungkan pembeli karena banyak macam pilihan mulai dari harga, jenis, dan kualitas barang sesuai dengan kebutuhan para pembeli.<sup>2</sup>

Dibalik kemudahan dari transaksi jual beli yang kini bisa diakses secara online terdapat resiko yang cukup besar di dalamnya. Seperti kejahatan-kejahatan yang dilakukan di dunia maya, baik melakukannya secara langsung ataupun menjadikan aplikasi ini sebagai perantara bagi pelaku melancarkan kejahatannya.<sup>3</sup> Pada praktiknya tidak sedikit kasus yang timbul dikarenakan penggunanya merasa dirugikan akibat barang yang diterimanya berbeda dari spesifikasi awal yang disampaikan oleh penjual. Salah satu masalah utama yang dihadapi konsumen dalam bertransaksi online di *Marketplace Facebook* adalah kerap menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi yang telah dijelaskan penjual kepada konsumen atau ketidaksesuaian barang dengan deskripsi pada iklan baik dari segi kualitas, kondisi, atau spesifikasi lainnya.

Berbeda dengan *marketplace* lain, pada *marketplace facebook* tidak memiliki pengawasan resmi dalam transaksi yang terjadi di dalamnya sehingga transaksi tersebut sepenuhnya bergantung pada kesepakatan antara konsumen dengan penjual, hal tersebut dapat menimbulkan celah bagi penjual yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan praktik jual beli yang tidak jujur.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget, konsumen menjelaskan bahwa mulanya konsumen mencari *handphone second* yang dijual pada fitur *Marketplace*, kemudian konsumen menemukan salah satu akun yang menjual *handphone second*

---

<sup>2</sup> Setiani Herlin, Taufiq Muhammad, "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Living Law*, Vol 10 No. 2, (Oktober 2020), hlm. 115.

<sup>3</sup> Fauzi Achmad dkk., "Kejahatan Penipuan Online Melalui Media Sosial", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 4, No.6, (Juli, 2023), hlm. 969.

tersebut dimana penjual menjelaskan spesifikasi dari barang tersebut seperti kondisi barang tidak memiliki lecet, performa *handphone* yang masih bagus, riwayat penggunaan dan lain sebagainya, dengan harga jual sebesar Rp. 1.800.000 kemudian konsumen menawarnya menjadi Rp. 1.500.000, setelah terjadi kesepakatan kemudian konsumen dan penjual melakukan *Cash On Delivery* (COD). Pada saat melakukan COD konsumen sempat memeriksa keadaan barang yang terlihat tidak memiliki cacat, selang satu jam setelah terjadi transaksi konsumen baru menyadari bahwa kapasitas baterai dari *handphone* tersebut sudah menurun drastis dan kerangka bagian belakang *handphone* sudah retak.<sup>4</sup>

Sebanyak 124 pengaduan konsumen terkait masalah belanja online atau *e-commerce* dicatat oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). 943 pengaduan *e-commerce* selama 2023 merupakan 13,1% dari total pengaduan kepada YLKI. Menurut Rio Priambodo, Kepala Bidang Pengaduan dan Hukum YLKI, kasus *refund e-commerce* menjadi yang paling banyak dilaporkan, mencapai 23,4%. Diikuti oleh kasus penipuan atau pembobolan sebesar 14,8%, masalah pengiriman sebesar 5,5%, barang tidak sampai sebesar 3,9%, masalah informasi sebesar 3,1%, aplikasi eror sebesar 1,6%, dan barang hilang sebesar 0,8%. terutama untuk menyaring atau memilih penjual yang terbukti menipu pembeli atau konsumen. Rio Priambodo, Kepala Bidang Pengaduan dan Hukum YLKI, memberi tahu tentang kasus penipuan *e-commerce* dan telah menyarankan platform *e-commerce*. Terutama untuk menyaring atau memilih

---

<sup>4</sup> R Tekol, Hasil Wawancara dengan Pengguna Marketplace Facebook, tanggal 1 Oktober 2024.

penjual yang terbukti menipu pembeli atau konsumen mulai dari barang yang tidak sesuai dengan deskripsi hingga barang yang melanggar hukum.<sup>5</sup>

Menurut Ahmad Sarwat (2018) “barang yang tidak diketahui keadaanya tidak sah untuk diperjualbelikan, kecuali setelah kedua belah pihak mengetahuinya baik dari segi kuantitasnya maupun kualitasnya”. Dari segi kuantitasnya barang tersebut harus dilihat oleh konsumen walaupun hanya dengan sampel sehingga konsumen tidak seperti membeli kucing di dalam karung, serta dari segi kualitasnya barang tersebut harus bisa ditetapkan ukurannya, jenis bahannya dan lain sebagainya.<sup>6</sup>

Sesuai dengan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 yang menyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah mendapatkan barang yang sesuai dengan spesifikasi dan perjanjian, sedangkan pada pasal 7 menegaskan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dijual.<sup>7</sup> Dalam Al-qur'an juga telah dijelaskan jual beli yang baik dan benar adalah jual beli yang jujur dan adil terdapat pada surah al-Isra' : 35 yaitu:

﴿ وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ۝ ٣٥ ﴾

Terjemahnya:

“Sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang paling baik dan paling bagus akibatnya.” ( Q.S al-Isra' : 35).<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Dwi Rachmawati, "YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak di Sektor E-commerce", Media Elektronik, Bisnis.com, 08 November 2024, <https://ekonomi.bisnis.com/read/ylki-ungkap-pengaduan-kons-umen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.

<sup>6</sup> Ahmad Sarwat, ed., “Ensiklopedia Fikih Indonesia 7”, *Muamalat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm. 21.

<sup>7</sup> Auli Renata, "Tujuan dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen", Media Elektronik, Hukumonline.com, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-1t62dfc65f7966c/>

<sup>8</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: 2019), hlm. 389.

Ayat ini menekankan pentingnya kejujuran dan juga keadilan dalam memenuhi hak orang lain terutama dalam melakukan transaksi. Jika diterapkan dalam konteks transaksi online maka penjual haruslah jujur dan akurat dalam memberitahukan spesifikasi mengenai barang yang akan dijual, dimana penjual tidak hanya mementingkan keuntungan pribadi tetapi juga perlu memenuhi hak-hak dari konsumen agar tidak ada salah satu pihak yang dirugikan.<sup>9</sup>

Meskipun perlindungan konsumen telah diatur dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, namun masih banyak konsumen terutama konsumen yang berada di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget yang belum memahami hak-hak sebagai konsumen, ketika terjadi permasalahan seperti barang yang tidak sesuai spesifikasi, para konsumen masih merasa bingung dan tidak tahu langkah hukum apa yang dapat diambil. Ketidaktahuan konsumen atas hak-hak konsumen ini menjadi masalah yang serius karena para konsumen rentan mengalami praktik yang tidak jujur dalam transaksi online. Ketika konsumen kurang dalam memahami haknya, konsumen tersebut cenderung tidak melaporkan atau bahkan menerima kerugian tersebut tanpa adanya tindak lanjut.

Dari sini menimbulkan kerugian dan juga dampak negatif bagi konsumen, dimana kerugian utamanya adalah finansial dikarenakan uang yang dibayarkan tidak sesuai dengan kualitas dari barang yang diterima, hal ini juga dapat membuat konsumen kecewa terutama jika barang yang diterima tidak bisa digunakan atau tidak sesuai dengan harapan. Efek negatif dari permasalahan ini adalah mengurangnya kepercayaan para konsumen apabila terus merasa dirugikan tanpa tahu perlindungan konsumen maka bisa saja para

---

<sup>9</sup> Rio Astamal, "Tafsir Surah al-Isra' (Sumber Aplikasi Qur'an Kemenag RI)", Media Elektronik, Qur'an Web, 09 November 2024, <https://quranweb.id/17/35/>.

konsumen kehilangan minat untuk bertransaksi online dan beralih pada metode transaksi yang dianggap lebih aman.<sup>10</sup>

Jika dilihat melalui perspektif Hukum Ekonomi Syariah ada beberapa alternatif dalam menyelesaikan permasalahan transaksi online atas barang yang tidak sesuai spesifikasi pada *marketplace facebook*, yang pertama yaitu menerapkan akad yang jelas dan terbuka hal ini sangat penting untuk memastikan adanya transparansi di dalam transaksi, penjual harus memberikan deskripsi yang jelas dan jujur kepada konsumen agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan kerugian bagi konsumen. Solusi yang kedua yaitu menerapkan konsep *Khiyar*, yaitu hak bagi konsumen memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi jika barang yang datang tidak sesuai dengan spesifikasi. Solusi yang ketiga yaitu melalui proses mediasi yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan, proses mediasi ini melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu mencari solusi dengan menggunakan prinsip keadilan.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Solusi Hukum Bagi Konsumen Transaksi Online Atas Barang Yang Tidak Sesuai Spesifikasi Pada Fitur *Marketplace Facebook* Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah”.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diurai di atas, maka diidentifikasi masalahnya yaitu sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Rahmansyah Rambe dkk., "Penerapan UU ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) dan UU Perlindungan Konsumen pada Kasus Jual Beli Jasa Review Palsu", *Journal on Education*, Vol. 6, No. 1, (Desember, 2023), hlm. 10031.

<sup>11</sup> Putri, "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online", *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 6, No. 1, (Januari, 2023), hlm. 61.

1. Beberapa konsumen mengalami kerugian dalam bertransaksi online melalui *Marketplace Facebook* dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi dari penjual.
2. Beberapa konsumen belum memahami hak-hak mereka, termasuk solusi hukum yang bisa ditempuh ketika menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi dari penjual.

Berdasarkan pada identifikasi masalah di atas, maka masalah yang di angkat dalam penelitian ini berfokus pada solusi hukum bagi konsumen yang mengalami ketidaksesuaian barang saat bertransaksi pada *marketplace facebook* dan juga penelitian ini berfokus pada penyelesaian sengketa dalam transaksi online dengan fokus pada solusi yang ditawarkan hukum ekonomi syariah, yang mengikuti prinsip musyawarah dan perdamaian tanpa menggunakan pengadilan.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana transaksi online atas barang yang tidak sesuai spesifikasi pada *marketplace facebook* ?
2. Bagaimana solusi hukum bagi konsumen transaksi online atas barang yang tidak sesuai spesifikasi ditinjau dari hukum ekonomi syariah?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui transaksi online atas barang yang tidak sesuai spesifikasi pada *marketplace facebook*.
2. Untuk mengetahui solusi hukum bagi konsumen transaksi online atas barang yang tidak sesuai spesifikasi ditinjau dari hukum ekonomi syariah.

## **E. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan juga ilmu pengetahuan bagi para pembacanya terkait perlindungan hukum konsumen jual beli melalui aplikasi *Facebook*.
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan penelitian berikutnya, terutama yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen jual beli melalui aplikasi *Facebook*.
2. Secara Praktis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu konsumen memahami hak-hak dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian akibat jual beli online atas barang yang tidak sesuai spesifikasi.
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu atau memberikan solusi bagi masyarakat, konsumen, atau pihak terkait lainnya.

## **F. Definisi Operasional**

Untuk mencegah pembaca salah memahami judul skripsi ini, maka dari itu penulis akan menjelaskan beberapa variabel penting yang harus didefinisikan dalam judul penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### **1. Solusi Hukum**

Solusi hukum adalah langkah atau tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan atau sengketa yang terjadi dalam ranah hukum. Solusi ini dapat berupa penyelesaian melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) atau non-litigasi (di luar pengadilan), seperti mediasi, arbitrase, dan negosiasi.

## 2. Konsumen

Konsumen adalah seseorang atau juga perusahaan yang membeli barang atau jasa tertentu atau seseorang yang menggunakan sebuah persediaan ataupun sejumlah barang.<sup>12</sup>

## 3. Transaksi Online

Transaksi Online adalah transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli atas suatu barang atau jasa yang diperdagangkan secara online.<sup>13</sup>

## 4. Spesifikasi

Spesifikasi adalah rincian atau juga deskripsi yang detail terkait karakteristik dan atribut dari suatu barang, spesifikasi ini juga menjelaskan tentang kualitas serta fungsi dari suatu barang atau produk.<sup>14</sup>

## 5. *Marketplace Facebook*

*Marketplace Facebook* adalah sebuah fitur yang ada pada aplikasi *facebook* yang digunakan para penggunanya untuk melakukan transaksi online.

## 6. Hukum Ekonomi Syariah

Hukum ekonomi syariah adalah hukum yang mengatur kegiatan ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip syariat islam.

## **G. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini berisikan uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan diuji. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh penelitian lain sebagai berikut:

---

<sup>12</sup> Abdul Atsar, Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Cv, Budi Utama, 2020), hlm. 32.

<sup>13</sup> Hafidz Muftisany, *Hukum Jual Beli Online*, (Intera, 2021), hlm. 7.

<sup>14</sup> Geograf, "Pengertian Spesifikasi", Media Elektronik, Geograf.id, 04 Oktober 2024, <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-spesifikasi/>

1. Akasa Surya Amicitia, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Akibat Penjual Melakukan Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Melalui *Marketplace Facebook*”, skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2023. Penelitian yang dilakukan oleh akasa surya Micitia yaitu menganalisis penyelesaian wanprestasi yang dilakukan pihak penjual dalam transaksi jual beli online melalui *Marketplace Facebook*. Dalam hal ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yang akan menganalisis tentang upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan dari barang yang tidak sesuai spesifikasi melalui transaksi online melalui aplikasi *Facebook*. Namun perbedaan mendasarnya yaitu penelitian yang akan dilakukan penulis juga berfokus pada solusi hukum konsumen transaksi online terhadap barang yang tidak sesuai spesifikasi melalui aplikasi *Facebook*, dan tinjauan hukum ekonomi syariah terkait transaksi online pada fitur *marketplace facebook* atas barang yang tidak sesuai spesifikasi.<sup>15</sup>
2. Farhan Rizal, dengan judul “Analisis Yuridis Penipuan Jual Beli Online Melalui Aplikasi *Facebook*”, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, 2023. Penelitian yang dilakukan oleh Farhan Rizal yaitu menganalisis bentuk penipuan yang terjadi dalam transaksi jual beli online melalui media sosial *Facebook* serta menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen penipuan jual beli online ini, dalam hal ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang akan meneliti tentang upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen transaksi online terhadap barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi, tetapi

---

<sup>15</sup> Akasa Amicitia, "Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Akibat Penjual Melakukan Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Melalui Marketplace Facebook", (Skripsi, Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2023).

yang menjadi perbedaannya adalah penulis juga meneliti tentang solusi terhadap konsumen transaksi online yang menerima barang tidak sesuai spesifikasi melalui aplikasi *Facebook* dan tinjauan hukum ekonomi syariah terkait transaksi online melalui *marketplace facebook* atas barang yang tidak sesuai spesifikasi.<sup>16</sup>

3. Kharisma Hidayah, dengan judul “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online (*e-commerce*)”, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, 2021. Penelitian yang dilakukan oleh Kharisma Hidayah yaitu menganalisis perlindungan hukum dan juga upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam transaksi jual beli online, dalam hal ini memiliki persamaan yang akan dilakukan penulis yaitu meneliti tentang perlindungan konsumen serta upaya yang dilakukan konsumen dalam menyelesaikan permasalahan dari transaksi online terkait barang yang tidak sesuai spesifikasi, namun perbedaan yang mendasar adalah penulis melakukan penelitian dengan berfokus pada tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap transaksi online melalui *marketplace facebook* atas barang yang tidak sesuai spesifikasi.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Farhan Rizal, "Analisis Yuridis Penipuan Jual Beli Online Melalui Aplikasi Facebook", (Skripsi, Semarang, Universitas Islam Sultan Agung, 2023).

<sup>17</sup> Kharisma Hidayah, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online (*e-commerce*)", (Skripsi, Semarang, Universitas Islam Sultan Agung, 2021).

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli

##### 1. Pengertian Jual Beli

Menurut etimologi jual beli berasal dari bahasa Arab yaitu *Ba'-Yabi-u-Bai'an* yang artinya adalah “penjualan” atau “melakukan transaksi tukar menukar”. Sedangkan secara terminologi jual beli adalah pertukaran barang dengan harta secara sukarela atau memindahkan kepemilikan suatu barang yang dimiliki dengan penggantinya berdasarkan dengan cara-cara sesuai syariat. Sebagian orang mengartikan bahwa jual beli merupakan akad tukar menukar barang yang dilakukan oleh dua pihak dalam hal ini penjual dan pembeli dimana penjual menyerahkan barang kepada pembeli, jadi singkatnya jual beli adalah tukar menukar harta dengan harta.<sup>18</sup>

Jual beli merupakan transaksi tukar menukar suatu barang dengan sejumlah uang berdasarkan rasa suka sama suka sesuai dengan cara yang ditentukan oleh syariat. Baik dengan ijab qobul yang jelas atau juga dengan cara saling memberikan barang atau uang tanpa mengucapkan ijab qobul layaknya yang biasa terjadi di pasar atau swalayan.<sup>19</sup>

Jual beli menurut KUHPerdara pasal 1457 "Suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan".<sup>20</sup> Jual beli merupakan salah satu cara manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan jual beli, Allah memberi manusia kemampuan untuk melakukan

---

<sup>18</sup> Rohmansyah, *Ibadah & Mu'amalah*, (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2024), hlm. 160.

<sup>19</sup> Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2022), hlm. 42.

<sup>20</sup> *Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Cet Ke-2*, (Jakarta: Indonesia Legal Center Publishing, 2013), hlm, 264.

transaksi, yang menghasilkan hubungan baik antara penjual dan pembeli yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pembeli.<sup>21</sup>

Dari sini bisa disimpulkan bahwa arti dari jual beli adalah merupakan suatu perjanjian tukar menukar suatu barang atau benda yang mempunyai nilai tukar, secara suka rela diantara penjual dan pembeli, dimana penjual menyerahkan barang kepada pembeli dan pembeli menyerahkan sejumlah uang sesuai dengan nilai tukar dari barang yang akan dibeli atau sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak sesuai dengan ketentuan syariat.<sup>22</sup>

## 2. Dasar Hukum Jual Beli

Dasar hukum dari jual beli disyariatkan berdasarkan pada Al-qur'an, Hadist dan ijma':

### a. Al-qur'an

Hukum melakukan jual beli adalah diperbolehkan, sesuai dengan firman Allah dalam Surah Al-baqarah:257 yaitu:

﴿ اللَّهُ وَلِيُّ الَّذِينَ آمَنُوا يُخْرِجُهُمْ مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ وَالَّذِينَ كَفَرُوا أَوْلِيَاؤُهُمُ الطَّاغُوتُ يُخْرِجُوهُمْ مِنَ النُّورِ إِلَى الظُّلُمَاتِ أُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٥٧ ﴾

Terjemahnya :

“Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba),

<sup>21</sup> Ikit, *Jual Beli Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2020), hlm. 76.

<sup>22</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*,(Jakarta: Gaya Media Pratama,2020), hlm.105.

mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.” (Q.S al-Baqarah 275).<sup>23</sup>

Mereka berkata , “sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba”, "Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba," berdasarkan tafsir Ibnu Katsir RH, menunjukkan bahwa ayat ini dimaksudkan untuk menentang protes mereka, meskipun mereka tahu bahwa Allah secara hukum membedakan antara jual beli dan riba. Ayat tersebut merupakan ayat naqli yang menunjukkan bahwa perjanjian jual beli dapat dilakukan atas dasar apa pun.<sup>24</sup>

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۚ ۲۹ ﴾

Terjemahnya :

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu makan (gunakan) harta-harta kamu sesama kamu dengan jalan yang salah (tipu, judi dan sebagainya), kecuali dengan jalan perniagaan yang dilakukan secara suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu berbunuh-bunuhan sesama sendiri. Sesungguhnya Allah sentiasa Mengasihani kamu.” (Q.S An-Nisa’ 29).<sup>25</sup>

Sehubungan dengan ayat di atas, Ibnu Katsir menyatakan bahwa Allah SWT melarang hamba-hamba-Nya yang beriman untuk memperoleh harta sebagian dari mereka atas sebagian yang lain dengan cara yang tidak sah, seperti riba dan judi, serta dengan menggunakan berbagai bentuk penipuan dan pengelabuhan. Dalam ayat ini, Allah melarang manusia untuk melakukan perbuatan buruk dalam mencari

<sup>23</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm. 61

<sup>24</sup> Sudarto, *Ilmu Fikih* (Refleksi Tentang: Ibadah, Muamalah, Munakahat, dan Mawaris), (Yogyakarta: Cv.Budi Utama 2020), hlm, 258.

<sup>25</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm. 112.

harta. Mereka dilarang melakukan penipuan, kebohongan, perampasan, pencurian, atau jenis perbuatan yang tidak sah lainnya untuk mendapatkan harta. tetapi Allah telah menghalalkan mencari harta dengan cara jual beli yang baik, yaitu suka sama suka.<sup>26</sup>

b. Hadist

حَدَّثَنَا الْعَبَّاسُ بْنُ الْوَالِدِ الدِّمَشْقِيُّ حَدَّثَنَا مَرْوَانُ بْنُ مُحَمَّدٍ حَدَّثَنَا عَبْدُ الْعَزِيزِ بْنُ مُحَمَّدٍ عَنْ دَاوُدَ بْنِ صَالِحِ الْمَدِينِيِّ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ سَمِعْتُ أَبَا سَعِيدٍ الْخُدْرِيَّ يَقُولُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ مَا أَلْبَسْتَنِي مِنْ ثِيَابِ النَّاسِ إِذَا بَعْتُ مِنْهُمْ أَوْ بَعْتُهُمْ مِنْهُمْ فَفِيهِمْ حَقٌّ لِي (رواه ابن ماجة)

Artinya:

“Telah meriwayatkan kepada kami al-Abbas bin al-Walid al-Dimasyqi telah meriwayatkan kepada kami Marwan bin Muhammad telah meriwayatkan kepada kami Abdul al-Aziz bin Muhammad dari Dawud bin Shalih al-Madani dari ayahandanya berkata, saya telah mendengar Abu Sa’id al-Khudri berkata, telah bersabda Rasulullah saw. sesungguhnya jual beli itu atas dasar suka sama suka.”<sup>27</sup>

Hadist ini mengajarkan bahwa dalam melakukan transaksi jual beli harus didasari keridhaan atau kesepakatan dari kedua belah pihak. Artinya baik dari pihak penjual maupun pembeli harus saling setuju dan rela terhadap transaksi yang dilakukan tanpa adanya paksaan maupun tekanan. Dengan menjaga prinsip kerelaan dan kesepakatan bersama maka jual beli akan menjadi transaksi yang adil dan bebas dari penipuan.

c. Ijma’

<sup>26</sup> Sudarto, *Ilmu Fikih* (Refleksi Tentang: Ibadah, Muamalah, Munakahat, dan Mawaris), (Yogyakarta: Cv.Budi Utama 2020), hlm, 262.

<sup>27</sup> Ibnu Majah, *Sunan Ibnu Majah, kitab al-Tijarat*, Juz II, hadits no. 2176,(Beirut: Dar al-Kutub alIlmiyah, t.t), hlm.18.

Para ulama telah bersepakat bahwa hukum jual beli itu diperbolehkan dengan alasan bahwa manusia tidak akan mampu memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa adanya bantuan orang lain. Tetapi barang ataupun bantuan yang didapatkannya haruslah diganti dengan barang atau sesuatu yang sesuai, akan menjadi haram hukumnya apabila salah satu pihak meninggalkan kewajiban karena terlalu sibuk sampai dia tidak menjalankan kewajibannya.

Kebutuhan ini tidak akan terputus selama manusia masih hidup di bumi, tidak ada seorangpun yang sanggup memenuhi hajatnya hanya seorang diri saja maka dari itu manusia dituntut agar selalu berhubungan dengan manusia lain terutama dalam hal mencari rezeki dengan cara jual beli. Dalam hal ini tidak ada yang lebih sempurna daripada tukar menukar, yang dimana seorang penjual memberikan barang kepada pembeli dan kemudian pembeli menyerahkan sejumlah uang, yang mana hal ini saling menguntungkan kedua pihak karena dapat memenuhi kebutuhannya masing-masing.<sup>28</sup>

### 3. Syarat dan Rukun Jual Beli

Jual beli mempunyai rukun dan syarat yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum melakukan jual beli sehingga jual beli yang dia lakukan bisa dikatakan sah oleh syara'. Jumhur ulama telah sepakat bahwa rukun jual beli itu ada 4 (empat) yaitu :

- a. *Aqid'* (penjual dan juga pembeli).
- b. *Ma'qud 'alaih* (harta atau uang dan barang yang akan diperjualbelikan).
- c. *Sighat* ( ijab dan qobul, yaitu ijab adalah penyerahan barang dari pembeli dan qobul adalah permintaan dari pembeli).

---

<sup>28</sup> Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2020), hlm. 68.

d. Adanya nilai tukar.<sup>29</sup>

Adapun syarat bagi orang yang melakukan akad (*Aqid'*) adalah baligh atau berakal, tidak dipaksa atau atas dasar suka sama suka. Syarat untuk barang yang akan diperjualbelikan yaitu suci, bermanfaat, dapat diserahkan dalam waktu cepat atau lambat, milik sendiri, diketahui atau bisa dilihat, serta jelas nilai tukarnya. Syarat sah untuk ijab dan qobul yaitu tidak ada yang membatasi atau memisahkan, tidak diselingi kata-kata lain, tidak digantungkan dengan hal lain, dan tidak dibatasi waktu.<sup>30</sup>

#### 4. Jenis-jenis Akad Dalam Jual Beli

Akad dalam agama Islam adalah dasar dari setiap transaksi yang ada termasuk jual beli. Berbagai akad telah diatur agar dapat memenuhi transaksi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti *murabahah*, *salam*, *istishna'*, dan *musawamah*.

##### a. Akad *Murabahah*

*Murabahah* adalah akad jual beli barang di mana penjual menyebutkan harga jual yang terdiri dari harga pokok barang dan tingkat keuntungan atas suatu barang tertentu yang mana harga jual tersebut disetujui oleh pembeli. Pada akad *murabahah*, penjual atau dalam hal ini adalah bank haruslah memberitahu harga pokok barang yang dibeli untuk menentukan tingkat keuntungannya sebagai tambahan.<sup>31</sup>

##### b. Akad *Salam*

Akad *salam* atau dikenal dengan *ba'i as-salam* adalah transaksi barang yang ditunda, artinya yaitu akad jual beli suatu barang pesanan dan

<sup>29</sup> Imam Abi Zakaria al-Anshori, *Fathu al-Wahab*, (Surabaya: Al-Hidayah), hlm. 157.

<sup>30</sup> Sudarto, *Ilmu Fikih* (Refleksi Tentang: Ibadah, Muamalah, Munakahat, dan Mawaris), (Yogyakarta: Cv.Budi Utama 2020), hlm, 273.

<sup>31</sup> M. Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 149.

pengirimannya di kemudian hari dari pihak penjual dan pembayarannya dilakukan pada saat akad terjadi. Penjual haruslah mendeskripsikan barang yang akan dijual secara jelas dan lengkap kepada pembeli dikarenakan pada saat transaksi barang tersebut belum tersedia. Saat akad akan dilakukan oleh penjual dan juga pembeli telah membuat kesepakatan terkait harga barang dan apabila pada saat barang telah diterima pembeli kemudian barang tersebut tidak sesuai dengan deskripsi yang dijelaskan penjual, maka pembeli mempunyai hak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi tersebut.<sup>32</sup>

c. Akad *Istishna'*

Akad *istishna'* adalah salah satu jenis akad jual beli *salam*, hanya saja barang yang diperjualbelikan adalah order pembuatan atau kontrak produksi. Akad *istishna'* adalah kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Dalam kontrak ini, produser atau pembuat barang, yang disebut "*shani*", menerima pesanan dari pembeli, yang disebut "*mustashni*," untuk membuat produk sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati kedua belah pihak. Kesepakatan tersebut mencakup harga dan metode pembayaran, seperti cicilan, pembayaran di muka, atau penangguhan sampai waktu yang akan datang. Menurut mayoritas ulama ahli fiqih, akad *istishna'* adalah jenis akad *salam* tertentu. Pada bidang manufaktur, atau industri produk masal, *istishna'* digunakan, sementara akad *salam* lebih luas. Sebagai contoh, seorang pembeli memesan barang dan kemudian melakukan akad *salam* kepada penjual sambil melunasi pembayaran atau DP. Setelah pembayaran dilunasi atau di-DP, penjual kemudian mengirim barang. Itu menunjukkan

---

<sup>32</sup> Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akuntansi Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2020), hlm. 200.

pesanan *salam* di seluruh dunia. Perbedaannya terletak pada bidang tertentu. Karena *istishna'* termasuk dalam salah satu akad khusus dalam jual beli *salam*, ketentuan *istishna'* pasti akan mengikuti aturan akad *salam*.<sup>33</sup>

d. Akad *Musawamah*

Akad *musawamah* adalah jual beli dengan harganya telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli, pada transaksi ini pembeli bebas untuk melakukan proses tawar menawar dengan penjual mengenai harga barang yang akan dibeli. Jual beli *musawamah* ini merupakan jual beli yang umum dan sering dilakukan oleh masyarakat dimana harga komoditas yang akan diperdagangkan tergantung dari tawar menawar antara penjual dengan pembeli.<sup>34</sup>

## B. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Online

### 1. Pengertian Jual Beli Online

Berdasarkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) jual beli adalah persetujuan antara penjual dan pembeli mengikatkan dirinya dalam transaksi dimana penjual menyerahkan barang dan pembeli menyerahkan sejumlah uang.<sup>35</sup> Sedangkan kata Online terdiri dari dua kata yaitu *On* dan *Line*, yang mana *On* artinya hidup atau di dalam, sedangkan *Line* artinya garis, lintasan, saluran atau jaringan, jadi bisa diartikan online adalah “di dalam jaringan” atau “di dalam koneksi”. Jadi jual beli online adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak penjual dan pembeli untuk melakukan

---

<sup>33</sup>Abusyaja, "Pengertian Akad Istishna' dan Contohnya", Media Elektronik, Abusyaja.com, 29 November 2024, <https://www.abusyaja.com/2020/09/pengertian-akad-istishna-dan-contohnya.html>

<sup>34</sup> Bambang Hermanto, *Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2021), hlm. 63.

<sup>35</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008), 589.

transaksi terhadap suatu barang ataupun jasa yang diperdagangkan melalui aplikasi secara online.

Selama tidak ada dalil yang melarangnya jual beli online termasuk dalam kategori yang bisa dikatakan sah. Jual beli online dapat dikategorikan kedalam akad *as-salam* dikarenakan transaksi yang dilakukan haruslah membayar terlebih dahulu lalu kemudian barang yang telah dibeli diserahkan kepada pembeli, maka jual beli online termasuk kepada jual beli yang pembayarannya dilakukan di muka sedangkan penyerahan barangnya di kemudian hari.<sup>36</sup>

## 2. Dasar Hukum Jual Beli Online

Dasar hukum jual beli online selain diatur dalam hukum Islam, dasar hukum jual beli online juga diatur dalam hukum positif yaitu:

### a. UU ITE

Menurut UU ITE pasal 1 ayat 2 transaksi elektronik yaitu:

“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”<sup>37</sup>

Menurut pasal 3 UU ITE juga disebutkan bahwa:

“Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”<sup>38</sup>

Menurut pasal 4 UU ITE yaitu:

---

<sup>36</sup>Hafidz Muftisa, *Hukum Jual Beli Online*, (Intera, 2021), hlm. 13.

<sup>37</sup>Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Bab I, Pasal 1, angka 2.

<sup>38</sup>Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Bab II, Pasal 3.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu:

- 1) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- 2) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>39</sup>

b. KUHPerdata

Jual beli adalah suatu perjanjian yang sebagaimana dimaksud dalam pasal 1313 KUHPerdata yaitu:

“Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.<sup>40</sup>

KUHPerdata pasal 1338 ayat (1):

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.<sup>41</sup>

KUHPerdata pasal 1320 yaitu:

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) Suatu hal tertentu;
- 4) Suatu sebab yang halal.<sup>42</sup>

3. Subjek dan Objek Jual Beli Online

Pada transaksi online terdapat dua elemen penting yang menjadi dasar dari jual beli online yaitu subjek dan objek jual beli. Subjek dan objek jual beli online kurang lebih hampir sama dengan jual beli pada umumnya,

---

<sup>39</sup> Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Bab II, Pasal 4

<sup>40</sup> Republik Indonesia, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Pasal 1313.

<sup>41</sup> Republik Indonesia, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Pasal 1338 ayat (1).

Republik Indonesia, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Pasal 1320.

tetapi yang membedakannya adalah penjual dan pembeli tidak bertemu langsung di suatu tempat melainkan melalui dunia maya. Subjek sendiri adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam transaksi yaitu penjual dan pembeli. Penjual dapat berupa orang pribadi atau badan usaha yang menawarkan produk atau jasa yang diperdagangkan melalui platform online seperti *marketplace*, media sosial, atau website pribadi. Sementara itu pembeli adalah orang pribadi atau badan usaha yang membeli atau menggunakan produk yang di perdagangkan penjual melalui platform yang sama.

Objek jual beli adalah barang atau jasa yang akan diperdagangkan yang menjadi pokok perjanjian dalam transaksi. Dalam hukum ekonomi syariah, objek yang akan diperdagangkan haruslah memenuhi beberapa kriteria penting, pertama yaitu barang tersebut haruslah halal serta bermanfaat, sehingga tidak diperbolehkan menjual barang yang haram seperti alkohol, dan lain sebagainya. Kedua, barang harus ada dan dapat diserahkan sesuai dengan perjanjian dan kesepakatan dari penjual dan pembeli, termasuk dalam akad khusus seperti akad *salam* dan akad *istishna'*. Ketiga, spesifikasi atau deskripsi dari barang yang akan diperdagangkan harus dijelaskan secara detail, lengkap, dan jujur seperti jenis, ukuran, warna, kondisi, serta aspek lainnya guna menghindari terjadinya kerugian bagi pembeli.<sup>43</sup>

#### 4. Kelebihan dan kekurangan Jual Beli Onlie

Dalam melakukan transaksi jual beli online terdapat kelebihan serta kekurangan di dalamnya yang dapat dialami baik pembeli maupun penjual.

---

<sup>43</sup> Ulum, "Prinsip-prinsip Jual Beli Online Dalam Islam dan Penerapannya Pada E-commerce Islam di Indonesia", *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 17, No.1, (Mei, 2020), hlm. 54.

Adapun kelebihan dan kekurangan dalam transaksi jual beli online yang dimaksud yaitu:

a. Kelebihan Jual Beli Online

Adapun beberapa kelebihan dari transaksi jual beli online yaitu:<sup>44</sup>

- 1) Transaksi jual beli online dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, tidak terhalang oleh tempat dan waktu, yang terpenting perangkat yang digunakan seperti komputer atau *handphone* memiliki akses internet. Hal ini tentu menguntungkan bagi siapa yang memiliki keterbatasan waktu atau jarak dalam melakukan jual beli secara langsung.
- 2) Pada *marketplace* atau toko online tersedia berbagai macam produk yang ditawarkan kepada pembeli mulai dari pakaian, barang elektronik, aksesoris, makanan, hingga kebutuhan rumah tangga. Banyak juga pilihan yang tersedia mulai dari pilihan harga, jenis, ukuran, dan lain sebagainya.
- 3) Dengan melakukan transaksi secara online, pembeli tidak perlu mengunjungi toko fisik secara langsung, sehingga dapat menghemat waktu perjalanan dan juga biaya transportasi, selain itu proses transaksi online juga dapat dilakukan dengan cepat.
- 4) Dalam transaksi online terdapat berbagai macam pilihan harga yang ditawarkan oleh penjual sehingga pembeli dapat membandingkan harga suatu barang dari tiap penjual.
- 5) Banyak promosi yang ditawarkan toko online atau *marketplace* seperti diskon besar-besaran, atau potongan harga untuk pembelian

---

<sup>44</sup> Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020), hlm. 20.

barang tertentu, hal ini menjadi daya tarik bagi pembeli untuk melakukan transaksi online daripada transaksi langsung.

- 6) *Marketplace* atau toko online menyediakan berbagai macam metode pembayaran yang memudahkan pembeli, mulai dari transfer bank, dompet digital, kartu kredit, hingga pembayaran langsung ditempat.
- 7) Salah satu kelebihan transaksi online yaitu layanan pengiriman barang. Barang yang dibeli bisa langsung diantarkan oleh kurir ke alamat pembeli, bahkan ada beberapa *marketplace* dengan harga pengiriman yang rendah.
- 8) Transaksi secara online dapat menjangkau pembeli lebih luas, sebaliknya pembeli bisa membeli produk dari penjual diberbagai wilayah yang mungkin tidak ada di daerah pembeli tersebut.

b. Kekurangan Jual Beli Online

Dibalik kelebihan jual beli online yang menguntungkan pembeli dan penjual, juga terdapat kekurangan dibaliknya yaitu:<sup>45</sup>

- 1) Salah satu risiko utama dalam transaksi online yaitu ketidaksesuaian barang yang diterima dengan spesifikasi yang diberikan oleh penjual yang tercantum dalam platform, misalnya barang yang berbeda ukuran, warna, kualitas barang, atau bahkan barang yang dikirim adalah palsu.
- 2) Transaksi online juga rentan mengalami penipuan, misalnya penjual tidak mengirimkan barang setelah pembeli mentransfer uang, atau penjual yang menggunakan identitas palsu untuk menipu para pembeli.

---

<sup>45</sup> Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 21.

- 3) Kekurangan berikutnya yaitu pengiriman yang terlambat tidak selalu sesuai dengan jadwal, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti faktor logistik atau cuaca yang buruk juga dapat mempengaruhi keterlambatan pengiriman.
- 4) Dalam transaksi online pembeli tidak dapat melihat barang yang dipesannya secara langsung sebelum membeli, hal ini bisa menjadi kekurangan terutama pembelian seperti pakaian, sepatu, atau barang elektronik.
- 5) Transaksi online tentunya sangat bergantung pada internet, apabila koneksi internet buruk maka dapat mengganggu transaksi.
- 6) Transaksi online sering kali mendorong perilaku konsumtif karena dapat dengan mudah diakses dikarenakan banyak promosi-promosi yang ditawarkan oleh toko online membuat pembeli tergoda untuk membeli barang yang sebenarnya tidak dibutuhkan hanya karena terpengaruh diskon.

### **C. Tinjauan Umum Tentang *Marketplace Facebook***

#### **1. Pengertian *Marketplace Facebook***

*Marketplace facebook* adalah sebuah fitur yang ada pada aplikasi *facebook* layaknya seperti toko online yang diperkenalkan pada 3 Oktober 2016, dimana penggunaanya dengan mudah dapat terhubung dengan produk yang diinginkan. Pada fitur ini, baik pembeli maupun penjual dapat berinteraksi layaknya menggunakan media sosial pada umumnya. Pada fitur *marketplace* ini tidak menyediakan transaksi pembelian, sehingga apabila telah terjadi kesepakatan antara penjual dengan pembeli maka transaksi pembelian biasanya akan dilakukan di luar *facebook*.

Fitur *marketplace facebook* ini juga memiliki kelebihan yang dapat dinikmati oleh para penggunaanya, salah satunya adalah penjual dapat

mengiklankan atau mempromosikan barang atau jasa yang diperdagangkan tanpa melalui proses penetapan harga dan pengirim antara penjual dan pembeli. Pada *marketplace facebook* penjual dapat mengiklankan berbagai macam produk mulai dari pakaian, kosmetik, bahkan bisa menjual item ritel seperti kendaraan dan rumah, untuk penjualannya bisa berbasis lokal untuk barang baru ataupun barang bekas.<sup>46</sup>

## 2. Mekanisme Transaksi di *Marketplace Facebook*

*Marketplace facebook* merupakan platform yang memungkinkan para penggunanya melakukan transaksi jual beli secara online didalamnya melalui fitur yang telah tersedia. Transaksi yang dilakukan di *marketplace facebook* berawal dari penjual memasang iklan atau mengunggah informasi terkait barang yang akan dijual seperti gambar, deskripsi atau spesifikasi barang, dan harga. Barang yang dijual pun seperti barang elektronik, pakaian, aksesoris maupun yang baru atau bekas yang akan dicantumkan pada deskripsi sehingga penjual mengetahui dengan jelas kondisi barang yang akan dibeli. Barang-barang yang diunggah akan terlihat oleh pengguna yang lain, terutama pengguna yang berada di lokasi terdekat, sehingga memudahkan transaksi yang akan dilakukan.

Calon pembeli bisa mencari barang yang ingin dibeli dengan menggunakan fitur pencarian atau bisa melihat kategori barang yang tersedia. Setelah menemukan barang yang cocok, calon pembeli dapat menghubungi penjual melalui kolom komentar atau langsung mengirimkan pesan di *messenger facebook*, disini pembeli dan penjual dapat berdiskusi terkait transaksi, pembeli bisa menawar harga, menanyakan kembali terkait

---

<sup>46</sup> Alda Setya, "Facebook Marketplace, Cara Kerja Hingga Tips Berjualan di FB!", Media Elektronik, Everpro, 01 Desember 2024, <https://everpro.id/blog/facebook-marketplace/>

spesifikasi barang, atau menyepakati metode pembayaran yang akan digunakan.

Untuk metode pembayaran yang akan digunakan penjual dan pembeli bebas menggunakan metode pembayaran manapun, seperti transfer bank, dompet digital, atau menggunakan pembayaran di tempat *atau Cash On Delivery (COD)*. Jika transaksi jarak jauh biasanya penjual menggunakan jasa pengiriman dan penjual menanggung ongkos kirimnya sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli. Namun jika transaksinya dengan jarak dekat biasanya pembeli dan penjual memilih menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery (COD)*.

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

##### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 tentang perlindungan konsumen yaitu “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk membeikan perlindungan pada konsumen”.<sup>47</sup>

Pengertian perlindungan konsumen menurut AZ Nasution yaitu

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>48</sup>

Perlindungan hukuman sendiri bertujuan untuk meningkatkan kesadaran para konsumen terhadap hak-haknya dan juga kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen berhak mendapatkan informasi

---

<sup>47</sup> Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Bab 1, Pasal 1.

<sup>48</sup> AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media, 2012), hlm. 22.

yang akurat dari barang atau jasa sesuai dengan kesepakatan, dan juga perlindungan dari berbagai risiko atau kerugian yang mungkin akan timbul akibat dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Jika dilihat dalam ranah hukum, tujuan dari perlindungan konsumen yaitu untuk menyeimbangkan antara hak dan juga keseimbangan antara penjual dengan pembeli. Pembeli berhak mendapatkan informasi yang transparan dari barang atau jasa sesuai dengan spesifikasi, serta perlindungan dari kerugian akibat kelalaian atau tindakan tidak jujur dari penjual.

Walaupun tujuan dari perlindungan konsumen ini untuk melindungi para konsumen, Undang-undang ini tidak bertujuan untuk mematikan pelaku usaha, dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsusmen maka para pelaku usaha diharapkan agar bisa dijadikan motivasi untuk pelaku usaha meningkatkan daya saingnya dengan memperhatikan kepentingan para konsumennya.<sup>49</sup>

Pada dasarnya para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli online memiliki hak dan juga kewajibannya masing-masing. Penjual memiliki kewajiban menyajikan barang secara jujur dan memberikan informasi yang benar terkait spesifikasi barang atau jasa kepada calon pembeli, penjual juga berhak menerima bayaran atas barang yang telah dijual serta mendapatkan perlindungan dari tindakan yang tidak wajar dari pembeli saat proses transaksi berlangsung.<sup>50</sup>

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>49</sup> Apandy, Melawati, Adam, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, Vol. 3, No.1, (Juli, 2021), hlm. 15.

<sup>50</sup> Maulana, Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian, *Journal of Law, Administration, and Social Science*, Vol. 4, No.2, (April, 2024), hlm. 268.

Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, konsumen mempunyai hak-hak yang penting. Hak-hak tersebut meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, konsumen juga memiliki hak untuk memilih barang ataupun jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta memperoleh barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha. Selain itu konsumen berhak diperlakukan secara adil, jujur dan tidak diskriminatif saat sedang melakukan transaksi. Jika suatu barang ataupun jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau spesifikasi atau tidak berfungsi sebagaimana semestinya, konsumen berhak mendapat kompensasi ganti rugi, atau penggantian barang. Ketentuan ini dirancang untuk melindungi konsumen dari risiko dan kerugian dalam transaksi jual beli.<sup>51</sup>

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyebutkan hak-hak konsumen yaitu:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi suatu barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih dan juga mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas serta jujur mengenai kondisi dan jaminan dari barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengarkan pendapat serta keluhan dari barang yang digunakan.

---

<sup>51</sup> Pratiwi, Chintya, Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam, *Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya*, Vol. 2, No.1, (Juni, 2017), hlm. 152.

- e. Hak untuk digunakan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa konsumen.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan serta pendidikan konsumen.
- g. Hak diperlakukan secara jujur tanpa diskriminasi.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian barang jika barang tidak sesuai dengan semestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>52</sup>

Selain hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus ditaati saat melakukan transaksi, sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka kewajiban konsumen adalah:<sup>53</sup>

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>54</sup>

Tidak hanya konsumen yang memiliki hak dan kewajiban, tetapi pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hal ini memberikan kepastian hukum dan kepercayaan dalam transaksi untuk menciptakan

---

<sup>52</sup>Abdul Atsar, Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Cv.Budi Utama, 2021), hlm. 40.

<sup>53</sup> Pratiwi, Chintya, Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam, *Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya*, Vol. 2, No.1, (Juni, 2017), hlm. 153.

<sup>54</sup> Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Bab 3, Pasal 5.

hubungan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha. Hak pelaku usaha diatur secara jelas dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>55</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk direhabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>56</sup>

Sedangkan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

---

<sup>55</sup> Irlan Anugerah, Ichwan Setiawan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online, *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 6, No.2, ( September, 2022), hlm. 2619.

<sup>56</sup> Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Bab 3, Pasal 6.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>57</sup>

## **E. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa**

### **1. Pengertian Sengketa**

Sengketa adalah situasi yang dimana ada salah satu pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, kemudian pihak yang merasa dirugikan tersebut menyampaikan keluhkesahannya pada pihak kedua, jika pihak kedua menunjukkan perbedaan pendapat maka timbullah yang dinamakan sengketa. Pada konteks hukum terkhusus hukum kontrak, sengketa yang dimaksud yaitu perselisihan yang terjadi antara kedua belah pihak karena adanya pelanggaran kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik itu sebagian atau seluruhnya. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh para pihak atau salah satu pihak.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Bab 3, Pasal 7.

<sup>58</sup> Aris Santoso, Aryono, Yoga Brahma, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), hlm. 1.

Dengan demikian, Sengketa merujuk pada perbedaan pendapat yang muncul antara dua pihak atau lebih, dimana masing-masing pihak mempertahankan pandangannya. Perselisihan ini bisa disebabkan oleh pelanggaran perjanjian oleh salah satu pihak. Penyelesaian sengketa antara para pihak perlu dilakukan dengan segera untuk mencegah timbulnya konflik berkepanjangan dan untuk memberikan keadilan serta kepastian hukum. Secara umum, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu jalur litigasi atau jalur non-litigasi.

## 2. Upaya Hukum Litigasi dan Non-Litigasi

Setiap transaksi termasuk transaksi jual beli online tidak terlepas dari yang namanya sengketa antar para pihak, terutama apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan. Dalam menghadapi permasalahan tersebut terdapat dua jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak, yaitu litigasi dan non-litigasi. Kedua jalur ini memiliki karakteristik masing-masing yang perlu dipahami untuk melindungi hak-hak konsumen.

### a. Jalur Litigasi

Litigasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *Litigation* yang berarti pengadilan. Litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang dimana hakim lah yang berwenang untuk mengatur dan memutuskan hasil perkara. Hasil akhir dari penyelesaian sengketa melalui proses litigasi ini bersifat *win-lose solution*.<sup>59</sup>

Proses litigasi melibatkan tahap-tahap formal, seperti pendaftaran gugatan, pemeriksaan perkara di pengadilan, hingga putusan hakim yang mengikat. Konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan setempat dengan menyerahkan bukti-bukti terkait transaksi, percakapan

---

<sup>59</sup>Mardani, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi dan Bisnis Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 116.

dengan penjual, dan barang yang diterima. Meskipun jalur litigasi memberikan kepastian hukum, proses ini seringkali membutuhkan waktu yang lama, biaya yang tidak sedikit, dan prosedur yang kompleks.

Jalur litigasi juga memiliki kekurangan seperti potensi beban emosional bagi konsumen yang terlibat dalam proses hukum yang panjang, oleh karena itu, litigasi menjadi pilihan terakhir apabila upaya penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi atau negosiasi, tidak membuahkan hasil. Meskipun demikian, litigasi tetap penting karena memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi pihak yang merasa dirugikan.

b. Jalur Non-Litigasi

Non-litigasi adalah metode penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan, melalui mekanisme musyawarah atau mediasi yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah. Dalam konteks transaksi online, metode ini yang paling sering digunakan karena dianggap lebih cepat, fleksibel, dan efisien dibandingkan dengan proses pengadilan. Keunggulan jalur non-litigasi ini yaitu sifatnya lebih personal dan tidak memerlukan biaya seperti jalur litigasi, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada itikad baik kedua belah pihak.<sup>60</sup>

Berdasarkan Undang-undang No. 30 Tahun 1995, ada lima jenis penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan yaitu:

1) Konsultasi

Konsultasi adalah suatu proses yang melibatkan interaksi pribadi antara seorang klien dan seorang konsultan yang memiliki keahlian

---

<sup>60</sup> Aris Santoso, Aryono, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021) hlm. 12.

tertentu. Tujuan dari konsultasi adalah memberikan nasihat atau pandangan hukum terkait suatu permasalahan agar klien dapat menemukan solusi terbaik. Klien memiliki kebebasan penuh untuk memutuskan apakah akan mengikuti saran yang diberikan oleh konsultan atau tidak. Hal ini disebabkan karena tidak ada aturan yang mewajibkan klien untuk terikat atau tunduk pada hasil dari konsultasi tersebut.<sup>61</sup>

## 2) Negosiasi

Negosiasi adalah sebuah proses interaksi antara dua pihak atau lebih dalam konteks bisnis dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama. Dalam negosiasi, terjadi proses tawar-menawar, di mana masing-masing pihak saling memberi dan menerima hingga tercapai persetujuan. Negosiasi juga dapat dianggap sebagai puncak dari rangkaian proses yang dilakukan kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan bersama mengenai suatu hal.<sup>62</sup>

## 3) Mediasi

Mediasi melibatkan peran pihak ketiga yang dikenal sebagai mediator. Mediator bertugas memfasilitasi penyelesaian konflik antara pihak-pihak yang berselisih. Dalam perannya, mediator bersikap netral dan tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan, melainkan membantu semua pihak yang terlibat agar dapat mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> Sri Hajati, Sri Winarsi, dkk. *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), hlm. 429.

<sup>62</sup> Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta, Telaga Ilmu, 2018), hlm. 21..

<sup>63</sup> Priyatna Abdurasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*, (Jakarta: Fikahati Aneska, 2020), hlm. 35..

#### 4) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan tahap lanjutan dari mediasi, di mana mediator beralih peran menjadi konsiliator. Sebagai konsiliator, pihak ketiga berperan lebih aktif dalam membantu merumuskan solusi penyelesaian sengketa dan mengajukannya kepada pihak-pihak yang berselisih. Jika para pihak menyetujui solusi yang ditawarkan, keputusan tersebut akan menjadi resolusi yang bersifat final dan mengikat. Namun, jika kesepakatan tidak tercapai, konsiliator dapat mengusulkan alternatif penyelesaian sengketa. Meskipun ada perbedaan, konsiliasi memiliki kesamaan dengan mediasi, yaitu sama-sama melibatkan pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan konflik secara damai.<sup>64</sup>

#### 5) Penelitian Ahli

Pendapat ahli adalah pandangan atau saran dari seseorang yang memiliki keahlian khusus dalam bidang tertentu, terutama terkait dengan aspek teknis. Ahli tersebut memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi mengenai cara penyelesaian konflik yang sedang berlangsung. Secara umum, tujuan dari pendapat ahli adalah untuk memberikan kejelasan terhadap isu yang menjadi perdebatan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Senjaya, Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat, *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 4, No.3, (Juni, 2023), hlm. 5468.

<sup>65</sup> Takdir Rahmadi, *Hukum Lingkungan Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2020), hlm. 287.

### 3. Penyelesaian Sengketa Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Penyelesaian sengketa syariah sejak zaman Rasulullah dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *Wilayat Al-Qadha* (kekuasaan kehakiman) dan di luar kekuasaan kehakiman.<sup>66</sup>

#### a. *Wilayat Al-Qadha*

Dalam hukum Islam, terdapat tiga jenis otoritas yang berperan sebagai penegak hukum untuk menyelesaikan sengketa di antara manusia, yaitu *al-qadha* (peradilan), *wilayah al-hisbah* (pengawasan moral dan sosial), serta *wilayah al-madzalim* (pengadilan untuk menangani pengaduan atas tindakan sewenang-wenang).

##### 1) Al-Qadha

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau lembaga peradilan dalam tradisi Islam dikenal dengan istilah *al-Qadha*. Lembaga ini berperan untuk menyelesaikan sengketa antara individu berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum Allah. Secara bahasa, *al-Qadha* memiliki arti "memutuskan" atau "menetapkan." Sementara itu, secara istilah, *al-Qadha* merujuk pada proses penetapan hukum syariat terhadap suatu perselisihan atau perkara dengan tujuan menyelesaikannya secara adil dan memiliki sifat mengikat.<sup>67</sup>

Terdapat dua unsur terkait dengan pelaksanaan lembaga peradilan ini yaitu *Qadhi* (hakim), yaitu orang yang berwenang dalam memutuskan atau menyelesaikan gugatan dan persengketaan dan

---

<sup>66</sup> Mik Arbaina, Fadoilul Umam, "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Dalam Kerangka Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No.2, (Januari, 2024), hlm. 156.

<sup>67</sup> Nurhayati, "Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Ekonomi Islam", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.3, No.1, (Januari, 2019), hlm. 6.

hukum yaitu putusan hakim terhadap suatu perkara yang dipersengketakan.<sup>68</sup>

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dalam hukum Islam melibatkan beberapa langkah, dan salah satu yang terpenting adalah pembuktian. Dalam tradisi hukum Islam, terdapat berbagai jenis alat bukti yang digunakan, yaitu:

- a) *Ikrar*: pengakuan dari para pihak yang terlibat mengenai adanya atau tidak adanya sesuatu.
- b) *Syahadat*: kesaksian yang diberikan oleh saksi yang dianggap dapat dipercaya.
- c) *Yamin*: sumpah yang diucapkan salah satu pihak dalam sengketa.
- d) *Riddah*: Perubahan status agama seseorang, misalnya ketika seseorang murtad, yang bisa mempengaruhi penyelesaian sengketa.
- e) *Maktubah*: Bukti yang berbentuk tulisan atau dokumen yang bisa mendukung klaim pihak yang bersengketa.
- f) *Tabayyun*: Proses klarifikasi atau pemeriksaan terhadap fakta-fakta yang dipertanyakan dalam sengketa.
- g) Alat Bukti dalam Pidana: Alat bukti yang digunakan dalam kasus pidana, termasuk bukti yang didasarkan pada kajian kriminologi.<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup> Maskufa, "Penyelesaian Sengketa Perjanjian Syariah", *Journal Al-Iqtishad*, Vol. 5, No. 1, (Januari, 2023), hlm. 123.

<sup>69</sup> Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Indonesia*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2019), hlm 84.

## 2) *Wilayat Al-Hisbah*

*Al-Hisbah* adalah sebuah lembaga resmi negara yang memiliki kewenangan untuk menangani masalah atau pelanggaran ringan yang tidak memerlukan proses peradilan formal untuk diselesaikan. Lembaga ini berfungsi untuk menjalankan tugas-tugas keagamaan yang berkaitan dengan prinsip *amar ma'ruf nahy munkar*, yang merupakan kewajiban penguasa untuk menyelenggarakan lembaga tersebut. Fungsi utama dari *al-Hisbah* adalah untuk melakukan peran *amar ma'ruf* dan mencegah kemungkaran, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab umat Islam. Meskipun demikian, di negara yang bukan negara Islam, seperti Indonesia, meskipun mayoritas penduduknya beragama Islam, pelaksanaan tugas ini biasanya ditangani oleh individu-individu tertentu yang ditunjuk untuk mengelolanya, yang disebut dengan *muhtasib*.<sup>70</sup>

Kewajiban *al-Hisbah* bagi *muhtasib* terbagi menjadi dua jenis, yaitu *fardhu `ain* dan *fardhu kifayah*. Kewajiban ini mencakup berbagai fungsi yang harus dilakukan oleh *muhtasib* untuk menjaga ketertiban dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Hafas Furqani, beberapa kewajiban *muhtasib* antara lain adalah: mengawasi timbangan, ukuran, dan harga barang; mengawasi transaksi yang terlarang, seperti praktik riba, perjudian, dan penipuan; memantau kehalalan, kesehatan, serta kebersihan barang dagangan; mengatur tata letak pasar; menyelesaikan perselisihan dan ketidakadilan yang terjadi di pasar; melakukan intervensi pasar untuk mencegah penyimpangan, dan memberikan hukuman bagi pelanggaran yang

---

<sup>70</sup>Lomba Sultan, "Kekuasaan Kehakiman Dalam Islam Dan Aplikasinya Di Indonesia", *Jurnal Al-Ulum*, Vol. 13, No. 2, (Desember2019), hlm. 438..

terjadi. Dasar hukum dari kewajiban ini dapat dilihat dari tindakan Nabi Muhammad SAW ketika beliau melihat praktik curang di pasar. Nabi menemukan pedagang yang menampakkan barang yang bagus di atas, tetapi menutupi barang yang rusak di bawahnya. Nabi kemudian memasukkan tangannya ke dalam barang tersebut dan menemukan kecurangan, yang menunjukkan bahwa tindakan pengawasan pasar adalah bagian dari kewajiban yang harus dilaksanakan.<sup>71</sup>

### 3) *Wilayat Al-Madzalim*

Lembaga ini didirikan oleh pemerintah untuk melindungi orang-orang yang menjadi korban ketidakadilan akibat tindakan sewenang-wenang para pejabat negara atau keluarganya. Kasus-kasus semacam ini biasanya sulit diselesaikan melalui pengadilan biasa atau otoritas hisbah. Tugas utama lembaga ini adalah menangani pelanggaran hukum yang dilakukan oleh aparat atau pejabat pemerintah, seperti kasus suap, korupsi, atau kebijakan pemerintah yang merugikan masyarakat. Orang yang diberi wewenang untuk menyelesaikan perkara ini dikenal dengan sebutan *al-Mudzalim* atau *al-Nadlir*.

*Wilayat al-madzalim* berperan untuk menangani pengaduan terkait tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pejabat, hakim, atau keluarganya, terutama dalam kasus yang melibatkan harta kekayaan negara atau hak-hak masyarakat yang dirugikan. Jika ditemukan bukti yang cukup, *Nazhir* atau *shahib al-Mazhalim* akan mengambil keputusan secara adil. Dalam kasus yang melibatkan harta negara, aset tersebut akan dikembalikan ke kas negara (*baitul-*

---

<sup>71</sup>Hafas Furqani, *Hisbah dan Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Possei, 2018), hlm. 2.

*mal*), sedangkan dalam perkara yang menyangkut hak-hak individu, hak tersebut akan dikembalikan kepada pemiliknya.<sup>72</sup>

*Wilayat al-madzalim* memiliki kewenangan yang mencakup beberapa aspek penting. Pertama, mengawasi perilaku para penguasa dan keluarganya, serta mencegah terjadinya pelanggaran dan ketidakjujuran. Kedua, memeriksa serta mengontrol kecurangan yang dilakukan oleh pejabat dan pegawai yang bertanggung jawab atas pengelolaan uang negara. Ketiga, mengembalikan hak-hak rakyat yang dirampas secara tidak sah, baik oleh pejabat negara maupun pihak lain yang bertindak sewenang-wenang. Keempat, memastikan pengelolaan harta wakaf, zakat, infak, sedekah, dan dana kepentingan umum lainnya dilakukan dengan tepat dan sesuai aturan.<sup>73</sup>

#### b. Diluar Kekuasaan Kehakiman

Dalam tradisi Islam, penyelesaian sengketa di luar jalur kekuasaan kehakiman dapat dilakukan melalui berbagai cara berikut:

##### 1) *Sulh* (Perdamaian)

Secara bahasa, "*sulh*" berarti menghentikan perselisihan, sedangkan secara istilah, "*sulh*" mengacu pada bentuk akad atau kesepakatan untuk menyelesaikan konflik antara dua pihak yang bersengketa dengan cara damai. Penyelesaian sengketa melalui perdamaian sangat dianjurkan oleh Allah SWT, sebagaimana tertuang dalam Surat Al-Hujurat: 10 yaitu,

---

<sup>72</sup> Maskufa, "Penyelesaian Sengketa Perjanjian Syariah", *Journal Al-Iqtishad*, Vol. 5, No. 1, (Januari, 2019), hlm. 128.

<sup>73</sup> Mik Arbaina, Fadoilul Umam, "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Dalam Kerangka Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No.2, (Januari, 2024), hlm. 159.

﴿ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ١٠٤ ﴾

Terjemahnya:

“Sebenarnya orang-orang yang beriman itu adalah bersaudara, maka damaikanlah di antara dua saudara kamu (yang bertelingkah) itu; dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu beroleh rahmat.” (Q.S al-Hujarat 10).<sup>74</sup>

Dalam pelaksanaan perjanjian damai, terdapat tiga rukun yang harus dipenuhi, yaitu ijab, qabul, dan pernyataan (*lafaz*) yang menjadi bagian dari kesepakatan damai tersebut.<sup>75</sup>

## 2) *Tahkim*

*Tahkim* berasal dari kata "*hakkama*," yang secara etimologis berarti menjadikan seseorang sebagai penengah dalam sebuah perselisihan. Secara umum, *tahkim* adalah proses pengangkatan satu atau lebih orang sebagai wasit oleh pihak-pihak yang berselisih, dengan tujuan menyelesaikan konflik mereka secara damai. Orang yang bertugas menyelesaikan sengketa tersebut disebut sebagai *hakam*. Menurut Said Agil Husein al Munawar, pengertian *tahkim* menurut kelompok ahli hukum Islam mazhab Hanafi adalah proses pemisahan sengketa atau penetapan hukum di antara manusia dengan keputusan yang mengikat kedua pihak yang berselisih, yang bersumber dari pihak yang memiliki kekuasaan secara umum. Sementara itu, menurut ahli hukum mazhab Syafi'i, *tahkim* berarti memisahkan pertikaian antara pihak-pihak yang berselisih atau

<sup>74</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm. 510.

<sup>75</sup> Nurhayati, "Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Ekonomi Islam", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.3, No.1, (Januari, 2019), hlm. 3.

lebih dengan hukum Allah, atau menetapkan dan menyatakan hukum syarak terhadap suatu peristiwa yang harus dilaksanakan.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Said Agil Husein al Munawar, *Pelaksanaan Arbitrase di Dunia Islam: dalam Arbitrase Islam di Indonesia*, (Jakarta: BAMUI & BMI, 1994), hlm.48.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan atau *Field Research*, pendekatan ini relevan dengan topik yang akan dibahas, yaitu solusi hukum bagi konsumen transaksi online atas barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi pada *fitur marketplace* ditinjau dari hukum ekonomi syariah. Dengan melakukan transaksi langsung dengan konsumen yang mengalami masalah, penulis dapat memperoleh data faktual yang memperkuat hasil penelitian

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu normatif-empiris, di mana penelitian ini menggabungkan kajian hukum normatif seperti UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, KUHPerdara dengan fakta-fakta empiris di lapangan. Seperti keluhan-keluhan konsumen disaat berbelanja di *marketplace facebook*. Pendekatan ini membantu melihat bagaimana hukum diterapkan dalam praktik dan kendala yang dihadapi konsumen.<sup>77</sup>

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis bertempat di Kelurahan Paniki Bawah, Kecamatan Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara. Penulis memiliki lokasi ini karena aktivitas jual beli online di masyarakat cukup tinggi terutama pada

---

<sup>77</sup>Soejono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 13.

fitur *Marketplace*, hal ini relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu terkait solusi hukum bagi konsumen yang mengalami masalah dalam bertransaksi jual beli online seperti barang yang tidak sesuai spesifikasi.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder yaitu sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung didapatkan penulis dari sumber pertamanya.<sup>78</sup> data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan 5 informan dan Kepala Desa dari Kelurahan Paniki Bawah dan diperoleh langsung dari aplikasi *Facebook*.

##### **2. Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber dari pandangan literatur, dokumen, jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, KUHPerdota. Sumber-sumber ini membantu menganalisis kasus berdasarkan teori hukum dan prinsip hukum ekonomi syariah.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan salah satu proses yang penting dalam pengadaan data yang digunakan untuk keperluan penelitian<sup>79</sup>, pada penelitian ini penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

---

<sup>78</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 42.

<sup>79</sup> Sudaryono, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 205.

1. Observasi

Penulis melakukan observasi langsung dengan mengamati aktivitas jual beli di *marketplace facebook*, seperti bagaimana penjual menawarkan barang dan bagaimana konsumen merespon.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan konsumen yang pernah mengalami masalah terkait barang yang tidak sesuai spesifikasi. bertujuan untuk mendapatkan keterangan dari informan terkait pengalaman, pandangan, dan perspektif individu. Wawancara ini dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tingkat kerangka sebelumnya.<sup>80</sup>

3. Dokumentasi

Dokumentasi berupa data pendukung berupa iklan produk, dan testimoni dari konsumen digunakan untuk memperkuat temuan di lapangan.

## **F. Teknik Pengolahan Data**

Data diolah menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana informasi dari studi pustaka dan wawancara dianalisa untuk memahami perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online di *marketplace facebook*. Data kemudian dikorelasikan dengan hukum ekonomi syariah untuk memberikan solusi yang sesuai dengan prinsip Islam.

## **G. Teknik Analisis Data**

Setelah data yang dibutuhkan telah terkumpul kemudian akan dilakukan analisis data, dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis kualitatif yang menekankan hasil dari data pustaka. Data yang dikumpulkan oleh penulis

---

<sup>80</sup> Ardiansyah,dkk., "Teknik Pengumpulan Data, dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif", *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1, No.2, ( 2Juli 2023), hlm. 4.

kemudian digabungkan dengan data dokumen atau data pustaka yang relevan dan peraturan yang berlaku. Untuk menyelesaikan masalah, kesimpulan ditarik secara deduktif, yaitu dari hal yang umum ke hal yang khusus. Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:<sup>81</sup>

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dirangkum dan difokuskan pada masalah utama, yaitu ketidaksesuaian spesifikasi barang dalam transaksi online.

2. Penyajian data

Data yang sudah dirangkum disusun dalam pola tertentu untuk memudahkan penarikan kesimpulan, seperti pola masalah konsumen, dan solusi hukum dalam UU Perlindungan Konsumen.

3. Penarikan kesimpulan

Setelah data disajikan, penulis menarik kesimpulan dengan menghubungkan fakta dilapangan dengan prinsip hukum ekonomi syariah dan peraturan perundang-undangan, sehingga menghasilkan solusi yang adil dan sesuai dengana syariat Islam.

---

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 50.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Transaksi Online Atas Barang Yang Tidak Sesuai Spesifikasi Pada *Marketplace Facebook*

*Marketplace Facebook* adalah tempat jual beli online dimana pembeli dan penjual bertransaksi secara langsung tanpa perantara. Cara kerjanya cukup sederhana, pembeli mencari barang yang diinginkan dengan melihat foto, harga, dan deskripsi yang dipasang oleh penjual. Jika tertarik, pembeli bisa langsung menghubungi penjual lewat fitur *Messenger* untuk bertanya tentang barang, menawar harga, dan membahas cara pembayaran serta pengiriman. Setelah sepakat, pembeli biasanya membayar lewat transfer bank atau bertemu langsung dengan sistem COD (*Cash On Delivery*). Karena *Facebook* tidak menyediakan fitur pembayaran langsung atau rekening bersama, semua transaksi dilakukan di luar *Platform*. Akibatnya, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi, penyelesaiannya hanya bisa dilakukan antara pembeli dan penjual tanpa campur tangan dari *Facebook*.

Permasalahan yang muncul dalam transaksi online di *Marketplace Facebook* sering kali berkaitan dengan ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli dengan spesifikasi yang dijanjikan oleh penjual. Ketidaksesuaian ini bisa berupa perbedaan kualitas, ukuran, warna, hingga kondisi barang yang tidak sesuai ekspektasi atau bahkan rusak. Hal ini menyebabkan pembeli merasa dirugikan, baik secara finansial maupun emosional, karena barang yang diterima tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Selain itu, minimnya sistem perlindungan transaksi di marketplace Facebook memperparah situasi ini, mengingat transaksi biasanya dilakukan secara langsung melalui

komunikasi pribadi tanpa adanya perantara resmi atau fitur pembayaran yang menjamin keamanan.

Dalam penelitian ini, penulis juga menganalisis langsung terhadap pandangan konsumen yang menggunakan *marketplace Facebook*, dengan berfokus pada praktik transaksi barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi. Penulis mewawancarai 5 pengguna *Marketplace Facebook* yang terdiri dari berbagai latar belakang dan juga Lurah Paniki Bawah. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pengguna *Marketplace Facebook* mengenai permasalahan ini.

1. S. Bilondatu

a. Pengalaman:

membeli sampo penghitam rambut seharga Rp. 100.000, tetapi menerima sampo biasa yang tidak sesuai spesifikasi. Komplain ke penjual, tetapi tidak mendapat respon yang memuaskan.

b. Solusi :

- 1) Meminta testimoni dari pembeli sebelumnya sebelum membeli barang
- 2) Menyimpan bukti transaksi seperti profil penjual dan bukti pembayaran untuk berjaga-jaga
- 3) jika dirugikan menyebarkan informasi di facebook sebagai peringatan bagi pembeli lain.<sup>82</sup>

2. N. Baga

a. Pengalaman:

Membeli rok seharga Rp100.000, tetapi ukuran yang diterima terlalu kecil meski sudah dikonfirmasi sebelumnya. Tidak melakukan

---

<sup>82</sup> S. Bilondatu, Hasil Wawancara Dengan Pengguna Marketplace Facebook, Tanggal 3 Januari 2025.

komplain dan memutuskan berhenti berbelanja di Marketplace Facebook.

b. Solusi:

- 1) Memastikan detail produk dengan meminta foto dan spesifikasi terbaru dari penjual
- 2) Menunda pembayaran sampai barang diterima dan diperiksa (COD)
- 3) Hanya membeli dari penjual dengan reputasi baik dan testimoni positif.<sup>83</sup>

3. B. Hamzah

a. Pengalaman:

Memesan celana jeans pendek berwarna hijau seharga Rp75.000, tetapi menerima celana berbahan kain tipis berwarna hitam. Penjual tidak merespon saat dikomplain.

b. Solusi:

- 1) Menggunakan metode pembayaran COD untuk memeriksa barang sebelum membayar
- 2) Meminta foto asli barang yang lebih detail dari penjual sebelum membeli
- 3) Menghindari transaksi dengan penjual yang tidak memiliki ulasan atau informasi yang jelas.<sup>84</sup>

4. A. Mo'o

a. Pengalaman:

Membeli alat cukur listrik seharga Rp88.000 yang ternyata sudah berkarat. Ingin mengembalikan barang, tetapi harus membayar biaya pengiriman tambahan.

---

<sup>83</sup> N. Baga, Hasil Wawancara Dengan Pengguna Marketplace Facebook, Tanggal 4 Januari 2025.

<sup>84</sup> B. Hamzah, Hasil Wawancara Dengan Pengguna Marketplace Facebook, Tanggal 4 Januari 2025.

b. Solusi:

- 1) Jika barang yang datang tidak sesuai lebih baik batalkan transaksi.
- 2) Menggunakan metode COD untuk memeriksa barang sebelum membayar.
- 3) Memeriksa reputasi penjual melalui komentar dan ulasan di postingan.<sup>85</sup>

5. R. Tekol

a. Pengalaman:

Membeli handphone second seharga Rp1.500.000 yang ternyata baterainya bocor. Setelah transaksi, informan diblokir oleh penjual.

b. Solusi:

- 1) Memeriksa barang dengan sangat teliti sebelum menyelesaikan pembayaran.
- 2) Menggunakan metode COD dan memeriksa fungsi barang dengan detail saat bertemu penjual.
- 3) Menghindari transaksi barang elektronik bekas melalui Marketplace Facebook.<sup>86</sup>

6. (Lurah)

- a. Pandangan: Banyak warga menggunakan Marketplace Facebook karena kemudahannya, tetapi belum ada laporan resmi mengenai barang tidak sesuai spesifikasi. Menyadari pentingnya edukasi tentang transaksi online yang aman.<sup>87</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 informan, terlihat bahwa beberapa konsumen di *Marketplace Facebook* menghadapi berbagai kendala terkait ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi yang dijanjikan. Untuk

---

<sup>85</sup> A. Mo'o, Hasil Wawancara Dengan Pengguna Marketplace Facebook, Tanggal 1 Januari 2025.

<sup>86</sup> R. Tekol, Hasil Wawancara Dengan Pengguna Marketplace Facebook, Tanggal 1 Oktober 2024.

<sup>87</sup>(Lurah), Hasil Wawancara Dengan Kepala Desa, Tanggal 11 Januari 2025.

mengatasi masalah ini, para konsumen menerapkan berbagai solusi mandiri, yang meskipun bersifat praktis, belum tentu memberikan perlindungan hukum yang optimal. Berikut adalah upaya-upaya yang sering dilakukan konsumen dan analisisnya berdasarkan data normatif, baik dari hukum positif maupun hukum ekonomi syariah.

### **1. Menggunakan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*)**

Metode COD menjadi salah satu langkah preventif yang paling sering digunakan oleh konsumen. Dengan COD, pembeli dapat memeriksa barang terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran, sehingga meminimalkan risiko menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi. Menggunakan metode COD juga mencerminkan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya pada Pasal 4 yang mengatur hak konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan informasi dan perjanjian.

### **2. Memeriksa reputasi dan testimoni dari penjual**

Langkah ini disarankan oleh beberapa konsumen sebagai bentuk kehati-hatian dalam memilih penjual yang terpercaya. Dengan memeriksa ulasan dan pengalaman pembeli lainnya, konsumen dapat menilai kredibilitas dari penjual dan mengurangi risiko penipuan. Dari sudut pandang hukum positif, hal ini didukung oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 4 Ayat 3 yang menyebutkan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang.

### **3. Meminta foto atau video asli barang**

Sebagai bentuk verifikasi beberapa konsumen sering meminta foto atau video asli barang kepada penjual. Tindakan ini bertujuan agar pembeli mendapatkan gambaran yang akurat tentang barang yang akan dibeli. Dalam hukum positif, Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pasal 8 Ayat 1 Huruf F melarang pelaku usaha untuk memberikan informasi yang menyesatkan mengenai barang dan jasa yang ditawarkan.

#### **4. Menyimpan bukti transaksi**

Sebagai bentuk antisipasi jika terjadi perselisihan dengan penjual, beberapa konsumen menyarankan untuk menyimpan bukti transaksi seperti tangkapan layar dari percakapan, profil penjual, dan bukti pembayaran. Prinsip ini juga menjadi bagian dari perlindungan hukum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 19 Ayat 2, yang mewajibkan pelaku usaha mengganti kerugian konsumen sesuai dengan perjanjian dan bukti transaksi yang ada.

#### **5. Hak memilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi**

Konsumen memiliki hak penuh untuk memutuskan apakah akan melanjutkan atau membatalkan transaksi, jika dirasa ada ketidaksesuaian atau ketidakjelasan dalam spesifikasi barang dan informasi dari penjual. Hak ini menjadi bentuk perlindungan bagi konsumen agar tidak terjebak dalam transaksi yang merugikan. Prinsip ini juga didukung oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 4 Ayat 1 yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam bertransaksi. Dengan adanya prinsip ini konsumen dapat terhindar dari potensi kerugian dan memastikan transaksi dilakukan secara adil dan transparan.

Dari sudut pandang hukum ekonomi syariah, prinsip perlindungan konsumen juga sangat ditekankan, terutama dalam menjaga kejujuran (*sidq*) dan menghindari penipuan (*gharar*). Islam melarang praktik jual beli yang mengandung unsur ketidakjelasan dan ketidakjujuran, seperti yang disebutkan dalam QS. Al-Muthaffifin ayat 1-3:

﴿وَبِئْسَ اللَّامِطَفِينَ ۙ ۱ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۚ ۲ وَإِذَا كَالُواهُمْ أَوْ وَزَنُواهُمْ يَخْسَرُونَ ۚ ۳﴾

Terjemahnya:

“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.” (Q.S al-Mutaffifin:1-3).<sup>88</sup>

Ayat ini menegaskan pentingnya menjaga keadilan dan kejujuran dalam transaksi. Dalam kasus barang yang tidak sesuai spesifikasi, hak pembeli untuk menerima barang sebagaimana dijanjikan menjadi bagian dari keadilan tersebut. Oleh karena itu, baik dalam hukum positif maupun hukum syariah, perlindungan konsumen adalah prinsip yang harus dijaga untuk mewujudkan transaksi yang adil dan menghindari praktik yang merugikan salah satu pihak.

## **B. Solusi Hukum Bagi Konsumen Transaksi Online Atas Barang Yang Tidak Sesuai Spesifikasi Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah**

Permasalahan ketidaksesuaian spesifikasi barang dalam transaksi online di *Marketplace Facebook* telah menimbulkan berbagai kerugian bagi konsumen, seperti kerugian finansial, kekecewaan, dan hilangnya kepercayaan terhadap platform tersebut. Dalam konteks hukum ekonomi syariah, transaksi semacam ini perlu mendapatkan perhatian khusus karena melibatkan prinsip keadilan (*'adl*), kejujuran (*ṣidq*), dan transparansi (*bayān*), yang menjadi dasar dalam menjaga hak-hak kedua belah pihak, baik penjual maupun pembeli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, terungkap bahwa banyak konsumen menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan sengketa ketika barang yang diterima tidak sesuai spesifikasi. Beberapa informan memilih untuk tidak melakukan komplain karena merasa proses tersebut rumit dan tidak

<sup>88</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm. 587.

mendapat respon memuaskan, sementara yang lain berupaya menghindari masalah dengan mengambil langkah-langkah preventif. Oleh karena itu, diperlukan solusi hukum yang tidak hanya menawarkan penyelesaian pasca sengketa tetapi juga mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen.

Dalam hukum ekonomi syariah, perlindungan konsumen menjadi bagian dari penerapan prinsip keadilan dan kejujuran. Islam mengajarkan agar transaksi dilakukan dengan itikad baik, keterbukaan informasi, dan menjaga hak masing-masing pihak. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an menegaskan:

﴿ وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ ١٨٨ ع ﴾

Terjemahnya:

“Janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.” (Q.S al-Baqarah: 188)<sup>89</sup>

Ayat ini menegaskan larangan melakukan kecurangan dalam transaksi dan pentingnya menjaga hak dan kewajiban dengan adil. Dengan demikian, penyelesaian masalah ketidaksesuaian spesifikasi barang dalam transaksi online harus didasarkan pada prinsip-prinsip tersebut. Untuk itu, solusi hukum yang dapat ditawarkan dalam konteks ini terbagi menjadi dua, yaitu solusi preventif dan solusi represif. Solusi preventif berfokus pada upaya pencegahan agar pelanggaran hak konsumen tidak terjadi, sementara solusi represif menjadi jalan keluar ketika pelanggaran telah terjadi.

Salah satu solusi yang banyak diterapkan oleh konsumen adalah metode pembayaran COD (Cash on Delivery). Dengan metode ini, pembeli memiliki

---

<sup>89</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm.44.

kesempatan untuk memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran. Hal ini sesuai dengan prinsip *Khiyar Ru'yah* dalam hukum ekonomi syariah, yaitu hak pembeli untuk melihat dan memastikan barang sebelum memutuskan apakah akan melanjutkan transaksi atau membatalkannya. Prinsip ini didukung oleh firman Allah dalam QS. Al-Baqarah: 282, yaitu

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ ۲۸۲ ﴾

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya.“ (Q.S al-Baqarah: 282)<sup>90</sup>

Ayat ini menekankan pentingnya kejelasan dan kejujuran dalam transaksi, termasuk dalam memastikan spesifikasi barang. Dengan menggunakan metode COD, konsumen dapat menghindari unsur gharar (ketidakjelasan) yang dilarang dalam Islam. Selain itu, konsumen juga memeriksa reputasi penjual dengan melihat ulasan dan testimoni pembeli sebelumnya. Langkah ini sejalan dengan prinsip kehati-hatian (*tahqīq al-manāt*) dalam Islam, di mana setiap informasi yang diterima harus diverifikasi kebenarannya. Dalam QS. Al-Hujurat: 6, yaitu

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ۚ ۶ ﴾

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, jika seorang fasik datang kepadamu membawa berita penting, maka telitilah kebenarannya agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena

<sup>90</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm.47.

ketidaktahuan(-mu) yang berakibat kamu menyesali perbuatanmu itu.” (Q.S al-Hujurat: 6).<sup>91</sup>

Melalui verifikasi reputasi, konsumen berusaha memastikan bahwa mereka bertransaksi dengan pihak yang amanah dan terpercaya. Dengan demikian, solusi yang diterapkan konsumen pada dasarnya sudah sejalan dengan prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah yang mengedepankan keadilan, kejujuran, dan kehati-hatian.

Solusi yang diterapkan konsumen, seperti metode COD dan verifikasi reputasi penjual, menunjukkan upaya nyata dalam meminimalkan risiko transaksi yang merugikan. Dalam Islam, transaksi yang adil dan transparan sangat dianjurkan, sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Mutaffifin: 1-3:

﴿وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۝ ۱ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۝ ۲ وَإِذَا كَالُوا لَهُمْ أَوْ وَزَنُوا لَهُمْ يُخْسِرُونَ ۝ ۳﴾

Terjemahnya:

"Celakalah orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang)! (Mereka adalah) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka minta dipenuhi. (Sebaliknya,) apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka kurangi. “ (Q.S al-Mutaffifin:1-3)<sup>92</sup>

Ayat ini menegaskan pentingnya kejujuran dalam memberikan informasi tentang barang yang diperjualbelikan. Oleh karena itu, meminta bukti foto atau video asli barang sebelum transaksi merupakan langkah yang sesuai dengan syariat dalam memastikan kejelasan spesifikasi barang.

Namun, meskipun solusi tersebut sudah mengurangi potensi kerugian, masih terdapat kekurangan dalam penerapannya. Tidak semua penjual bersedia

<sup>91</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm. 510.

<sup>92</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm. 587.

memberikan bukti visual yang memadai atau memiliki reputasi yang jelas. Hal ini membuat konsumen tetap berisiko menerima barang yang tidak sesuai. Oleh karena itu, sistem perlindungan yang lebih kuat dibutuhkan untuk memastikan hak-hak pembeli terlindungi sepenuhnya.

Lebih jauh lagi, Islam mengajarkan prinsip ta'awun (tolong-menolong dalam kebaikan) seperti yang disebutkan dalam QS. Al-Ma'idah: 2:

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَادُوا عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ عَاوَنُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ ﴾

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah,<sup>93</sup> jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram,<sup>194</sup> jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban)<sup>195</sup> dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda),<sup>196</sup> dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya!<sup>197</sup> Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”(Q.S al-Ma'idah: 2).<sup>93</sup>

Dengan menerapkan prinsip ini, marketplace seharusnya berperan aktif dalam menyediakan fitur perlindungan konsumen, seperti sistem pembayaran aman atau layanan mediasi dalam penyelesaian sengketa. Dengan begitu, solusi yang diterapkan konsumen akan lebih sesuai dengan hukum ekonomi syariah.

<sup>93</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm 107.

Salah satu kelebihan utama dari solusi yang digunakan adalah pengurangan risiko penipuan. Metode COD memungkinkan pembeli memastikan kondisi barang sebelum pembayaran, sesuai dengan prinsip keadilan ('adl) dan kejujuran (ṣiḍq) dalam Islam. Prinsip ini tercermin dalam QS. Al-An'am: 152:

﴿ وَلَا تَقْرُبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۖ وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ  
بِالْقِسْطِ لَا تُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۖ وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ۗ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ۗ ذَٰلِكُمْ  
وَصَّوَّكُم بِهِ ۖ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿١٥٢﴾

Terjemahnya:

“Janganlah kamu mendekati (menggunakan) harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, sampai dia mencapai (usia) dewasa. Sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya. Apabila kamu berbicara, lakukanlah secara adil sekalipun dia kerabat(-mu). Penuhilah pula janji Allah. Demikian itu Dia perintahkan kepadamu agar kamu mengambil pelajaran.” (Q.S al-An'am: 152).<sup>94</sup>

Langkah ini memberikan perlindungan bagi pembeli dan mengurangi potensi terjadinya transaksi yang merugikan salah satu pihak. Selain itu, memeriksa reputasi penjual dan meminta bukti visual barang membantu memastikan bahwa informasi yang diberikan penjual benar dan dapat dipercaya.

Namun, kekurangan dari solusi ini adalah ketergantungan yang tinggi pada inisiatif individu konsumen. Tidak semua pembeli memiliki kesadaran atau kemampuan untuk memverifikasi informasi dengan benar, sehingga risiko tetap ada. Selain itu, tidak adanya sistem perlindungan konsumen yang

<sup>94</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm 150.

terintegrasi dalam marketplace Facebook membuat penyelesaian sengketa menjadi lebih sulit dan sering kali merugikan pembeli.

Oleh karena itu, meskipun solusi yang digunakan sudah sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, masih diperlukan perbaikan untuk memastikan perlindungan hak-hak konsumen yang lebih baik.

Untuk memperbaiki solusi yang ada, pertama-tama perlu diterapkan sistem pembayaran aman (*escrow*) dalam marketplace. Dengan sistem ini, dana pembeli baru akan diteruskan ke penjual setelah barang diterima dan diverifikasi sesuai spesifikasi. Sistem ini mencerminkan prinsip amanah, sebagaimana disebutkan dalam QS. An-Nisa: 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨ ﴾

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (Q.S an-Nisa’: 58).<sup>95</sup>

Kedua, edukasi konsumen tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi online perlu ditingkatkan. Konsumen harus memahami pentingnya memeriksa reputasi penjual, meminta bukti visual barang, dan menyimpan bukti transaksi. Dengan pemahaman yang baik, konsumen dapat melindungi diri mereka dari potensi penipuan.

Ketiga, *Marketplace* sebaiknya menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif, seperti layanan mediasi atau arbitrase. Langkah ini

<sup>95</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm 91.

sejalan dengan prinsip penyelesaian masalah secara adil (sulh) yang dianjurkan dalam Islam, sebagaimana disebutkan dalam QS. An-Nisa: 128:

﴿ وَإِنِ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَعْلِهَا نُشُوزًا أَوْ إِعْرَاضًا فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحًا وَالصُّلْحُ خَيْرٌ وَأُحْضِرَتِ الْأَنْفُسُ الشُّحَّ وَإِنْ تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ﴾ ١٢٨

Terjemahnya:

“Jika seorang perempuan khawatir suaminya akan nusyuz<sup>171)</sup> atau bersikap tidak acuh, keduanya dapat mengadakan perdamaian yang sebenarnya.<sup>172)</sup> Perdamaian itu lebih baik (bagi mereka), walaupun manusia itu menurut tabiatnya kikir.<sup>173)</sup> Jika kamu berbuat kebaikan dan memelihara dirimu (dari nusyuz dan sikap tidak acuh) sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Q.S am-Nisa’: 128).<sup>96</sup>

Sebagai langkah akhir, penerapan solusi yang sejalan dengan prinsip hukum ekonomi syariah diharapkan tidak hanya melindungi hak-hak konsumen, tetapi juga menciptakan ekosistem transaksi online yang lebih adil, transparan, dan terpercaya. Dengan demikian, baik pembeli maupun penjual dapat menjalankan kewajibannya dengan penuh tanggung jawab dan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran serta keadilan dalam setiap transaksi.

<sup>96</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta, 2019), hlm 106.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa banyak konsumen di Marketplace Facebook mengalami masalah ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, sehingga menimbulkan kerugian finansial dan kehilangan kepercayaan. Konsumen sendiri mengambil langkah preventif, seperti menggunakan metode pembayaran COD, memeriksa reputasi penjual, meminta foto atau video asli barang, menyimpan bukti transaksi, serta menggunakan hak untuk membatalkan transaksi jika ditemukan ketidaksesuaian. Langkah-langkah ini, meskipun membantu mengurangi risiko, masih bersifat individual karena platform tidak menyediakan mekanisme perlindungan resmi. Dari sudut pandang hukum ekonomi syariah, solusi yang digunakan konsumen ini sudah cukup mencerminkan prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan, sebagaimana yang diamanatkan dalam QS. Al-Mutaffifin: 1-3. Namun, agar perlindungan konsumen bisa lebih optimal, diperlukan dukungan regulasi yang lebih tegas serta edukasi yang menyeluruh, sehingga transaksi online dapat berlangsung secara adil dan aman bagi semua pihak.
2. Solusi yang digunakan konsumen, seperti metode pembayaran COD, verifikasi reputasi penjual, dan permintaan bukti visual barang, sudah sejalan dengan prinsip hukum ekonomi syariah. Solusi ini mencerminkan nilai keadilan (*'adl*), kejujuran (*ṣidq*), dan kehati-hatian (*taḥqīq al-manāṭ*), yang menjadi dasar dalam menjaga hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam transaksi. Prinsip *Khiyar Ru'yah* juga terwujud dalam metode COD,

di mana pembeli dapat memeriksa barang sebelum memutuskan melanjutkan atau membatalkan transaksi. Namun, meskipun solusi tersebut sudah sesuai dengan syariat Islam, penerapannya masih memiliki kekurangan. Tidak semua penjual bersedia memberikan informasi yang jelas, dan belum ada sistem perlindungan konsumen yang terintegrasi di Marketplace Facebook. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan seperti penerapan sistem pembayaran aman (*escrow*), edukasi konsumen, dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi secara optimal sesuai dengan prinsip hukum ekonomi syariah.

#### **B. Saran**

1. Untuk mengatasi masalah ketidaksesuaian barang di *Marketplace Facebook*, pembeli dan penjual perlu berkomunikasi jujur dan terbuka tentang kondisi barang. Pembeli disarankan memeriksa barang dengan teliti dan menyimpan bukti transaksi. Jika barang tidak sesuai, maka konsumen bisa mengajukan komplain.
2. Bagi penjual, selalu memberikan spesifikasi yang akurat dan jujur terkait kondisi barang yang akan dijual dan memastikan barang yang akan dikirim sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, untuk membangun reputasi yang baik dan menjaga kepercayaan pembeli.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdul Atsar, and Rani Apriani. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Cv.Budi Utama.
- Ahmad Sarwat. 2018. "Muamalat." In *Ensiklopedia Fikih Indonesia* , 7th ed. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arip Purkon. 2020. *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah Dan Berlimpah Via Internet*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Aris Santoso, and Aryono. 2021. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Aris Santoso, Aryono, and Yoga Brahma. 2021. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- AZ Nasution. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen*. 2nd ed. Jakarta: Diadit Media.
- Bambang Hermanto. 2021. *Lembaga Keuangan Syari'ah*. Pekanbaru: Suska Press.
- Departemen Agama. 2019. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. 4th ed. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gemala Dewi. 2019. *Hukum Perikatan Indonesia*. Jakarta: Prenamedia Group .
- Hafas Furqani. 2018. *Hisbah Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Possei.
- Hafidz Muftisany. 2021. *Hukum Jual Beli Online*. Edited by Tim Intera. Intera.
- Hendi Suhendi. 2020. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers.
- Ibnu Majah. n.d. *Sunan Ibnu Majah*. Vol. 2. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah.
- Ikit, Artiyanto, and Muhammad Saleh. 2020. *Jual Beli Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. 1st ed. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. 2013. *Indonesia Legal Center Publishing*. Indonesia.
- Imam Abi Zakaria al-Anshori. n.d. *Fathu Al-Wahab*. Surabaya: Al-Hidayah.
- M. Nur Rianto. 2020. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Cv. Pustaka Setia.
- Mardani. 2020. *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Dan Bisnis Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Nasrun Haroen. 2020. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Priyana Abdurrasyid. 2020. *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*. Jakarta: Fikahati Aneska.
- Said Agil Husein al Munawar. 1994. *Pelaksanaan Arbitrase Di Dunia Islam: Dalam Arbitrase Islam Di Indonesia*. Jakarta: BAMUI dan BMI.
- Soekanto Soejono, and Mahmudji Sri. 2013. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sri Hajati, and Sri winasari. 2019. *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sri Nurhayati, and Wasilah. 2020. *Akuntansi Syariah Di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sudarto. 2020a. *Ilmu Fikih (Refleksi Tentang: Ibadah, Muamalah, Munakahat Dan Mawaris)*. 1st ed. Cv. Budi Utama.
- Soesilo. n.d. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Pustaka Buana.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti Adiroho Nug. 2018. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa* . Jakarta: Telaga Ilmu.
- Takdir Rahmadi. 2020. *Hukum Lingkungan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sudaryono. 2017. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yoyo Sudaryo. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kompensasi Tidak Langsung Dan Lingkungan*. Yogyakarta: Andi.

## ARTIKEL

- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, and Panji Adam. 2021. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3 (1): 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahran Jailani. 2023. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1 (2): 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Fauzi, Achmad, Adi Wibowo, Noor Fikri, Arif Marhadi, Bagas Arif Prabaswara, Benny Benyamin Situmorang, Elsa Anggraeni Piliyanto, Intan Adilah Nasution, Raffi Eka Nugraha, and Korespondensi Penulis. 2023. "Kejahatan Penipuan Jual Beli Online Melalui Media Sosial." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 4 (Kejahatan Penipuan Jual Beli Online Melalui Media Sosial). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i6>.
- Irlan Anugerah, and Ichwan Setiawan. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online." *Jurnal Kewarganegaraan* 6 (2).
- Lomba Sultan. 2019. "Kekuasaan Kehakiman Dalam Islam Dan Aplikasinya Di Indonesia." *Jurnal Al-Ulum* 13 (2).
- Maskufa. 2023. "Penyelesaian Sengketa Perjanjian Syariah." *Journal Al-Iqtishad* 5 (1).
- Maulana, Muhammad Johansyah. 2024. "Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian." *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4 (2): 265–75. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.569>.
- Mik Arbaina, and Fadoilul Umam. 2024. "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Dalam Kerangka Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah* 5 (2).
- Nurhayati. 2019. "Penyelesaian Sengketa Dalam Hukum Ekonomi Syariah." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3 (1).
- Pratiwi, Nurul Tika, and Aprina Chintya. 2017. "Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan

- Hukum Islam.” *FIKRI: Jurnal Kajian Agama, Sosial Dan Budaya* 2 (1): 141.  
<https://doi.org/10.25217/jf.v2i1.101>.
- Putri, Elfirda Ade. 2024. “Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online.”  
*Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ* 6 (1): 55–64.  
<https://doi.org/10.31599/4rvqwg21>.
- Rahmansyah Fadli Alkarim Rambe, Syahdan Ivander Bayu, and Salsabila Sagala.  
 2023. “Penerapan UU ITE (Informasi Dan Transaksi Elektronik) Dan UU  
 Perlindungan Konsumen Pada Kasus Jual Beli Jasa Review Palsu.” *Journal on  
 Education* 6 (1): 10030–40.
- Senjaya. 2023. “Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi Di  
 Kabupaten Bandung Barat.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4 (3).
- Setiani Herlin, and Taufiq Muhammad. 2020. “Perlindungan Konsumen Atas Barang  
 Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan  
 Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik.” *Jurnal Living  
 Law*. Vol. 10.
- Ulum, Misbahul. 2020. “Prinsip-Prinsip Jual Beli Online Dalam Islam Dan  
 Penerapannya Pada e-Commerce Islam Di Indonesia.” *Jurnal Dinamika Ekonomi  
 & Bisnis* 17 (1). <https://doi.org/10.34001/jdeb.v17i1.1115>.

### **SKRIPSI/THESIS**

- Akasa Amicitia. 2023. “Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Akibat Penjual  
 Melakukan Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Melalui Marketplace Facebook.”  
 Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Farhan Rizal. 2023. “Analisis Yuridis Penipuan Jual Beli Online Melalui Aplikasi  
 Facebook.” Semarang: Universitas Islam Sultan Agung.
- Kharisma Hidayah. 2021. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap  
 Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (e-Commerce).” Semarang:  
 Universitas Islam Sultan Agung.

### **SUMBER INTERNET**

- Abusyuja. 2024. "Pengertian Akad Istishna' Dan Contohnya." Abusyuja.Com. October 2024.
- Alda Setya. 2024. "Facebook Marketplace, Cara Kerja Hingga Tips Berjualan Di FB!" Everpro. January 15, 2024.
- Auli Renata. 2024. "Tujuan Dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen." HukumOnline.Com. August 2, 2024.  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/>.
- Bagus Ahmad muzaki. 2024. "Bermusyawarahlah! Inilah Anjuran Al-Quran Tentang Musyawarah." Tafsir Tematik. March 5, 2024.
- Dwi Rachmawati. 2024. "YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak Di Sektor E-Commerce." Bisnis.Com. January 23, 2024.  
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.
- Geograf. 2024. "Pengertian Spesifikasi." Geograf.Id. December 13, 2024.
- Rio Astamal. n.d. "Tafsir Surah Al-Isra' (Sumber Aplikasi Qur'an Kemenag RI)." Qur'an Web. Accessed November 9, 2024. <https://quranweb.id/17/35/>.
- Wirnyaningsih. 2025. "Upaya Mediator Menyelesaikan Konflik Keluarga Menurut Islam." Bincang Syariah. January 25, 2025.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**TRANSKRIP WAWANCARA**

Informan 1

Nama : S. Bilondatu

Pekerjaan : Mahasiswa

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Kenapa anda lebih memilih berbelanja di Facebook daripada toko online lain?	Waktu itu saya tertarik dengan satu barang dan kebetulan Facebook itu pengirimannya juga satu kota dan pengirimannya cepat.
2.	Apakah anda pernah menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi?	pernah beberapa kali.
3.	Bagaimana biasanya anda berkomunikasi dengan penjual di facebook?	Langsung chat di Marketplace.
4.	Jika barang yang anda beli tidak sesuai pesanan apa yang anda lakukan?	Komplain langsung kepada penjual
5.	Menurut anda apakah facebook cukup aman untuk pembeli?	Saya rasa 50:50 karena ada beberapa yg sesuai ada yg tidak sesuai.
6.	Apa yang anda lakukan untuk memastikan barang yang akan anda beli sesuai dengan spesifikasi?	Melihat testimoni.
7.	Bagaimana pengalaman anda saat melakukan transaksi di facebook?	Waktu itu saya beli sampo penghitam rambut dengan harga 100 ribu di facebook, tapi yang dikirim hanya sampo biasa.
8.	Bagaimana menurut anda konsep jual beli Islam yang mengutamakan keterbukaan dan kejujuran?	Sayaa rasa sudah di terapkan dari marketplace namun sebagian penjual tidak menerapkannya.
9.	Apa harapan anda terhadap penjual di facebook?	Semoga makin maju banyak penjual yang memberikan barang sesuai agar

		pembeli tidak mengalami trauma untuk membeli barang di facebook.
10.	Apa saran anda agar berbelanja online di facebook menjadi lebih aman?	Simpan profil penjual agar bila nanti terjadi penipuan bisa di posting ke facebook untuk memberikan efek jera.

## Informan 2

Nama : N. Baga

Pekerjaan : Mahasiswa

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Kenapa anda lebih memilih berbelanja di Facebook daripada toko online lain?	Pada saat itu saya lagi cari barang yang cepat sampai, kebetulan di facebook ada yang jual masih satu kota jadi saya pesan di facebook.
2.	Apakah anda pernah menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi?	Iyaa pernah 1 kali.
3.	Bagaimana biasanya anda berkomunikasi dengan penjual di facebook?	Lewat chat facebook
4.	Jika barang yang anda beli tidak sesuai pesanan apa yang anda lakukan?	Kebetulan saat itu saya tidak melakukan apa-apa, tapi sejak saat itu saya tidak mau lagi belanja di facebook.
5.	Menurut anda apakah facebook cukup aman untuk pembeli?	Menurut saya antara aman dan tidak aman karena beberapa juga barang yang dipesan sesuai tapi ada juga tidak.
6.	Apa yang anda lakukan untuk memastikan barang yang akan anda beli sesuai dengan spesifikasi?	Melihat beberapa testimoni.
7.	Bagaimana pengalaman anda saat melakukan transaksi di facebook?	Lumayan baik, karena ada beberapa barang yang sesuai, tetapi ada yang tidak, waktu itu saya beli rok harga 100

		ribu tetapi pas saya terima ternyata kekecilan.
8.	Bagaimana menurut anda konsep jual beli Islam yang mengutamakan keterbukaan dan kejujuran?	Menurut saya penting , penjual harus menjelaskan kondisi barang secara detail dan akurat dan tidak boleh berbohong atau menipu.
9.	Apa harapan anda terhadap penjual di facebook?	Semoga semakin maju, dan lebih detail lagi menjelaskan barang yang dijual,
10.	Apa saran anda agar berbelanja online di facebook menjadi lebih aman?	Yang terpenting itu menanyakan barang secara detail ke penjual, dan jangan membayar sebelum melihat barang.

### Informan 3

Nama : B. Hamzah

Pekerjaan : PPPK

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Kenapa anda lebih memilih berbelanja di Facebook daripada toko online lain?	Saya memilih berbelanja di facebook karena itu aplikasi yang saya gunakan setiap hari.
2.	Apakah anda pernah menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi?	Iya pernah.
3.	Bagaimana biasanya anda berkomunikasi dengan penjual di facebook?	Saya langsung mengirim pesan lewat Facebook untuk menanyakan harga, dan warna apa yang tersedia
4.	Jika barang yang anda beli tidak sesuai pesanan apa yang anda lakukan?	Saya mengirim pesan ke penjual tapi tidak ada respon sama sekali.
5.	Menurut anda apakah facebook cukup aman untuk pembeli?	Tidak terlalu aman.
6.	Apa yang anda lakukan untuk memastikan barang yang akan anda beli sesuai dengan spesifikasi?	Saya hanya melihat dari gambar yang di posting penjual.

7.	Bagaimana pengalaman anda saat melakukan transaksi di facebook?	barang yang saya beli tidak sesuai jadi saya kecewa, saya memesan celana jeans pendek warna hijau seharga 75rb tetapi yang datang berwarna hitam dan bukan jeans tetapi hanya celana kain biasa yang kainnya tipis.
8.	Bagaimana menurut anda konsep jual beli Islam yang mengutamakan keterbukaan dan kejujuran?	Itu sangat penting, tapi sayangnya tidak di terapkan dalam transaksi.
9.	Apa harapan anda terhadap penjual di facebook?	Harapan saya semoga penjual di Facebook lebih mengutamakan kepuasan berbelanja dari pembeli.
10.	Apa saran anda agar berbelanja online di facebook menjadi lebih aman?	Saran saya lebih baik transaksi yang dilakukan menggunakan sistem COD jadi jika barang yang datang tidak sesuai kita bisa membatalkan untuk membelinya.

## Informan 4

Nama : A. Mo'o

Pekerjaan : Penjahit

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Kenapa anda lebih memilih berbelanja di Facebook daripada toko online lain?	Karena pesannya gampang dan tidak ribet.
2.	Apakah anda pernah menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi?	Iya pernah.
3.	Bagaimana biasanya anda berkomunikasi dengan penjual di facebook?	saya chat langsung penjual lewat Facebook atau saya hubungi nomor WA yang ada di postingan penjual.
4.	Jika barang yang anda beli tidak sesuai pesanan apa yang anda lakukan?	saya komplain ke penjualnya untuk menukar barang tapi saya harus bayar biaya pengiriman lagi.

5.	Menurut anda apakah facebook cukup aman untuk pembeli?	Tidak terlalu aman.
6.	Apa yang anda lakukan untuk memastikan barang yang akan anda beli sesuai dengan spesifikasi?	saya meminta gambar dari penjual.
7.	Bagaimana pengalaman anda saat melakukan transaksi di facebook?	saya membeli alat cukur listrik seharga 88 ribu,tetapi setelah sampai ternyata alat cukurnya sudah berkarat, jika tidak sesuai maka boleh di kembalikan dan itu juga harus mengeluarkan biaya untuk pengiriman
8.	Bagaimana menurut anda konsep jual beli Islam yang mengutamakan keterbukaan dan kejujuran?	Sangat penting karna dengan kejujuran itu bisa terhindar dari kerugian, walaupun terdapat cacat pada barang yang akan di jual itu sebaiknya harus di beri tau kepada pembeli.
9.	Apa harapan anda terhadap penjual di facebook?	Harapan saya semoga penjual penjual di facebook berjualan dengan jujur
10.	Apa saran anda agar berbelanja online di facebook menjadi lebih aman?	Saran saya di cek betul betul barang yang akan dibeli, kalau tidak sesuai kembalikan lagi.

## Informan 5

Nama : R. Tekol

Pekerjaan : Pelajar

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Kenapa anda lebih memilih berbelanja di Facebook daripada toko online lain?	Karena sudah tau aplikasi Facebook sejak lama dan juga barang yang dijual masih satu kota.
2.	Apakah anda pernah menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi?	pernah 1 kali.

3.	Bagaimana biasanya anda berkomunikasi dengan penjual di facebook?	Saya mengirim pesan di Facebook atau biar lebih jelas komunikasinya saya minta nomor nya.
4.	Jika barang yang anda beli tidak sesuai pesanan apa yang anda lakukan?	Waktu itu saya chat si penjual lewat whatsapp tapi sudah tidak ada respon dan nomor saya di blokir
5.	Menurut anda apakah facebook cukup aman untuk pembeli?	Tidak terlalu aman.
6.	Apa yang anda lakukan untuk memastikan barang yang akan anda beli sesuai dengan spesifikasi?	Harus di cek terlebih dahulu, haru cek secara detail dulu dan harus tau barang yang akan di beli supaya jika ada kekurangan kita sebagai pembeli bisa tau.
7.	Bagaimana pengalaman anda saat melakukan transaksi di facebook?	Waktu itu saya beli handpone second saya tanya tanya tentang kondisi hp tersebut bagaimana baterai nya dan kondisi barang, penjual bilang masih bagus dan batreinya masih oke, terus saya minta untuk COD saya sudah cek kondisi barang sekilas masih bagus dan saya hanya fokus cek isi hp saya sudah tidak fokus cek fisiknya harga jual 1jt 800 dan saya nego 1jt 500 setelah bayar dan saya pulang saya baru sadar ternyata hp nya cepat sekali habis baterai ternyata sudah bocor dan saya hubungi penjual sudah di blokir.
8.	Bagaimana menurut anda konsep jual beli Islam yang mengutamakan keterbukaan dan kejujuran?	Sangat penting karna dengan kejujuran bisa terhindar dari kerugian, walaupun terdapat cacat pada barang yang akan di jual sebaiknya harus dikasih tau.
9.	Apa harapan anda terhadap penjual di facebook?	Harapan saya semoga penjual penjual di fb berjualan dengan jujur

10.	Apa saran anda agar berbelanja online di facebook menjadi lebih aman?	Saran saya sebelum beli harus betul betul di cek secara detail jika ragu mending tidak usah dibeli.
-----	---	---

## Informan 6

Nama : F. Rau, ST., M.Si.

Pekerjaan : Lurah Paniki Bawah

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah banyak warga di kelurahan ini yang sering melakukan transaksi pembelian barang melalui Facebook?	Iya, banyak warga Paniki Bawah yang belanja online di Facebook. Saya juga pengguna Facebook, dan saya lihat ada forum jual beli khusus warga sini.
2.	Apakah pernah ada warga yang mengeluhkan barang yang tidak sesuai setelah melakukan pembelian secara online?	Sejauh ini belum ada.
3.	Jika ada warga yang mengalami masalah seperti ini, langkah apa yang biasanya dilakukan oleh pemerintah desa?	Kami memberikan saran agar warga mencoba menyelesaikan masalahnya langsung dengan penjual. Kalau memang tidak ada jalan keluar, kami anjurkan untuk melaporkan ke pihak yang berwenang.
4.	Menurut Bapak, apa penyebab warga sering mengalami kerugian saat berbelanja secara online?	Biasanya karena kurang teliti. Mereka asal pesan saja, cuma lihat fotonya bagus langsung beli.
5.	Apakah pemerintah desa pernah mengadakan program edukasi untuk memberikan pemahaman kepada warga tentang keamanan berbelanja online?	Belum pernah ada kegiatan khusus soal itu.

6.	Menurut Bapak, seberapa penting kejujuran penjual dalam transaksi jual beli online?	Sangat penting, penjual yang jujur usahanya bisa maju, dan pembeli juga tidak akan rugi.
7.	Apa pesan Bapak kepada warga agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi online?	Jangan langsung asal pesan, lihat dulu barangnya. Kalau bisa, lebih baik belanja langsung atau COD biar tau dan bisa lihat barang langsung.
8.	Apakah pemerintah desa pernah bekerja sama dengan pihak lain untuk membantu warga yang dirugikan dalam transaksi online?	Belum pernah.
9.	Bagaimana pandangan Bapak mengenai dampak transaksi online terhadap warga di desa ini?	Dampaknya ada positif dan negatif. Positifnya, warga jadi mudah belanja tanpa harus jauh-jauh ke toko. Tapi negatifnya, kadang ada yang dirugikan karena barang tidak sesuai pesanan.
10.	Apa harapan Bapak/Ibu agar transaksi online di masa mendatang dapat menjadi lebih aman?	Harapan saya, ada aturan yang lebih jelas dan tegas untuk melindungi pembeli dan penjual. Selain itu, warga juga harus hati-hati dan teliti saat berbelanja.

**DOKUMENTASI DENGAN INFORMAN PENGGUNA MARKETPLACE  
FACEBOOK DI PANIKI BAWAH DAN LURAH PANIKI BAWAH**



*Gambar 1.1 Wawancara dengan S. Bilondatu*



*Gambar 1.2 Wawancara dengan N. Baga*



*Gambar 1.3 Wawancara dengan B. Hamzah*



*Gambar 1.4 Wawancara dengan A. Mo'o*



*gambar 1.5 Wawancara dengan informan R. Tekol*



*Gambar 1.6 Wawancara dengan Bapak F. Rau, ST., M.Si.*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Biodata Pribadi

Nama : Sitty Sulistia Mo'o  
 Tempat Tanggal Lahir : Manado, 02 Maret 2002  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Alamat : Perum Gritma Blok F No. 14, Kelurahan Paniki Bawah,  
 Kecamatan Mapanget  
 Agama : Islam  
 Status Perkawinan : Belum Menikah  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 No. Hp : 089673435025  
 Alamat Email : [sittysulistia02@gmail.com](mailto:sittysulistia02@gmail.com)

### B. Nama Orang Tua

1. Ayah  
 Nama : Arifin H. Mo'o  
 Pekerjaan : Penjahit  
 2. Ibu  
 Nama : Nilawati Tekol  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### C. Riwayat Pendidikan

SD : SDN Inpres 03 Paniki Bawah  
 SMP : SMP Negeri 10 Manado  
 SMA : SMK Negeri 5 Manado  
 Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Manado

### D. Pengalaman Organisasi

-