

## Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Online dengan Jasa Escrow

Arya Putra Perdana<sup>1</sup>, Azhar Muttaqin<sup>2</sup>, Sofyan Arief<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Malang  
Jalan Raya Tlogomas No.246 Malang 65144  
aryaprdrna@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Malang  
Jalan Raya Tlogomas No.246 Malang 65144  
azhar@umm.ac.id

Universitas Muhammadiyah Malang  
Jalan Raya Tlogomas No.246 Malang 65144  
sofyan@umm.ac.id

---

Submitted : 01-04-2022 Reviewed: 18-04-2022 Accepted: 25-04-2022

---

**Abstract:** *The purpose of this research is to find out how the protection of consumers who use escrow services in conducting online trading transactions is seen from positive laws through consumer protection laws, information laws and electronic transactions, government regulations regarding the implementation of electronic transaction systems and laws trading. Whereas through Islamic law through Muamalah, Samsarah, Al-Ba'i, the Association of Islam and Khiyar. This study uses normative legal research, and uses primary legal material sources in the form of the Qur'an, Hadith, Jurisprudence, the results of Ijtihad scholars, Law Number 08 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, Government Regulation Number 82 of 2012 concerning Operation of Electronic Systems and Transactions, Law Number 7 of 2014 concerning Trade. Secondary legal materials such as legal experts' opinions, theories, works from legal circles, internet searches, scientific articles, journals, and papers. Whereas tertiary legal material in the form of dictionaries, encyclopedias. The results of this study indicate that Legal Protection Against Consumers in Online Buying and Selling Practices with Escrow Services According to Positive Law and Islamic Law has been very well done by online shops providing escrow services, this is based on the contents of the terms and conditions of the online store in accordance with the articles Article contained in Law Number 08 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, Government Regulation Number 82 of 2012 concerning Operation of Electronic Systems and Transactions, Law Number 7 of 2014 concerning Trade . But of the 6 consumer protection goals there is 1 point that is not met because online service providers make a standard contract to release the responsibility of compensating users. Likewise in Islamic law, the standard contract regarding the release of responsibility is not in accordance with the principle of justice in muamalah.*

**Keywords:** *Consumer, Legal Protection; Escrow*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang menggunakan jasa escrow dalam melakukan transaksi jual beli online dilihat dari hukum positif melalui undang-undang perlindungan konsumen, undang-undang informasi dan transaksi elektronik, peraturan pemerintah tentang penyelenggaraan sistem transaksi elektronik dan undang-undang perdagangan. Sedangkan melalui hukum islam melalui Muamalah, Samsarah, Al-Ba'i, Perikatan Islam dan Khiyar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, serta menggunakan sumber bahan hukum primer berupa Al-Qur'an, Hadis, Fikih, hasil Ijtihad ulama, Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomer 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Bahan hukum sekunder seperti pendapat ahli hukum, teori, hasil karya dari kalangan hukum, penelusuran internet, artikel ilmiah, jurnal, dan makalah. Sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus, ensiklopedia dan sebagainya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Praktik Jual Beli Online dengan Jasa Escrow Menurut Hukum Positif Dan Hukum Islam sudah sangat baik dilakukan oleh toko online penyedia jasa escrow, hal ini berdasarkan isi syarat dan ketentuan dari toko online yang sesuai dengan pasal-pasal yang ada dalam Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomer 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Namun dari 6 tujuan perlindungan konsumen ada 1 poin yang tidak terpenuhi karena penyedia jasa toko online membuat standart contract untung melepaskan tanggung jawab mengganti kerugian penggunaanya. Begitu pula dalam hukum Islam, standart contract tentang pelepasan tanggung jawab tidak sesuai dengan prinsip keadilan dalam muamalah.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum; Konsumen; Escrow*

## **I. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang sudah diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), sedangkan jual beli online merupakan model transaksi jual beli modern yang mengaplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Sesuai dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata jo 1320 KUH Perdata jo. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik , maka dalam praktik tumbuh bermacam-macam model perjanjian baru, salah satunya adalah perjanjian jual beli online yang dilakukan dengan menggunakan internet, yang saat ini dikenal dengan electronic commerce atau e-commerce.

Namun seperti yang telah kita ketahui bahwa transaksi e-commerce memiliki banyak risiko yang dapat mengakibatkan kerugian bagi pembeli dan penjual. Seperti maraknya penipuan dengan cara menawarkan barang yang lebih murah dari harga pasaran sehingga menarik konsumen untuk membeli. Setelah pembeli mengirimkan uang, penjual ini pun tidak mengirimkan barang

yang dijanjikan dan lari dengan uang yang telah diterimanya. Hal ini tentu mengakibatkan kepercayaan terhadap e-commerce menjadi hilang. Pada saat ini untuk meminimalisir terjadinya penipuan dalam jual beli online dibentuklah suatu sistem escrow yang di Indoensia lebih dikenal dengan rekening bersama atau rekber. Escrow ini pada hakekatnya adalah suatu penyimpanan (deposit) dokumen, surat berharga barang atau uang pada suatu pihak yang netral tidak memihak, dengan suatu instruksi khusus tentang bagaimana, dalam hal apa dan kepada siapa penyimpan itu harus melepaskan (disburse) dokumen, barang atau uang tersebut.<sup>1</sup> Dengan adanya sistem escrow ini kekhawatiran yang sering dialami oleh penjual dan pembeli dapat diminimalisir karena pembeli mengirimkan uang pembelian kepada pihak ketiga yang bertindak sebagai escrow yang mana uang tersebut baru diterima oleh penjual setelah barang yang dikirim diterima atau dikonfirmasi diterima oleh pembeli.

Hadirnya sistem escrow sebagai jembatan antara penjual dan pembeli ini tentu banyak memberikan dampak terhadap tata cara dan pandangan orang menilai e-commerce saat ini. Banyak yang menganggap resiko penipuan yang terjadi menjadi lebih berkurang dengan adanya sistem escrow. Hal ini dapat kita lihat dengan banyaknya orang yang tanpa keraguan melakukan transaksi melalui e-commerce. Selain itu faktor gencarnya promosi yang dilakukan oleh toko online juga mempengaruhi minat masyarakat untuk melakukan transaksi di toko online. Mulai dari promo potongan harga, gratis ongkos kirim (ongkir), beli satu gratis satu hingga promo lain yang tentu dibuat untuk menarik hati para pembeli. Tidak hanya gencar dalam melakukan promosi, toko online saat ini juga terus mengiklankan nama toko tersebut sehingga masyarakat merasa familiar dan tidak ragu lagi dalam melakukan transaksi jual beli di toko tersebut.

Namun di samping banyaknya manfaat yang kita dapatkan dengan hadirnya sistem escrow ini pada transaksi jual beli di toko online tetap saja tidak menjadikan transaksi menjadi aman 100%, masih ada celah-celah yang dapat merugikan penjual dan pembeli dalam sistem escrow. Hal ini terbukti dengan beberapa kasus penipuan yang dilakukan oleh jasa escrow seperti blackpanda yang terjadi di forum jual beli kaskus. Hal ini tentu kembali membuat pengguna sistem escrow dalam jual beli menjadi khawatir tentang bagaimana apabila terjadi hal yang tidak diinginkan dalam transaksi jual beli menggunakan jasa escrow.

Dalam sejarah Islam, perlindungan konsumen dapat dilihat dari praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Dimana beliau mencontohkan kejujuran, keadilan, dan integritas yang pada saat itu tidak diragukan lagi oleh penduduk Makkah sehingga membuat reputasi yang baik dalam berbisnis. Perlindungan konsumen juga mendapat perhatian yang besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Quran dan Hadits. Bisnis yang baik adil dan jujur menurut Al-Quran adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi.<sup>2</sup> Hal ini sesuai dengan hadis Rasulullah SAW yang melarang menipu dalam bermuamalah :

أَلَلْبُ هُغْبِاصْرًا ثَلْأَنْفَ ٤٣١٢ هُذِي لَخْدَأْفَ مِاعَطَ قَرْبِصُ يَلَعُ رَمَ -مَلَسُو هِيَلَعُ لَلَالِ يَلِصُ- هَلَالُ لَوَسْرَ نَأْ

<sup>1</sup> Rusli Pandika, "Esrow Suatu Perjanjian Pengantaran," *Law Review* 3, no. 1 (2002): 228–38.

<sup>2</sup> Nurhalis, "Consumer Protection in The Perspective of Islamic Law and Law Number 8 of 1999," *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan* 3, no. 3 (2015): 525–42, <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/267>.

<sup>3</sup> Muslim, Kitab Iman, Bab Perkataan Nabi "Barang siapa menipu kami maka bukan dari golongan kami", Hadis Nomer 147, Kekuatan Hadis "shahih" menurut Ijma Ulama. Diakses dari Esklopedia Hadis.

مَاعِطَلَا قَوَّفَ مُتَلَعَجِ الْفَأَ « لَاقَ .بَلَّلَا لَوَسْرَ اِيْ ءَامَسَّرَلَا مُتَبَاصِرًا لَاقَ .» مَاعِطَلَا بَحَاصِرَ اِيْ اَذَّةَ امَّ « لَاقِفَ  
يَنْمَ سَنِيْلَفَ شَعَّ نَمَّ سُنَّالَا هَارِيْ ئِيْكَ

Artinya : “Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam pernah melewati setumpuk makanan, lalu beliau memasukkan tangannya ke dalamnya, kemudian tangan beliau menyentuh sesuatu yang basah, maka pun beliau bertanya, “Apa ini wahai pemilik makanan?” Sang pemiliknya menjawab, “Makanan tersebut terkena air hujan wahai Rasulullah.” Beliau bersabda, “Mengapa kamu tidak meletakkannya di bagian makanan agar manusia dapat melihatnya? Ketahuilah, barangsiapa menipu maka dia bukan dari golongan kami.” (HR. Muslim No.147).

Untuk itulah dalam penelitian ini penulis akan meninjau tentang bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang diberikan hukum yang berlaku di Indonesia pada pengguna jasa esrow. Perlindungan konsumen yang dimaksud dalam hukum positif Indonesia adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen.<sup>4</sup> Selain itu mengingat 87% penduduk Indonesia adalah penganut agama Islam maka penulis juga akan meninjau bagaimana pandangan hukum Islam<sup>5</sup> tentang penggunaan jasa Escrow dalam jual beli online. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis membuat rumusan masalah pertama bagaimana tinjauan hukum positif mengenai perlindungan bagi konsumen pengguna jasa escrow dalam toko jual beli online? Yang kedua bagaimana tinjauan hukum islam mengenai perlindungan bagi konsumen pengguna jasa escrow dalam toko jual beli online?

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian hukum merupakan suatu cara yang sistematis dalam melakukan sebuah penelitian<sup>6</sup>. Pada penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian normatif atau juga biasa disebut penelitian doktriner. Penelitian ini dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan hukum atau bahan pustaka. Untuk tipe penelitian hukum yang bersifat normatif ini penulis menggunakan tipe penelitian normatif, yaitu suatu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penelitian hukum positif, dalam hal ini adalah bahan hukum tertulis<sup>7</sup>, khususnya yang berhubungan dengan perlindungan hukum kepada konsumen pengguna jasa *escrow* baik dari segi hukum positif maupun hukum Islam. Pendekatan yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*)<sup>8</sup>, karena yang diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral penelitian. Selain itu juga digunakan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Dalam penelitian ini sumber bahan hukum primer, sekunder dan tersier :

- a. Al-Quran, Hadits;
- b. Fikih;

<sup>4</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: PT.Citra Aditya Bhakti, 2014).

<sup>5</sup> “Agama,” Indonesia.go.id:Portal Informasi Indonesia, accessed December 15, 2018, <https://www.indonesia.go.id/profil/agama>.

<sup>6</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT.CitraAditya Bakti, 2004).

<sup>7</sup> Jonaedi Efeendi and Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum (Normatif Dan Empiris)* (Depok: Prenada Media Group, 2016).

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005).

- c. Hasil ijtihad ulama;
- d. KUH Perdata;
- e. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- h. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Pada umumnya teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi dokumen dan studi pustaka.<sup>9</sup> dan Tentu juga menyangkut kegiatan penalaran ilmiah terhadap bahan-bahan hukum yang di analisis, baik menggunakan penalaran induksi, deduksi, maupun abduksi.<sup>10</sup>

### III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 1.1 Tinjauan Hukum Positif Tentang Perlindungan Bagi Konsumen Pengguna Jasa Escrow Dalam Jual Beli Online

##### A. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Tujuan dari undang-undang perlindungan konsumen dapat dibandingkan dengan syarat dan ketentuan dari toko jual beli *online* yang menggunakan sistem *escrow* seperti Shopee.co.id, Tokopedia.com, dan Bukalapak.com yaitu:

- 1) Dapat dilihat bahwa dalam syarat dan ketentuan yang ada pada website Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com, masing masing toko telah memberikan penjelasan detail tentang syarat penggunaan yang ada pada tiap toko. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga toko *online* ini telah memiliki niat yang baik untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Sebagai seorang konsumen hal pertama yang harus dilakukan sebelum membeli secara *online* adalah membaca, memahami dan mengerti aturan baku yang telah ditetapkan oleh ketiga toko jual beli *online* diatas. Hal ini sesuai dengan tujuan dari undang-undang perlindungan konsumen yaitu “*meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri*”, sehingga konsumen dapat meminimalisir dampak buruk yang diterimanya ketika melakukan transaksi pada toko jual beli *online*.
- 2) Dalam toko jual beli *online* digunakan *standart contract* untuk berlindung jika terjadi atau terdapat pelanggaran atau akses negatif yang dapat merugikan konsumen ataupun penjual. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan kedua perlindungan konsumen, yaitu: “*mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa*”. *Standard contract* yang digunakan oleh ketiga *e-commerce* membuat konsumen tidak bisa meminta tanggung jawab kepada penyedia layanan jika terjadi kerugian. Kita ketahui bahwa salah satu hak konsumen yang ada pada undang-undang perlindungan konsumen adalah mendapat informasi yang jelas, benar dan jujur tentang suatu produk dari pelaku

<sup>9</sup> Rahmida Erliyani, *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum*, Cetakan II (Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama, 2020).

<sup>10</sup>Erliyani.

usaha. Hal ini tentu tidak sesuai dengan pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen yaitu : *hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.*

- 3) Dalam syarat dan ketentuan yang ada pada Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com telah dijelaskan hak-hak konsumen, baik berupa cara penggunaan, hak pengembalian dan hak untuk menyampaikan keluhan atau bertanya.
- 4) Dalam transaksi yang dilakukukan oleh Shopee.co.id, Tokopedia.com, dan Bukalapak.com, peraturan yang diatur telah sesuai dengan aturan hukum yang berlaku di Indonesia, hal ini dijelaskan dalam klausula yang ada pada masing masing website *e-commerce* di atas. Shoopee.co.id, dalam bagian permasalahan bagian 21.1 menyebutkan bahwa<sup>11</sup> *Dalam hal timbul masalah dalam suatu transaksi, Pembeli dan Penjual setuju untuk terlebih dahulu berkomunikasi satu sama lain melalui Situs untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama, yang mana Shopee akan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, Pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.*
- 5) *Standard contract* yang telah ditetapkan Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com bertujuan untuk memberikan perlindungan pada konsumen. Dalam *standard conract* yang ditetapkan pada ketiga toko *online* diatas memuat juga tentang pengembalian, penggantian barang dan pengembalian uang. Sistem *escrow* hadir pada bagian ini untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari penjual dan pembeli. Masing-masing toko tidak langsung mengirimkan dana pembayaran yang telah dikirimkan pembeli pada penjual melainkan menahannya hingga penjual telah memenuhi kewajibannya sebagai penjual. Setiap toko *online* memiliki ketentuan tersendiri mengenai kapan dan bagaimana dana yang dikirimkan oleh pembeli akan dikirimkan pada penjual,
- 6) Tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang keenam yaitu: *”meningkatkan kualitas barang dan/ jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”*. Hal ini sesuai dengan yang di berikan oleh Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com, dimana untuk melakukan transaksi pembeli terlebih dahulu melihat katalog yang ditawarkan oleh toko *online*, baik melalui *browsing* pada *website* masing-masing toko atau melalui aplikasi yang tersedia pada perangkat Android maupun IOS.

## **B. Undang-Undang Informasi dan Tranaksi Elektronik**

Ketentuan tentang transaksi elektronik di Indonesia diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang ITE, yaitu : *“Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak elektronik mengikat para pihak”*. Hal ini sesuai dengan ketentuan Shopee.co.id, yaitu<sup>12</sup> : *Dengan*

---

<sup>11</sup>“Syarat Layanan,” Shopee, accessed April 15, 2019, <https://shopee.co.id/legaldoc/terms>.

<sup>12</sup>“Syarat Layanan,” Shopee, accessed June 13, 2019, <http://shopee.co.id/legaldoc/terms>.

*Menggunakan Layanan Shopee Atau Membuka Akun, Anda Memberikan Penerimaan Dan Persetujuan Yang Tidak Dapat Dicabut Atas Persyaratan Perjanjian Ini, Termasuk Syarat Dan Ketentuan Tambahan Serta Kebijakan Yang Disebutkan Di Sini Dan/Atau Terkait Di Sini.* Selanjutnya Tokopedia.com menyebutkan dalam syarat dan ketentuannya, yaitu<sup>13</sup> : *Dengan mendaftar dan/atau menggunakan situs www.tokopedia.com, maka pengguna dianggap telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui semua isi dalam Syarat & ketentuan. Syarat & ketentuan ini merupakan bentuk kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang sah antara Pengguna dengan PT.Tokopedia. Jika pengguna tidak menyetujui salah satu, sebagian, atau seluruh isi Syarat & ketentuan, maka pengguna tidak diperkenankan menggunakan layanan di www.tokopedia.com.* Kemudian Bukalapak.com dalam aturan penggunaan menyebutkan, yaitu<sup>14</sup> : *Aturan Penggunaan Ini Merupakan Bentuk Kesepakatan Yang Merupakan Perjanjian Mengikat Antara Pengguna Dengan Bukalapak. Pengguna Secara Sadar Dan Sukarela Menyetujui Ketentuan Ini Untuk Menggunakan Layanan Di Platform Bukalapak.*

### C. Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik

Dalam peraturan pemerintah ini juga disebutkan syarat-syarat dalam pelaksanaan transaksi elektronik. Pada pasal 46 ayat (2) disebutkan kewajiban dari penyelenggara transaksi elektronik, dalam hal ini adalah Shopee.com, Tokopedia.com dan Bukalapak.com, yaitu :

*penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan :*

- a. *itikad baik;*
- b. *prinsip kehati-hatian;*
- c. *transparansi;*
- d. *akuntabilitas; dan*
- e. *kewajaran*

Shooper.com dalam situs webnya memberikan penjelasan detail tentang tata cara transaksi pada platfromnya, yaitu dalam syarat layanan. Hal ini menunjukkan itikad baik Shopee.com untuk menjelaskan cara penggunaan layanannya kepada kosnumen. Shopee.com juga memperhatikan prinsip kehati-hatian yaitu terdapat dalam persyaratan penggunan, diantaranya adalah menyediakan konten yang melanggar hukum, membongki, menipu dan melanggar undang-undang yang berlaku. Selanjutnya shopee.co.id juga memperhatikan prinsip tranparansi, yaitu dengan menyediakan katalog harga barang yang ingin dibeli, nama penjual, alamat penjual, spesifikasi barang dan barang yang telah dibeli dapat dilihat status pengirimannya secara realtime baik melalui web maupun aplikasi pada android maupun ios. Kemudian akuntabilitas shopee.com juga telah terbukti dengan baiknya rating pada toko aplikasi android dan ios. Sistem pada Shopee.co.id juga telah menganut prinsip kewajaran dalam transaksi *online*, yaitu saat

<sup>13</sup> "Syarat Dan Ketentuan," Tokopedia, accessed June 13, 2019, <https://www.tokopedia.com/terms.pl>.

<sup>14</sup> "Aturan Penggunaan Bukalapak," Bukalapak, accessed June 13, 2019, <https://www.bukalapak.com/terms#dispute>.

barang diterima dan dipastikan sesuai oleh konsumen, kemudian dana pembayaran baru diterima oleh penjual.

Tokopedia juga dalam situs webnya, juga memberikan penjelasan tentang cara penggunaan platformnya pada bagian syarat dan ketentuan, ini merupakan itikad baik dari tokopedia dalam menjalankan layanannya. Tokopedia memperhatikan prinsip kehati-hatian dengan memberikan pengaturan penataan etalase yang memberikan beberapa larangan pada penjual, diantaranya adalah memberikan kontak pribadi, memberikan informasi barang yang tidak sesuai, dan memberdagangkan jasa atau barang non fisik. Dalam hal transparansi tokopedia juga memberikan katalog barang dan status transaksi dengan detail. Seperti halnya dengan Shopee.co.id Tokopedia memiliki akuntabilitas baik yang dapat dilihat pada toko aplikasi android dan ios. Sistem pada Tokopedia.com juga telah menganut prinsip kewajaran dalam transaksi *online*, yaitu saat barang diterima dan dipastikan sesuai oleh konsumen, kemudian dana pembayaran baru diterima oleh penjual.

Bukalapak.com dalam situs webnya memberikan ketentuan penggunaan platformnya pada aturan penggunaan bukalapak, hal ini menunjukkan itikad baik bukalapak untuk menjalankan layanannya. Buka lapak juga memperhatikan prinsip kehati-hatian pada bagian penggunaan, akun, keamanan dan password dengan memberikan larangan, diantaranya adalah pengguna wajib berusia 18 tahun, harus memberikan data identitas yang benar, dilarang menggunakan layanan dengan melanggar aturan yang ada di Indonesia, dan lain-lain. Dalam hal tranparansi bukalapak juga memberikan katalog yang lengkap seperti Shope.co.id dan Tokopedia.com. akuntabilitas bukalapak.com juga dapat dikatakan baik dengan melihat rating dari toko aplikasi android dan ios. Bukalapak.com juga serupa dengan Shopee.co.id dan Tokopedia.com telah menganut prinsip kewajaran dalam transaksi *online*, yaitu saat barang diterima dan dipastikan sesuai oleh konsumen, kemudian dana pembayaran baru diterima oleh penjual.

#### **D. Undang-Undang Perdagangan**

Pada dasarnya baik Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com telah memenuhi kriteria informasi pada Pasal 65 Ayat 1 serta pada website masing masing toko *online* juga dapat dilihat bahwa ketentuan pasal 65 ayat 4 juga telah terpenuhi. Shopee.com dalam ketentuannya menyebutkan bahawa dilarang untuk menggunakan layanan atau mengunggah konten untuk menyamar sebagai orang atau entitas lain, atau kalau tidak memalsukan afiliasi Anda dengan seseorang atau suatu entitas. Sedangkan Tokopedia.com menyebutkan bahwa penamaan barang dan informasi produk harus sesuai dengan kondisi barang yang ditampilkan dan pengguna tidak diperkenankan mencantumkan nama dan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi barang. Kemudian Bukalapak.com juga menyebutkan bahwa pengguna wajib menyampaikan informasi yang benar, tepat, lengkap dan terbaru dari diri Pengguna dalam rangka penggunaan Platform Bukalapak dari waktu ke waktu.

Menurut penulis baik Shopee.co.id, Tokopedia.com, dan Bukalapak.com telah memenuhi kriteria yang ada dalam Undang-Undang Perdagangan khususnya pada BAB ke

delapan yaitu pasal 65 dan 66.

## 1.2 Tinjauan Hukum Islam Tentang Perlindungan Bagi Konsumen Pengguna Jasa Escrow Dalam Toko Jual Beli Online

### A. Muamalah

Transaksi pada Shopee.co.id, Tokopedia.com, dan Bukalapak.com pada dasarnya adalah transaksi konvensional, namun menggunakan media yang berbeda, yaitu media elektronik.

لِيَلِدَبِ أَلِ إِخَابِ إِنْ أَوْ لِحِ أَلِ تَأَلِمِ أَمْ لَأِ يَفِ طُورُ شُؤْلِ أِ يَفِ لُصْ أَلِ أ

Artinya : *Hukum asal menetapkan syarat dalam mu'âmalah adalah halal dan diperbolehkan kecuali ada dalil (yang melarangnya)*

Kita ketahuai dalam prinsip bermuamalah bahwa segala bentuk muamalah adalah mubah kecuali yang ditentukan oleh syara, sehingga transaksi yang dilakukan pada Shopee.co.id, Tokopedia.com, dan Bukalapak.com hukumnya adalah mubah.

Berikutnya prinsip yang harus dipenuhi dalam bermuamalah adalah bahwa muamalah dilakukan atas dasar sukarela dan tanpa paksaan. Hal ini sesuai dengan isi syarat dan ketentuan Shopee.co.id yang menyebutkan bahwa<sup>15</sup> : *Apabila Anda Tidak Menyetujui Ketentuan Ini, Mohon Jangan Menggunakan Layanan Kami Atau Mengakses Situs*. Selanjutnya pada Tokopedia.com juga disebutkan bahwa<sup>16</sup> : *Jika pengguna tidak menyetujui salah satu, sebagian, atau seluruh isi Syarat & ketentuan, maka pengguna tidak diperkenankan menggunakan layanan di www.tokopedia.com*. Kemudian pada Bukalapak.com juga menyebutkan<sup>17</sup> : *Pengguna Secara Sadar Dan Sukarela Menyetujui Ketentuan Ini Untuk Menggunakan Layanan Di Platform Bukalapak*. Ketiga syarat dan ketentuan dari tiga toko *online* diatas menjelaskan bahwa tidak ada unsur paksaan dalam bertansaksi pada ketiga toko *online*, baik Shopee.com, Tokopedia.com dan Bukalapak.com.

Kemudian prinsip yang selanjutnya adalah muamalah memelihara keadilan. Baik Shopee.co.id, Tokopedia.com, dan Bukalapak.com mencoba memberikan kemudahan kepada penjual dan pembeli untuk bertransaksi secara *online* dengan menggunakan toko *online*. Ketiganya juga menyediakan website dan aplikasi yang mudah digunakan dengan sistem pembayaran dan pengiriman yang jelas serta jaminan bahwa barang yang dibeli adalah barang yang akan dikirimkan kepada pembeli. Namun dalam *standar contract yang dibuat oleh* Shopee, Tokopedia dan Bukalapak jugam memuat adanya klausula dimana ketiganya melepaskan tanggung jawab apabila terjadi hal yang merugikan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa adanya *standart contract* tentang pelepasan tanggung jawab ini tidak sesuai prinsip muamalah dalam memelihara keadilan.

Kemudian prinsip muamalah yang selanjutnya adalah mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat. Hal ini sesuai dengan yang syarat dan ketentuan yang ada pada Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com bahwa ketiga toko *online* men-

<sup>15</sup> "Syarat Layanan."

<sup>16</sup> "Syarat Dan Ketentuan."

<sup>17</sup> "Aturan Penggunaan Bukalapak."

syaratkan penggunaannya untuk beritikad baik dalam bertransaksi. Tidak sampai disitu saja, pengguna yang tidak beritikad baik seperti melanggar undang-undang juga akan diberikan sanksi penutupan atau pemblokiran akun.

## **B. Samsarah**

Samsarah atau makelar merupakan perantara dalam perdagangan (orang yang menjualkan atau mencarikan pembeli) untuk memudahkan jual beli. Menurut Hamzah Ya'qub, samsarah (makelar) adalah pedagang perantara yang berfungsi menjualkan barang orang lain dengan mengambil upah tanpa menanggung resiko. Dalam hal ini toko *online* baik Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com dapat diklasi sebagai samsarah.

Akad samsarah harus memenuhi beberapa rukun, yaitu :

- a. *Al-Muta'qidani* (makelar dan pemilik harta), untuk melakukan hubungan kerjasama ini maka dibutuhkan makelar dalam hal ini adalah penyedia layanan *e-commerce* dalam hal ini adalah Shopee.co.id, Tokopedia.com, Bukalapak.com dan pemilik harta yaitu penjual yang menggunakan layanan *e-commerce*.
- b. *Mahalul al-ta'qud* (jenis transaksi yang dilakukan dan kompensasi), pada syarat dan ketentuan yang dituliskan oleh Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com penjual dilarang untuk menjual barang yang bertentangan dengan undang-undang dan toko *online* juga menerima keuntungan dengan adanya transaksi tersebut.
- c. *Al-shigat* (lafadz atau sesuatu yang menunjukkan keridhoaan atas transaksi pemakelaran tersebut). Pada syarat dan ketentuan dari Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com disebutkan bahwa pengguna layanan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang ada pada website masing masing toko *online*, sehingga pengguna dianggap telah membuat akad kerjasama yang memuat hak serta kewajiban kedua belah pihak. Transaksi baru akan terjadi saat konsumen telah memilih barang yang ingin dibeli dan mengirimkan dana pembayaran.

## **C. Al-Ba'i (Jual Beli)**

Pada jual beli *online* pembeli dan penjual tidak secara langsung bertemu, melainkan hanya berkomunikasi melalui media internet pada fitur pesan yang ada pada *e-commerce* Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com. Dalam hal ini rukun jual beli yang pertama yaitu adanya penjual dan pembeli terpenuhi.

Untuk berbelanja di toko jual beli *online* seperti Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com pembeli dapat melihat katalog yang berisikan harga dan spesifikasi barang yang ingin dibeli pada website atau aplikasi mobile yang dimiliki masing masing toko. Dalam hal ini rukun jual beli yang kedua juga terpenuhi, yaitu terdapat objek jual beli berupa barang atau jasa.

Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli merupakan rukun yang ketiga dalam jual beli. Dalam transaksi *online* pada Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com kesepakatan atau akad antara penjual dan pembeli dinyatakan dengan persetujuan pelanggan untuk membeli atau memesan barang setelah melihat katalog dan menyetujui harga serta spesifikasi yang ada pada katalog. Kemudian pembeli mengisi formulir pem-

belian dengan mengisi alamat pengiriman dan membayarnya dengan cara yang dipilih oleh pembeli.

Rukun yang keempat adalah adanya nilai tukar pengganti barang. Dalam hal ini seseorang yang ingin membeli di toko *online* harus membayar dahulu dengan cara yang dipilih oleh pembeli sebelum barang dikirim/dikirimkan oleh penjual. Umumnya pembayaran dilakukan melalui transfer ke rekening bersama atau *Escrow* milik penyedia jasa toko *online*.

Kemudian selain rukun yang harus dipenuhi dalam jual beli, ada syarat juga yang harus dipenuhi yaitu orang yang melakukan jual beli harus balig dan berakal. Shopee.com dalam ketentuan menyebutkan bahwa<sup>18</sup> : *Apabila Anda Di Bawah Usia 17 Tahun Atau Belum Menikah Dan Berada Dibawah Pengampuan, Anda Harus Mendapatkan Izin Dari Orang Tua Atau Wali Untuk Membuka Akun Dan Orang Tua Atau Wali Tersebut Harus Menyetujui Ketentuan Perjanjian Ini. Apabila Anda Tidak Memahami Bagian Ini, Mohon Jangan Membuat Akun Sampai Anda Telah Meminta Bantuan Orang Tua Atau Wali Anda.* Selanjutnya Tokopedia.com menyebutkan bahwa<sup>19</sup> : *Pengguna dengan ini menyatakan bahwa pengguna adalah orang yang cakap dan mampu untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian yang sah menurut hukum.* Kemudian Bukalapak.com menyebutkan<sup>20</sup> : *Pengguna wajib berusia minimal 18 tahun (kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia). Pengguna yang belum genap berusia 18 tahun wajib memperoleh persetujuan dari orang tua atau wali untuk menggunakan dan/atau mengakses layanan di Platform Bukalapak dan bertanggung jawab atas segala biaya yang timbul terkait penggunaan layanan di Platform Bukalapak.* Pada syarat dan ketentuan dari tiga toko *online* di atas sesuai dengan syarat jual beli menurut Islam yaitu harus balig dan berakal.

Namun pada syarat dan ketentuan Shopee.co.id diatur bahwa jika umur pengguna di bawah 17 tahun dan pada Bukalapak.com dibawah 18 tahun atau dapat dikatakan belum balig maka harus memperoleh izin dari orang tua atau wali. Tanggung jawab pengguna yang berada di bawah ketentuan juga ada pada orang tua atau wali. Menurut jumhur ulama, orang yang melakukan akad jual beli itu, harus telah akil balig dan berakal. Apabila orang yang berakal itu mumayiz, maka jual beli itu tidak sah, sekalipun telah mendapatkan izin dari orang tua atau walinya. M.Ali Hasan dalam bukunya berpendapat bahwa jual beli anak yang belum balig dapat dibenarkan karena telah menjadi tradisi adat istiadat.<sup>21</sup>

#### D. Perikatan Islam

Perikatan dalam toko jual beli *online* Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com terjadi setelah adanya konfirmasi pesanan pada *website* atau aplikasi toko

<sup>18</sup> "Syarat Layanan."

<sup>19</sup> "Syarat Dan Ketentuan."

<sup>20</sup> "Aturan Penggunaan Bukalapak."

<sup>21</sup> M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat)* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

*online* yang menimbulkan hak dan kewajiban pada penjual, pembeli dan pemilik toko *online*. Dalam perikatan Islam ada beberapa asas yang perlu diperhatikan, yaitu<sup>22</sup> :

- a. Asas Ilahiyah, para pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* tidak akan luput dari pengelihatan Allah SWT, di samping adanya ketentuan yang dibuat oleh penyedia layanan *e-commerce* dan undang-undang asas ini menekankan agar para pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* agar tidak berbuat sekehendak hatinya karena segala perbuatannya akan mendapatkan balasan dari Allah SWT.
- b. Asas Kebebasan (*Al-Hurriyah*), para pihak yang melakukan transaksi pada Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com bebas untuk melakukan suatu perikatan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Namun jika perikatan itu telah dibuat maka akan mengikat para pihak yang menyepakatinya dan harus dilaksanakan hak dan kewajibannya, hal ini sesuai dengan ketentuan undang undang yang mengatur bahwa suatu perikatan mengikat pihak yang membuatnya.
- c. Asas Persamaan atau Kesetaraan (*Al-Muasawah*), para pihak dalam transaksi, baik penjual maupun pembeli mempunyai kedudukan (*bargaining Position*) yang sama, dalam hal ini Islam menunjukkan bahwa setiap orang memiliki kedudukan yang sama di depan hukum. Dalam hal ini penyedia *e-commerce* dengan menggunakan jasa *escrow* berusaha melindungi hak dari pembeli dan penjual, dimana penjual baru akan menerima dana setelah pembeli menerima barang sesuai dengan pesanan.
- d. Asas Keadilan (*Al-Adalah*), perikatan harus memberikan manfaat dan tidak memberikan mudharat pada salah satu pihak yang melakukan perikatan. Dengan adanya toko jual beli *online* maka akan memberikan kemudahan pada pembeli untuk memenuhi kebutuhan hidupnya serta penjual dan penyedia toko *online* mendapatkan untung dari transaksi yang dilakukan.
- e. Asas Kerlaan (*Al-Ridha*), suatu perikatan harus didasari dengan suka sama suka antara para pihak yang melakukan perikatan. Pada syarat dan ketentuan yang dibuat oleh Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com disebutkan bahwa pengguna yang ingin menggunakan layanan mereka, harus menyetujui segala klausula yang telah tertera pada ketentuan penggunaan layanannya, sehingga pengguna layanan telah suka rela melakukan perikatan.
- f. Asas Kebenaran dan Kejujuran (*Ash-Shidq*), kejujuran merupakan hal yang harus ada dalam segala aspek kehidupan, termasuk muamalah. Dalam syarat dan ketentuan yang ada pada Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com penjual diharuskan memberikan keterangan dan spesifikasi yang benar tentang produk yang dijual. Jika produk yang dikirimkan pada pembeli tidak sesuai dengan yang ada pada katalog maka pembeli dapat menukar atau mengembalikan barang tersebut.
- g. Asas Tertulis (*Al-Kitabah*), setiap perikatan yang terjadi hendaknya dibuat tertulis agar memudahkan pembuktian jika nanti terjadi sengketa. Pada transaksi yang terjadi menggunakan layanan Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com, dicatat oleh sistem masing-masing *e-commerce* dan pengguna layanan dapat melihat

---

<sup>22</sup>Gemala Dewi and Yeni Salama Barlinti, *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media, 2005).

data dari transaksi dengan lengkap dan dapat dijadikan bukti transaksi jika terjadi sengketa.

#### E. **Khiyar**

Jika kita lihat syarat dan ketentuan dari Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com di atas dapat diklasifikasikan beberapa bentuk khiyar, yaitu:

a. *Khiyar Syarat*, merupakan hak memilih para pihak yang melakukan akad jual beli, apakah ingin meneruskan atau membatalkan akad itu. Pada shopee.co.id, pembeli diberikan garansi untuk menerima atau membatalkan pesanan sesuai dengan masa berlaku garansi shopee. Dalam hal ini Shopee memberikan syarat pengembalian barang dan/atau dana, yaitu<sup>23</sup> :

- 1) *Barang belum diterima oleh Pembeli;*
- 2) *Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima;*
- 3) *Penjual telah mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada Pembeli;*
- 4) *Barang yang dikirimkan kepada Pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh Penjual dalam daftar Barang; atau*
- 5) *Melalui kesepakatan pribadi dengan Penjual dan Penjual harus mengirimkan konfirmasi kepada Shopee mengenai kesepakatan tersebut.*

Selanjutnya Tokopedia.com dalam syarat dan ketentuannya memberikan jangka waktu selama 2 hari setelah pengiriman berstatus terkirim pada pembeli untuk menkonfirmasi penerimaan barang, jika tidak dilakukan oleh pembeli maka dalam jangka waktu 2 hari tersebut akan dilakukan konfirmasi penerimaan barang secara otomatis oleh sistem Tokopedia. Pembeli dapat mengajukan klaim pengembalian barang dan uang dalam jangka waktu 2 hari atau sebelum konfirmasi penerimaan barang dilakukan.

*Pengembalian dana dari Tokopedia kepada Pembeli hanya dapat dilakukan jika dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini<sup>24</sup>:*

- a) *Kelebihan pembayaran dari Pembeli atas harga Barang,*
- b) *Masalah pengiriman Barang telah teridentifikasi secara jelas dari Penjual yang mengakibatkan pesanan Barang tidak sampai,*
- c) *Penjual tidak bisa menyanggupi order karena kehabisan stok, perubahan ongkos kirim, maupun penyebab lainnya,*
- d) *Penjual sudah menyanggupi pengiriman order Barang, tetapi setelah batas waktu yang ditentukan ternyata Penjual tidak mengirimkan Barang hingga batas waktu yang telah ditentukan.*
- e) *Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi berupa keputusan untuk pengembalian dana kepada Pembeli atau hasil keputusan dari pihak Tokopedia.*

Kemudian Bukalapak.com dalam syarat dan ketentuannya menyebutkan bah-

<sup>23</sup> “Kebijakan Pengembalian Dana Dan Barang,” Shopee, accessed June 13, 2019, <https://shopee.co.id/docs/3613>.

<sup>24</sup> “Syarat Dan Ketentuan.”

- wa<sup>25</sup> : Pembeli dapat mengajukan komplain barang (*retur*) selama 2x24 jam sejak barang dinyatakan sudah sampai menurut *tracking* jasa pengiriman. Jika tidak ada pengajuan komplain hingga batas waktu tersebut, maka pembeli tidak akan bisa mengajukan komplain lagi dan uang pembayaran akan langsung diteruskan ke *pelapak*. Bukalapak memberikan waktu 2 hari pada pembeli apakah ingin meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan.
- b. *Khiyar aib*, merupakan hak pilih dari kedua belah pihak yang melakukan akad, saat terdapat cacat pada obyek jual beli, dan cacat tersebut tidak diketahui oleh pemiliknya pada saat akad berlangsung. Pada *Shopee.co.id* disebutkan dengan jelas bahwa salah satu syarat pengembalian barang adalah barang cacat dan/atau rusak saat di terima. Selanjutnya pada *Tokopedia.com* tidak disebutkan syarat pengembalian barang, namun diberikan fitur Pusat Resolusi yang akan memfasilitasi penyelesaian masalah antara penjual dan pembeli. sedangkan pada *Bukalapak.com* disebutkan pengembalian barang dapat dilakukan jika ada kesalahan dari penjual dan barang tidak sesuai deskripsi.
- c. *Khiyar Ru'yah*, merupakan hak pilih bagi pembeli untuk menyatakan berlaku atau tidaknya jual beli yang dilakukan pada obyek yang tidak dilihat secara langsung pada saat akad berlangsung. Kemudian pembeli dapat menentukan apakah akad tersebut tetap berlangsung atau tidak setelah melihat barang tersebut. Hal ini sesuai dengan syarat dan ketentuan *Shopee.co.id*, *Tokopedia.com* dan *Bukalapak.com* yang memberikan jangka waktu pada pembeli setelah barang diterima, untuk mengkonfirmasi atau mengajukan klaim karena barang tidak sesuai atau ada cacat yang tidak terlihat.

#### IV. PENUTUP

##### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *escrow* sudah sangat baik dilakukan oleh ketiga *e-commerce*, yaitu *Shopee.co.id*, *Tokopedia.com* dan *Bukalapak.com*. Hal ini dapat dilihat banyak poin yang terpenuhi dalam tujuan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun dari 6 (enam) poin tujuan dalam undang-undang perlindungan konsumen ada 1 (satu) poin yang tidak terpenuhi, yaitu “*mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa*”. Baik *Shopee.co.id*, *Tokopedia.com* dan *Bukalapak.com* menggunakan *standart contract* untuk berlindung dari tanggung jawab untuk memastikan pengguna layanannya terhindar dari akses negatif yang dapat merugikan konsumen. ketiga *e-commerce* juga melepaskan tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang terjadi pada konsumen dalam syarat dan ketentuan pada web masing masing *e-commerce*. Hal ini juga tidak sesuai dengan pasal 4 undang undang perlindungan konsumen yaitu: *hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa*. Penyedia layanan *e-commerce* seharusnya menjamin barang yang ada pada katalog yang ada pada plat-

---

<sup>25</sup>“Aturan Penggunaan Bukalapak.”

formnya sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Selanjutnya Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com juga telah memenuhi kriteria sah nya suatu transaksi elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik. Kemudian ketiga *e-commerce* juga memenuhi aturan perdagangan secara elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

2. Dalam tinjauan hukum Islam, perlindungan konsumen yang diberikan oleh *e-commerce* penyedia jasa *escrow* yang dalam penelitian ini adalah Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com telah banyak memenuhi ketentuan dalam hukum Islam. Pada penelitian ini penulis menganalogikan *escrow* dengan samsarah atau lebih dikenal dengan makelar. Ketentuan dalam *escrow* yang dilakukan oleh Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com telah sesuai dengan rukun samsarah. Kemudian dalam tinjauan penulis dengan konsep *khiyar*, *Al-Ba'i*, dan perikatan Islam, ketiga *e-commerce* dengan menggunakan jasa *escrow* ini juga telah sesuai baik dari rukun dan syaratnya. Namun dalam konsep *muamalah* adanya *standard contract* tentang pelepasan tanggung jawab tidak sesuai dengan prinsip keadilan yang membuat konsumen yang dirugikan tidak dapat menuntut penyedia layanan saat terjadi kerugian pada konsumen.

#### B. Saran

1. Pengguna layanan *e-commerce* dengan menggunakan jasa *escrow*, sebaiknya terlebih dahulu harus membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh penyedia layanan untuk menghindari terjadinya hal yang dapat merugikan pengguna.
2. Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com mengevaluasi peraturannya, khususnya yang tidak sesuai dengan tujuan perlindungan konsumen yang ada dalam undang-undang perlindungan konsumen.
3. Shopee.co.id, Tokopedia.com dan Bukalapak.com membuat syarat dan ketentuan layanan dengan bahasa yang lebih mudah dipahami dan tampilan yang lebih menarik agar pengguna mudah memahami dan tertarik untuk membaca sebelum memulai transaksi.

#### REFERENSI

- Indonesia.go.id:Portal Informasi Indonesia. "Agama." Accessed December 15, 2018. <https://www.indonesia.go.id/profil/agama>.
- Bukalapak. "Aturan Penggunaan Bukalapak." Accessed June 13, 2019. <https://www.bukalapak.com/terms#dispute>.
- Dewi, Gemala, and Yeni Salama Barlinti. *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Efeendi, Jonaedi, and Jhonny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum (Normatif Dan Empiris)*. Depok: Prenada Media Group, 2016.
- Erliyani, Rahmida. *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum*. Cetakan II. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama, 2020.
- Hasan, M.Ali. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat)*. Jakarta: Raja

Grafindo Persada, 2004.

Shopee. “Kebijakan Pengembalian Dana Dan Barang.” Accessed June 13, 2019. <https://shopee.co.id/docs/3613>.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT.CitraAditya Bakti, 2004.

Muslim, Kitab Iman, Bab Perkataan Nabi “Barang siapa menipu kami maka bukan dari golongan kami”, Hadis Nomer 147, Kekuatan Hadis “*shahih*” menurut Ijma Ulama. Diakses dari Esklopedia Hadis.

Nurhalis. “Consumer Protection in The Perspective of Islamic Law and Law Number 8 of 1999.” *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan* 3, no. 3 (2015): 525–42. <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/267>.

Pandika, Rusli. “Esrow Suatu Perjanjian Pengantaran.” *Law Review* 3, no. 1 (2002): 228–38.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT.Ctra Aditya Bhakti, 2014.

Tokopedia. “Syarat Dan Ketentuan.” Accessed June 13, 2019. <https://www.tokopedia.com/terms.pl>.

Shopee. “Syarat Layanan.” Accessed April 15, 2019. <https://shopee.co.id/legaldoc/terms>.

Shopee. “Syarat Layanan.” Accessed June 13, 2019. <http://shopee.co.id/legaldoc/terms>.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomer 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Peraturan Pemerintah Nomer 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik