

Tinjauan Khiyar dalam Perspektif Fikih Muamalah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Jual Beli secara *Online* di Toko X Shopee

Fauzia Rizqika Subrata^{*}, Amrullah Hayatudin, Panji Adam Agus Putra

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*frizqikasubrata@gmail.com, Amrullahhayatudin@gmail.com, panjiadam06@gmail.com

Abstract. Store X is one of the stores in Shopee e-commerce that sells a variety of health masks. In the practice of selling, Store X seldom to respond customers' complaints. In Muamalah Fiqh, there is a theory named Khiyar, which means a right owned by the consumer to continue or cancel buying and selling. This research aims to know the practice of online buying and selling are done by Store X in Shopee, to know the review of Khiyar to the practice of buying and selling done by Store X in Shopee, and to know the review of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection towards the practice of Store X's buying and selling in Shopee. The method used in this research was the qualitative method with an empirical law approach. The result of this research was the practice of Store X's online buying and selling has appropriate to the steps done at Shopee e-commerce; however, several consumers were harmed because the goods were unsuitable or had defects in the goods. The review of Khiyar Muamalah Fiqh towards Store X's practice did not carry out due to the absence of consumers' rights. The practice of Store X was the opposite with Law Number 8 of 1999 since the business owner of Store X did not give compensation to the consumers and did not give the goods following the agreement and the defects found in the goods.

Keywords: *Online Buying and Selling, Khiyar, Consumer Protection.*

Abstrak. Toko X adalah salah satu toko di e-commerce shopee yang menjual berbagai macam masker kesehatan. Dalam praktik jual belinya toko X jarang merespon atas keluhan konsumen. Dalam Fikih Muamalah ada satu teori yaitu Khiyar, yaitu hak yang dimiliki pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan jual beli. Tujuan penelitian untuk mengetahui praktik jual beli secara online yang dilakukan oleh Toko X di Shopee, mengetahui tinjauan khiyar terhadap praktik jual beli dilakukan oleh Toko X di Shopee, mengetahui tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik jual beli Toko X di Shopee. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan hukum empiris. Hasil dari penelitian ini adalah praktik jual beli toko X telah sesuai dengan langkah-langkah yang dilakukan pada e-commerce shopee, ada beberapa konsumen yang dirugikan akibat barangnya yang tidak sesuai atau cacat. Tinjauan Khiyar Fikih Muamalah pada praktik toko X tidak terlaksana, karena tidak adanya hak-hak konsumen. Praktik jual beli toko X bertolak belakang dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 karena pelaku usaha toko X tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen, dan tidak memberi barang yang sesuai dengan perjanjian dan ditemukan cacat pada barang.

Kata Kunci: *Jual beli online, Khiyar, Perlindungan Konsumen.*

A. Pendahuluan

Sesuatu aktifitas yang diperbolehkan dan dianjurkan untuk dilakukan oleh manusia dengan tujuan pemenuhan kebutuhan hidup adalah kegiatan jual beli. Arti muamalah secara spesifik merupakan hukum yang mengatur hubungan antar manusia dengan manusia dalam perkara *huquq* (hak-hak kebendaan) dan *maliyah* (harta).[1] Oleh karena itu, jual beli memiliki landasan yang sangat kuat di dalam Al-Qur'an dan Al-Hadis.

Firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَتَغَيَّرُونَ إِلَّا كَمَا يُغَيَّرُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا
إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ ۚ
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۚ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (٢٧٥)

Ayat di atas menjelaskan bahwa orang yang memakan atau mengambil riba, orang tersebut tidak dapat berdiri dan seperti orang yang kemasukan syaitan karena penyakit gila. Kondisi mereka yang seperti itu sebab mereka berpendapat dan menganggap bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal sesungguhnya Allah telah menghalalkan jual beli tetapi mengharamkan riba. Orang-orang yang telah mengetahui larangan dari Allah kemudian berhenti tidak melakukan riba lagi, maka perbuatannya yang dahulu sebelum adanya larangan tersebut menjadi urusan Allah. Namun bagi orang-orang yang tetap mengambil riba, maka orang tersebut akan menjadi penghuni neraka.[2]

Suatu rangkaian aplikasi, pergerakan mengenai teknologi, dan metode bisnis yang menghubungkan antara perusahaan dengan konsumen dan kelompok tertentu melalui pertukaran barang, jasa, transaksi, dan informasi yang dilakukan secara elektronik disebut dengan *e-commerce*. [3] Konsumen pada transaksi *online* memiliki keterbatasan untuk mengetahui bagaimana kualitas dan kuantitas barang yang di beli sehingga apabila terjadi suatu kecurangan maka pembeli akan mengalami kerugian. Undang-Undang Perlindungan Konsumen selaras dengan Hukum Fikih Muamalah pada Islam untuk transaksi jual beli *online*. Melindungi konsumen dari desakan pembelian, penipuan, ketidakjelasan barang, dan cacat pada barang. Sehingga jual beli *online* dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak dan tercapainya kepuasan maksimal dari pembeli. [4]

Indonesia sendiri telah membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Terhadap Konsumen (UUPK) yang menetapkan mengenai keabsahan dalam berbisnis. Pada dasarnya Undang-Undang ini memiliki maksud yang sama dengan apa yang diajarkan dalam Islam, yaitu mewujudkan keseimbangan diantara pelaku bisnis dan konsumen serta memberikan perlindungan terhadap konsumen. [5] Pemberian hak *khiyar* adalah suatu bentuk perlindungan terhadap konsumen pada transaksi jual beli yang telah diatur oleh Islam. Hak *khiyar* sendiri merupakan hak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli. [6]

Berdasarkan kutipan buku Amrullah Hayatudin dan Panji Adam menurut Izzudin ibn Abd Al Salam mengatakan bahwa syariat Islam mempunyai tujuan yaitu menghindari kemafsadatan dan mencapai kemaslahatan. Tujuan syariat Islam selaras dengan tujuan *khiyar* sama-sama ingin mencapai kemaslahatan karena maslahat membawa manfaat sedangkan mafsadat menyebabkan kemudharatan. Terdapat kaidah pokok terkait menghindari kemafsadatan dalam Islam yaitu kaidah

الصَّرْرُ يُزَالُ

Artinya : “Kemudharatan harus dihilangkan”. [7]

Pada jual beli *online* penulis menemukan permasalahan pembeli mendapatkan barang yang cacat atau barang ternyata tidak sesuai dengan pesanan dan pembeli seharusnya berhak mendapatkan kompensasi baik itu kembalinya dana atau ditukarnya barang dengan yang baru. Setelah pembeli komplain dengan kerugian yang dialaminya, yang terjadi justru penjual tidak merespon hal tersebut atau mempersulit proses penukaran barang.

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penulisan ini sebagai berikut: “Bagaimana praktik jual beli secara *online* yang dilakukan oleh Toko X di Shopee?”, “Bagaimana tinjauan *khiyar* dalam perspektif fikih muamalah terhadap praktik jual beli secara *online* yang dilakukan oleh Toko X di Shopee?”, dan “Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik jual beli secara *online* yang dilakukan oleh Toko X di Shopee?”. Selanjutnya, tujuan yang hendak dicapai oleh penulis ialah.

1. Untuk mengetahui praktik jual beli secara online yang dilakukan oleh Toko X di Shopee.
2. Untuk mengetahui tinjauan khiyar dalam perspektif fikih muamalah terhadap praktik jual beli secara online yang dilakukan oleh Toko X di Shopee.
3. Untuk mengetahui tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap praktik jual beli secara online yang dilakukan oleh Toko X di Shopee.

B. Metodologi Penelitian

Pada penulisan ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penulisan hukum empiris. Maksud dari penulisan hukum empiris adalah jenis penulisan hukum-hukum dengan meneliti dan menganalisis mengenai perbuatan hukum dimasyarakat atau individu dalam hubungan fungsi hukum pada masyarakat.

Jenis data penulisan yang digunakan yaitu penulisan lapangan (*field research*). Penulis menggunakan sumber data yaitu sebagai berikut: (1) Data primer, penulis memperoleh data primer dari hasil observasi dan hasil wawancara dengan penjual pada toko masker online di online shop shopee dan konsumen yang pernah membeli produk di toko tersebut. (2) Data sekunder, penulis memperoleh data sekunder peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, maupun penulisan yang terkait. Kemudian untuk buku yang terkait dalam penulisan ini adalah buku fikih muamalah dan Undang-Undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Observasi dan wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis. Kemudian untuk menganalisis data, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif yang dilakukan penulis yaitu mendeskripsikan data yang telah terkumpul, setelah itu membuat analisa yang menghubungkan antara hasil data yang didapat dengan teori-teori yang telah ada sehingga dapat ditarik kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Praktik Jual Beli Secara *Online* di Toko X Shopee

Di Indonesia sudah sangat umum mengenai praktik jual beli secara *online*. Terutama setelah maraknya *e-commerce* sebagian besar masyarakat Indonesia beralih melakukan transaksi jual beli secara *online*. Munculnya *e-commerce* khususnya shopee memberikan fasilitas yang luas biasa kepada konsumen sebab konsumen tidak perlu keluar rumah lagi untuk berbelanja bahkan dari segi harga pun relatif lebih murah.

Hal tersebut menjadi acuan yang positif namun sekaligus negatif juga. Disebut positif sebab keadaan tersebut dapat menjadi manfaat untuk konsumen khususnya bisa memilih dengan sesuka hati barang yang diinginkan atau dibutuhkan. Kemudian disebut negatif sebab keadaan tersebut menjadikan posisi konsumen lebih lemah dari pada kedudukan pelaku usaha yang dapat menyebabkan kerugian dan kekecewaan.

Shopee adalah suatu aplikasi yang menyediakan fasilitas berbelanja *online* yang cepat, aman, dan mudah untuk pelanggan melalui dukungan pembayaran. Keunggulan aplikasi shopee adalah memiliki *fitur-fitur* yang lebih maju dari pada transaksi jual beli *online* pada umumnya. Aplikasi shopee dapat diunduh oleh masyarakat melalui pengunduh aplikasi seperti *playstore* atau *Appstore*.

Transaksi jual beli pada shopee berlangsung melalui media elektronik, dimana transaksi jual beli yang tidak mewajibkan pelaku usaha dan pembeli berhadapan secara tatap muka atau langsung hanya dengan cara menentukan jenis dan spesifikasi barang yang ingin dibeli. Beda halnya dengan jual beli offline yang dimana dilakukan dengan cara bertatap muka secara

langsung antara pelaku usaha dan pembeli.

Selain kelebihan jual beli secara online memiliki keterbatasan dalam mengetahui kualitas maupun kuantitas barang tersebut karena konsumen tidak melihat secara langsung produk yang hendak dibeli maka dari itu jual beli secara online pun mempunyai kemungkinan bahwa barang yang dibeli ternyata tidak sesuai ataupun cacat pada barang.

Berikut merupakan praktik jual beli secara *online* melalui shopee baik dari sisi pihak pembeli maupun pelaku usaha:

Pihak pembeli:

1. Pembeli melakukan penelusuran barang yang ingin dibeli atau dapat mengklik *link* tautan dari iklan yang ada di sosial media.
2. Pembeli atau konsumen melihat barang yang diinginkan kemudian pada umumnya *online* shop telah menyediakan deskripsi barang yang dijual jadi pembeli dapat melihat deskripsi produk sesuai atau tidak dengan keinginan atau kebutuhannya.
3. Apabila produk tersebut sudah sesuai maka pembeli bisa melakukan pemesanan atau men *check out* barang yang akan dibelinya itu dengan menentukan alamat yang akan dikirim.
4. Setelah melakukan *check out* barang, pembeli diharapkan segera melakukan pembayaran dengan berbagai metode pembayaran sebagai berikut:

Shopee pay

Shopee pay merupakan *fitur* layanan uang digital shopee yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran di shopee. Penggunaan *shopee pay* ini bahkan dapat digunakan untuk melakukan metode pembayaran di *restaurant*, supermarket, dan lain lain.

COD (Cash On Delivery)

COD (Cash On Delivery) adalah sistem pembayaran di shopee yang dilakukan secara langsung antara konsumen dengan orang ketiga. Metode pembayaran COD ini banyak dilakukan konsumen shopee karena selalu mendapatkan promo gratis ongkir.

Shopee pay later

Shopee pay later adalah metode pembayaran yang dimana pembeli dapat membeli terlebih dahulu barang yang akan dibeli dan untuk pembayarannya menyusul. Pembayaran melalui *shopee pay later* ini pun dapat dibayar dengan cara menyicil.

Transfer Bank

Transfer Bank adalah metode pembayaran yang umum dilakukan oleh konsumen yang berbelanja di situs *online*. *Transfer Bank* bisa dilakukan langsung via ATM atau dapat melalui *M-Banking*. Dalam melakukan pembayaran melalui *Transfer Bank* ini pada umumnya konsumen diberi nomor *virtual account* agar secara otomatis pembayaran akan terkonfirmasi oleh shopee.

Minimarket

Metode pembayaran melalui minimarket ini adalah cara membayar yang alternatif apabila ingin membayar secara luring tanpa dompet digital maupun rekening bank. Minimarket yang biasa tercantum pada pilihan dalam metode pembayaran shopee yaitu alfamart dan indomart.

5. Jika sudah melakukan pembayaran, maka pembeli tinggal menunggu barang tersebut dikemas lalu dikirim oleh penjual. Tetapi apabila konsumen tidak melakukan pembayaran selama 24 jam maka transaksi akan otomatis gagal.
6. Apabila barang telah sampai ditangan pembeli kemudian pembeli menilai barang agar bisa menjadi bahan evaluasi untuk pelaku usaha dan pembeli dapat melihat *review* barang tersebut.

Pihak pelaku usaha:

1. Mengupload produk melalui media *online* atau sosial media dengan menyediakan deskripsi produk tersebut seperti kualitas, sifat, jumlah (ukuran) barangnya, jenis, dan lain-lain.
2. Setelah di *upload*, kemudian pelaku usaha mempromosikan produk barang dengan menaikkan produk agar jika konsumen menelusuri produk tersebut menjadi urutan teratas.
3. Melayani konsumen dengan ramah, baik, dan benar yang bertanya perihal produk yang

- akan dibeli melalui *chat* pribadi kepada akun pelaku usaha.
4. Memproses segera produk barang setelah konsumen melakukan pembayaran dan telah masuk ke pihak pelaku usaha.
 5. Memeriksa kembali barang yang akan dikemas sudah sesuai dengan pesanan konsumen atau belum.
 6. Mengemas barang dengan baik, rapi, dan teliti agar aman jika terbanting-banting.
 7. Kemudian mengirim barang ke alamat tujuan yang sudah ditentukan oleh pembeli sebelumnya melalui ekspedisi yang sudah ditentukan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa transaksi jual beli pada shopee berlangsung melalui media elektronik, dimana transaksi jual beli yang tidak mengharuskan pelaku usaha dan pembeli bertemu secara tatap muka atau langsung hanya dengan cara menentukan jenis dan spesifikasi barang yang ingin dibeli. Beda halnya dengan jual beli offline yang dimana dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung antara pelaku usaha dan pembeli.

Toko X mempunyai rating yang cukup tinggi pada e-commerce shopee, tetapi selama melakukan observasi penulis masih melihat adanya penilaian yang kurang baik terhadap toko X Shopee ini. Adapun konsumen yang pernah membeli produk di toko X Shopee yang ternyata tidak sesuai dengan pesanan yang ia beli dan ia merasa dirugikan. Menurut hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh penulis dengan pemilik toko X Shopee, mengungkapkan sistem jual beli yang dilakukan apabila ada barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen dan juga cacat pada barang. Sistem yang dilakukan toko X apabila ada barang yang tidak sesuai atau ada cacat pada barang akan kembali dana sesuai barang yang bermasalah, bila tidak sesuai bisa pengajuan pengembalian barang dan dana.

Namun berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa konsumen bahwa pelaku usaha justru tidak merespon atas keluhan atau komplain konsumen terhadap barang yang dibelinya dan membuat konsumen merasa dirugikan.

Tinjauan Khiyar Dalam Perspektif Fikih Muamalah Terhadap Praktik Jual Beli Online di Toko X Shopee

Bentuk perlindungan konsumen dalam Islam adalah adanya hak khiyar antara pelaku usaha dan konsumen sebagai pihak yang melaksanakan transaksi jual beli dalam upaya adanya kerelaan untuk mendapat kepercayaan dari konsumen dan terhindar terjadinya kerugian terhadap konsumen. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan kemaslahatan bagi masing-masing pihak.

Transaksi jual beli *online* pada dasarnya hampir sama dengan jual beli secara langsung. Perbedaannya hanyalah bertemunya kedua belah pihak dan ketersediaannya barang. Adanya perbedaan inilah yang menimbulkan hak *khiyar* pada jual beli online ini. *Khiyar* yang diterapkan dalam jual beli online terdapat tiga yaitu *khiyar aib*, *khiyar syarat*, dan *khiyar ru'yah*.

Adanya cacat pada harga (*tsaman*) atau barang (*ma'qud alaih*) sebab kurangnya nilai atau tidak sesuai dengan perjanjian diawal maka terjadi *khiyar aib* di dalamnya. *Khiyar aib* dalam praktik jual beli secara online ini terdapat pada produk atau barang yaitu:

1. Adanya cacat pada barang sebelum terjadinya serah terima, apabila adanya cacat setelah serah terima tidak menyebabkan adanya *khiyar*. Dalam transaksi jual beli *online* pada toko X shopee barang yang cacat dapat dikembalikan dengan catatan cacat pada barang tersebut telah ada sejak awal pembelian bukan akibat dari pembeli dan juga penjual ataupun pembeli tidak tahu jika terdapat cacat pada barang tersebut. Apabila yang menyebabkan cacat barang adalah pembeli, maka hal tersebut menjadi tanggung jawab pembeli dan tidak ada khiyar di dalamnya.
2. Penjual tidak mengetahui cacat pada barangnya tersebut saat akad berlangsung. Jika penjual mengetahuinya dan tidak memberitahu ketika akad sedang berjalan maka dari itu jual beli tersebut menjadi fasid sebab mengandung unsur penipuan.

Kemudian pelaksanaan *khiyar syarat* pada transaksi jual beli *online* dilihat dari diperbolehkannya syarat pada transaksi dengan adanya kesepakatan antara para pihak dan persetujuan akan masa atau waktu *khiyar* dan juga syarat pada barang yang boleh dikembalikan.

1. Kesepakatan kedua belah pihak
Syarat yang diberlakukan oleh toko X ialah penjual mensyaratkan sebelum mengajukan

refund (pengembalian) diharuskan mengirim foto atau video barang tersebut kemudian apabila dari pembeli seperti, jika penjual memberikan hak untuk memilih maka pembeli akan meneruskan transaksi. Transaksi jual beli online di toko X penjual telah memberikan hak untuk memilih kepada pembeli dengan memperbolehkan pembeli melihat barang di akun toko X. Transaksi jual beli secara *online* di toko X ini membuktikan adanya kesepakatan kedua belah pihak karena telah menyediakan layanan pengembalian barang. *Khiyar* tidak berlaku apabila tidak ada kesepakatan kedua belah pihak.

2. Masa *khiyar syarat*

Penetapan waktu yang telah diatur oleh pihak penjual untuk pengembalian barang yaitu apabila barang yang cepat kadaluwarsa atau mudah rusak, maka waktu pengembaliannya lebih cepat namun apabila barangnya itu tidak mudah rusak maka waktu pengembaliannya dapat lebih lama. Pihak penjual toko X menetapkan apabila ingin mengajukan *refund* (pengembalian) wajib mengirimkan video atau foto *unboxing* barangnya setelah barang itu sampai di tangan pembeli.

Suatu hak yang dimiliki oleh konsumen untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi saat konsumen melihat objek akad, tetapi dengan syarat ketika akad berlangsung konsumen tidak melihat objek disebut dengan *khiyar ru'yah*. Penetapan *khiyar ru'yah* ditentukan oleh beberapa syarat yaitu:

1. Pembeli tidak melihat objek ketika akad. Mengenai objek akad, praktik transaksi secara online di toko X shopee konsumen tidak bisa melihat objek pada saat akad hanya bisa melihat objek melalui katalog atau gambar yang ada di akun toko X. Hal ini membuktikan bahwa konsumen toko X tidak bisa melihat barang ketika akad.
2. Objek akad dapat ditentukan fisiknya dengan penentuan. Objek yang dimaksud adalah barang 'ain (barang definitif/tertentu). Objek yang akan diperjualbelikan pun merupakan objek yang dapat dilihat dan yang secara wujud ada seperti harta bergerak dan harta tetap. Objek transaksi di Toko X Shopee adalah bentuk barang yang bisa dilihat meskipun dengan gambar. Kemudian barang yang akan dikembalikan bukanlah barang bekas pakai, hal ini membuktikan bahwa objek yang diperjualbelikan di toko X shopee merupakan barang yang dapat dilihat wujudnya.

Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Secara Online di Toko X Shopee

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan jaminan adanya ketegasan dalam hukum dengan seluruh cara agar konsumen mendapatkan perlindungan. Pada Pasal 4 huruf b dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak dalam memilih barang dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang diperjanjikan. Di toko X shopee konsumen dapat memilih dengan bebas barang yang diinginkan atau dibutuhkan, karena dalam jual beli *online* khususnya shopee terdapat *fitur* yang bisa memilih sendiri jenis barang, ukuran, warna, dan lain lain. Tetapi pada hasil wawancara antara penulis dengan konsumen, ternyata konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang dibeli oleh konsumen.

Dalam Pasal 4 huruf d ini selaras dengan Pasal 4 huruf g yang menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk dilayani oleh pelaku usaha secara jujur dan benar. Menurut hasil dari wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan konsumen bahwa ketika konsumen mengeluh atau komplain terhadap barang yang dibelinya, yang dilakukan pelaku usaha justru mengabaikannya. Hal ini membuktikan bahwa konsumen tidak mendapatkan haknya karena pelaku usaha tidak merespon konsumen yang komplain terhadap barang yang dibelinya.

Melihat permasalahan yang terjadi pada konsumen di atas, ditinjau dari Pasal 4 huruf h konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi dari pihak pelaku usaha atas barangnya yang tidak sesuai dengan yang dibelinya. Pasal 4 huruf h ini bertujuan agar konsumen tidak merasa dirugikan dan terhindar dari persengketaan. Perilaku pelaku usaha yang tidak merespon keluhan konsumen pun terlihat, bahwa konsumen tidak mendapatkan haknya tersebut.

Kewajiban pelaku usaha telah diatur pada Pasal 7 huruf a yang mengatakan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya yang artinya dalam mencari keuntungan pelaku usaha wajib berlaku secara adil dan melaksanakan segala aturan

supaya tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Namun pada praktik jual beli di toko X ini pelaku usaha membuat konsumen merasa dirugikan karena tidak sesuai barang yang dibeli dan tidak mendapatkan ganti rugi.

Kemudian pelaku usaha mempunyai kewajiban lain yang terdapat pada Pasal 7 huruf g bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi terhadap barang yang diterima atau dimanfaatkan ternyata tidak sesuai dengan perjanjian. Pada huruf ini pelaku usaha wajib merealisasikannya karena sebagai pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas ketidaksesuaian barang akibat perbuatan tidak teliti pelaku usaha. Tetapi pada praktik jual beli di toko X ini pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sehingga membuat konsumen merasa dirugikan.

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah mengatur mengenai bentuk pertanggungjawaban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 19 tersebut dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan akibat barang yang diperdagangkannya. Bentuk ganti rugi yang dilakukan pelaku usaha dapat berupa pengembalian dana atau penukaran barang yang sesuai dengan yang dibeli oleh konsumen.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penulisan yang dilakukan penulis di atas maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Praktik Jual beli secara online yang dilakukan toko X telah sesuai dengan langkah-langkah yang dilakukan pada e-commerce shopee. Toko X mempunyai rating tinggi dan memiliki banyak peminat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa ada beberapa konsumen yang dirugikan akibat barangnya yang tidak sesuai atau cacat pada barang. Terjadinya permasalahan tersebut pelaku usaha toko X justru tidak bertanggung jawab dengan tidak memberikan kompensasi kepada konsumen.
2. Tinjauan Khiyar Fikih Muamalah terhadap praktik jual beli secara online yang dilakukan toko X bahwa konsumen berhak atas hak khiyar aib, khiyar syarat, dan khiyar ru'yah karena objek barang tidak terlihat langsung oleh konsumen dan konsumen menemukan cacat pada barang dan tidak sesuai dengan yang dibelinya sementara itu konsumen telah melaksanakan syarat yang diberikan oleh pelaku usaha. Namun pada praktiknya toko X tidak memenuhi hak khiyar terhadap konsumen sehingga masih ada konsumen yang dirugikan, kemudian tujuan dalam jual beli tidak terlaksana karena hanya salah satu pihak yang memperoleh keuntungan dan tidak tercapainya kemaslahatan dalam bertransaksi jual beli online..
3. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik jual beli secara online yang dilakukan toko X bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialaminya karena barang yang didapat ternyata tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan ditemukan cacat pada barang. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab dengan mengganti rugi dalam bentuk pengembalian dana atau penukaran barang. Namun pada praktiknya toko X bertentangan dengan Pasal 4 huruf h dan Pasal 7 huruf g yaitu konsumen tidak memperoleh haknya yaitu mendapatkan kompensasi atas barangnya yang cacat atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan pelaku usaha tidak memberikan kompensasi.

Acknowledge

Penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu saya yaitu Ibu Tuti Handayani yang selalu memberikan doa dan mendukung saya.
2. Pembimbing I yaitu Bapak Dr. Amrullah Hayatudin, S.HI., M.Ag. dan Pembimbing II yaitu Bapak Dr. Panji Adam Agus Putra, S.Sy., M.H yang telah membimbing dan membantu saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Pihak-pihak yang telah berkenan untuk diwawancarai karena berkat bantuannya data skripsi saya dapat terkumpul dengan baik.

Daftar Pustaka

- [1] P. A. A. Putra, *Fikih Muamalah Kontemporer*. Malang: Inteligencia Media, 2021.
- [2] D. Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan Surat Al-Baqarah ayat 275*. Bandung: CV. Media Fitrah Rabbani, 2011.
- [3] D. Julian, *E-commerce : Law and Office*. Bandung: Sweet and Maxwell Asia, 1999.
- [4] E. Norman and I. Aisyah, "Bisnis Online di Era Revolusi Industri 4.0 (Tinjauan Fiqih Muamalah)," *Al-Kharaj J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 1, p. 32, 2019.
- [5] M. Yusri, "Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam," *J. Justisia Ekon. Magister Huk. Ekon. Syariah*, vol. 3, pp. 3–4, 2019.
- [6] M. Y. Affandi, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- [7] A. Hayatudin and P. A. A. Putra, *Pengantar Kaidah Fikih*. Jakarta: Amzah, 2021.
- [8] Tousiya, Syifa Manzilla dan Maman Surahman. (2021). Tinjauan Fikih Muamalah dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Dropshipping pada Marketplace X. *Jurnal Riset Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 94-103.