

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Penggunaan media di berbagai bidang saat ini berkembang secara pesat memberikan akses yang mudah bagi para pengguna di era digital saat ini. Sosial media digunakan sebagai tempat untuk berkomunikasi, baik dengan keluarga atau juga dengan teman, baik yang dekat ataupun yang jauh jaraknya. Tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi, saat ini media sosial juga digunakan sebagai alat perdagangan online.<sup>1</sup> Namun, sebelum adanya media sosial, penjualan hanya bisa dilakukan secara langsung antara konsumen dan pelaku usaha, yang mana konsumen harus datang ke toko dari pelaku usaha tersebut untuk melihat barang yang dijualnya.

Internet merupakan hasil dari salah satu perkembangan dari teknologi dan ilmu pengetahuan yang sudah membuka wawasan yang luas, terkhusus bagi masyarakat luas. Sistem yang diberikan juga memiliki pengaruh dan dapat membantu masyarakat di berbagai bidang, bukan hanya sebagai alat media pemberi informasi, namun juga sebagai alat untuk berkomunikasi, berinteraksi dan juga sebagai alat untuk bisnis. Jumlah pengguna internet di tahun 2023 menurut survei Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) mencatat

---

<sup>1</sup> Dewi Radix Prima. "*Sosial Media Sebagai Sarana Jual Beli Online.*" (2019): 1.

bahwasannya pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 78% atau menenmbus angka 215.626.156 jiwa, dari total penduduk 275.773.901 jiwa.

Internet atau yang biasa disebut juga sebagai *World Wide Network*, atau bisa diartikan sebagai komunikasi virtual yang dilakukan lewat media komputer dan gadget/handphone.<sup>2</sup> Para pengguna internet biasanya memiliki beragam tujuan dengan menggunakan internet, salah satunya digunakan sebagai alat untuk mempromosikan dan mengiklankan barang yang dijualnya.

Jual beli itu sendiri memiliki arti yakni transaksi yang mana pelaku usaha dan konsumen yang bertemu secara langsung, dengan maksud untuk menyepakati suatu harta benda sebagai alat pertukaran dengan harta yang lainnya.<sup>3</sup> Namun saat ini, karena perkembangan zaman yang semakin modern dan bervariasi yang mana pembeli lebih suka dengan pertukaran harta dengan uang.

Akibat yang timbul dari pesatnya perkembangan internet dalam jangka waktu beberapa tahun terakhir juga berdampak kepada masyarakat yang mulai mengiklankan dan membeli barang menggunakan akses dari internet. Dari data hasil survei yang dilakukan oleh republik, *Otoritas Jasa Keuangan* (OJK) pada April Tahun 2021, tercatat sebanyak 88,1% pengguna media sosial di Indonesia menggunakan fitur dari e-commerce untuk membeli barang secara

---

<sup>2</sup> Debora Danish K, "Komunikasi Virtual Adalah: Arti, Jenis, dan contohnya", Detikjabar, 19 Agustus 2022, diakses pada 18 maret 2024, <https://www.detik.com/jabar/jabar-gaskeun/d-6242763/komunikasi-virtual-adalah-arti-jenis-dan-contohnya>

<sup>3</sup> Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online (Pendekatan Fiqh Muamalah, Kaidah Fiqh, Ushl Fiqh, Maqasid al-Syariah, Hasil Bahsul Masa'il Nu, Fatwa DSN-MUI)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 1

online. Yang mana membuat Indonesia menempati negara dengan penduduk terbanyak keempat dalam hal melakukan transaksi jual beli lewat Internet, dibawah China, Jepang, dan Amerika Serikat.<sup>4</sup>

Salah satu media sosial yang banyak digunakan saat ini untuk perdagangan adalah Tiktok Shop, yang saat ini menjadi trending sebagai aplikasi/ atau media sosial yang bisa digunakan sebagai bisnis online. Pada awalnya aplikasi Tiktok hanya berisikan konten-konten vidio, yang semakin berkembangnya era digital dan banyaknya pengguna yang mengaksesnya, ditambahkan lah fitur belanja online bernama Tiktok Shop. Akibat munculnya Tiktok Shop ini, menjadikan para pelaku usaha menggunakan Tiktok Shop sebagai alat untuk melakukan jual beli secara online, dikarenakan kebutuhan pasar yang besar dan luas. dan juga sedang digemari oleh konsumen.

Tiktok Shop bisa memberikan info tentang suatu barang yang dijual yang bertujuan agar konsumen memiliki hasrat setidaknya tau mengenai barang tersebut lewat vidio yang diunggah dengan latar belakang lagu sebagai pengisi suara yang sudah disediakan oleh Tiktok.<sup>5</sup> Hal lain yang membuat banyak masyarakat menggunakan Tiktok Shop sebagai media jual beli secara online adalah dikarenakan para pengguna bisa langsung check out atau

---

<sup>4</sup> Intan Novita, "OJK : 88% pengguna internet belanja pakai e-commerce" 13 November 2021, diakses pada 29 Februari 2024 <https://ekonomi.republika.co.id/berita/r2i9wt320/ojk-881-persen-pengguna-internet-belanjapakai-ecommerce>

<sup>5</sup> Hayatun Nufus dan Trisni Handayani. "Strategi Promosi Dengan Memanfaatkan Media Sosial TikTok Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus pada TN Official Store)." *Jurnal EMT KITA* 6, no. 1 (2022): h. 22.

membeli barang/ atau produk langsung dari Tiktok Shop, tanpa harus berpindah ke aplikasi lain untuk menuntaskan transaksinya.

Namun dikarenakan naiknya keinginan konsumen dan mudahnya mengakses aplikasi Tiktok Shop ini, timbul efek negatif bagi konsumen, dikarenakan pembelian secara online tidak memperlihatkan wajah pelaku usaha dan konsumen secara langsung atau bertatap muka yang bisa menimbulkan kecurangan yang jadi hal penting yang mengharuskan adanya tindakan tegas yang merugikan pihak konsumen.<sup>6</sup>

Peraturan perlindungan konsumen tertulis dan diatur dalam Pasal 7 ayat D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (yang selanjutnya disebut UUPK), berbunyi “menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”. Didalam Undang-undang itu, sudah tertulis dengan jelas bahwasannya kewajiban dari seorang penjual yakni diharuskan untuk mengganti kerugian apabila terdapat barang yang rusak atau tidak sesuai dengan yang dijualnya.

Di dalam jual beli online, tidak ada interaksi antara pelaku usaha dan konsumen secara langsung. Hal inilah yang menyebabkan para Konsumen dalam jual beli online mempunyai risiko yang lebih besar ketimbang penjual, contoh barang yang sudah dibeli dan dibayar oleh konsumen, namun tidak sesuai dengan apa yang dipesannya, atau juga barang yang dipesan oleh

---

<sup>6</sup> Cindy Aulia Khotimah, and Jeumpa Crisan Chairunnisa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Business Law Review. Volume One* (2014): h. 15.

konsumen tidak sampai ke lokasi bahkan tidak dikirim oleh si penjual. Adanya rasa saling membutuhkan antara satu sama lain merupakan hal yang membuat manusia bisa membuat terciptanya zaman yang modern. Bahkan di zaman sekarang, akan terasa sulit apabila seseorang tidak memiliki keinginan untuk mempelajari dan beradaptasi terhadap cepatnya perkembangan teknologi yang sudah semakin berkembang dari tahun ke tahun.

Dalam praktiknya, penjual dan pembeli memiliki hak dan kewajibannya masing-masing yang harus dilaksanakan secara berimbang, khususnya saat berlangsungnya kegiatan jual beli. Indonesia sebagai negara hukum menganut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yang menjelaskan perihal perlindungan hak konsumen di dalamnya. Perlindungan hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan banyak cara, tetapi umumnya negara memberikan perlindungan lewat pengaturan hukum di negara itu. Adapun tujuan dari perlindungan hukum kepada konsumen, antara lain:<sup>7</sup>

1. Terciptanya sistem perlindungan konsumen yang di dalamnya menjamin akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi, khususnya kepentingan konsumen dan pelaku ekonomi.
3. Meningkatkan mutu barang dan jasa.
4. Memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dan pengusaha yang menipu atau menyesatkan.

---

<sup>7</sup> Nurmadjito. “Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen dalam menghadapi Era Perdagangan Bebas”, dalam: Syawali, H. dan Imaniyati, N.S., (*Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju). (2020) hlm. 7.

Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan

beberapa hak yang dimiliki oleh konsumen, antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan barang/jasa.
- b. Hak untuk memilih barang/jasa dan menerimanya sesuai dengan nilai tukarnya serta syarat dan jaminan yang sudah dijanjikan.
- c. Hak untuk mengubah informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi produk dan memberikan garansi.
- d. Hak untuk mendengarkan pendapat dan keluhan mengenai produk/jasa yang digunakan.
- e. Hak atas perlindungan dan upaya untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Hak konsumen atas masukan dan informasi.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani dengan cara yang adil, jujur, dan tidak diskriminatif.
- h. Hak atas kompensasi apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau perjanjian.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan-ketentuan hukum lainnya.

Dalam ajaran agama islam, jual beli termasuk kedalam kegiatan muamalah. Peraturan yang mengatur muamalah yakni Al-Ibahah yang berarti boleh asalkan tidak adanya dalil yang melarang hal tersebut. Oleh karenanya, dasar hukum dari penjualan online sama dengan penjualan dan akad As-Salam yang membolehkan jual beli didalam agam islam. Didalam salam, jual beli adalah suatu benda yang dibeli dengan memberikan uang terlebih dahulu secara tunai, dan barangnya akan diberikan setelah beberapa hari sesuai dengan ketentuan. Ulama syafi'iyah berpendapat bahwasannya akad dari As-salam diperbolehkan sampai dengan waktu yang sudah ditentukan dan bisa diberikan secara tunai.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Nur Dania Dasopang, “*Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam*”, 7 maret 2020, diakses pada minggu, 17 maret 2024, <https://www.uinsyahada.ac.id/jual-beli-online-dalam-perspektif-hukum-islam/>

Dalil Al-Qur'an yang memperbolehkan jual beli dan mengharamkan riba adalah sebagai berikut Al-Qur'an Surah Al-Baqarah :275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ  
 قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا  
 سَلَفَتْ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Yang Artinya : “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), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.”<sup>9</sup>

Orang-orang yang memakan riba yakni melakukan transaksi riba dengan mengambil atau menerima kelebihan di atas modal dari orang yang butuh dengan mengeksploitasi atau memanfaatkan kebutuhannya, tidak dapat berdiri, yakni melakukan aktivitas, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Mereka hidup dalam kegelisahan; tidak tenteram jiwanya, selalu bingung, dan berada dalam ketidakpastian, sebab pikiran dan hati mereka selalu tertuju pada materi dan penambahannya. Itu yang akan mereka alami di dunia, sedangkan di akhirat mereka akan dibangkitkan dari kubur dalam keadaan sempoyongan, tidak tahu arah yang akan mereka tuju dan akan mendapat azab yang pedih.

---

<sup>9</sup> QS. Al-Baqarah : 275

Urgensi dari penelitian ini terkait dengan pertumbuhan e-commerce yang menyebabkan adanya kebutuhan mendesak guna memastikan bahwasannya perlindungan konsumen masih tetap efektif dan juga relevan, perkembangan teknologi yang menyebabkan banyaknya masyarakat yang menggunakan internet, Tingkat kesadaran konsumen yang masih rendah terkait perlindungan konsumen perihal perlindungan atas hak-hak mereka dalam transaksi online, adanya pelaku usaha yang memanfaatkan banyaknya Masyarakat yang melakukan jual beli secara online namun dengan melakukan penipuan atas produknya.

As-Salam juga mengikuti rukun dan syarat dari jual beli, agar tidak adanya pertikaian antara pelaku usaha dan konsumen, As-Salam hanya sah apabila As-Salam menuliskan jenis barang yang dipesan oleh pembeli, dan juga ada penjelasan sifat dan macam-macamnya, menuliskan jumlah jika barang tersebut bisa dijumlahkan, menjelaskan kadarnya, terdapat takaran apabila barang bisa dihitung, menjelaskan beratnya apabila bisa dihitung, menuliskan keterangan ukuran apabila bisa diukur, dan juga sebaiknya barang yang dipesan ditangguhkan sampai waktu tertentu, setidaknya satu bulan.

Menurut pandangan hukum Islam, jual beli online atau transaksi secara elektronik dianggap sah apabila sudah memenuhi syarat-syarat umum transaksi jual beli, antara lain:<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Nafiatul Munawaroh, “Keabsahan Perjanjian Elektronik dan Syaratnya”, Hukum Online, 26 agustus 2022, diakses pada senin 18 maret 2024, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/keabsahan-perjanjian-elektronik-dan-syaratnya-1t54e1cbb95f00f/>

- 1) Kesepakatan para pihak.
- 2) Kecakapan atau kapasitas para pihak .
- 3) Objek/benda yang spesifik atau suatu hal tertentu.
- 4) Sebab/alasan yang halal.

Prinsip-prinsip yang terdapat di dalam jual beli konvensional juga bisa digunakan dalam praktek jual beli online. Adanya beberapa syarat seperti penawaran dan penerimaan dengan itikad baik, kesepakatan mengenai harga atas barang, dan juga keabsahan objek yang akan diperjual belikan. Adanya dukungan dari teknologi, informasi, dan arus transaksi yang mudah menyebabkan perkembangan teknologi bukan hanya pada satu bidang saja. Bahkan perekonomian pun berkembang pesat dan bisa menciptakan berbagai macam jenis barang atau jasa sesuai dengan keinginan produsen masing-masing. Dalam hukum islam, pendapat mengenai perekonomian memiliki arti tersendiri yang berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist. Yang mana dari sisi lain juga tidak menentang dengan hukum yang berlaku dan juga hukum islam sudah diakui oleh berbagai substansi masyarakat bahwasannya hukum islam saat ini jauh lebih baik.

Transaksi online juga harus mematuhi prinsip-prinsip syariah yang mana didalamnya melibatkan larangan adanya *riba*(bunga), *gharaar*(ketidakpastian berlebihan), dan menghindari transaksi yang melanggar nilai nilai etika islam. Dalam praktiknya, masyarakat muslim diharapkan untuk melakukan transaksi online dengan tetap memperhatikan moral dan etika yang sesuai dengan ajaran islam. Jual beli itu dianggap sebagai

*fi hukm ittihad al-majlis*, yang mana dapat diartikan satu tempat, satu waktu, dan satu posisi.

## **B. Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan peraturan perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online menurut Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia?
2. Bagaimana efektivitas peraturan perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online di tiktok shop menurut Hukum Islam dan Hukum Positif Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian hukum tentang adalah:

1. Untuk mengetahui apakah sudah efektif pelaksanaan peraturan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Tiktok Shop menurut Hukum Islam dan Hukum positif di Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah sudah efektif perlindungan konsumen yang ada dalam transaksi jual beli online di Tiktok Shop.

## **D. Orisinalitas Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yang dipaparkan memiliki perbedaan. Adapun perbedaannya sebagai berikut:

1. Nurul Astuti penelitian berupa skripsi studi manajemen Perbankan Syariah pada tahun 2019 dengan judul Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-commerce*) Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan dan Hukum Islam. Inti dari penelitian ini adalah menerapkan mekanisme jual beli online yang dilakukan oleh konsumen dan proses/ atau tahapan yang dilalui konsumen dalam transaksi jual beli online menurut hukum islam, dan lebih berfokus kepada pelaku usaha. Perbedaan dengan apa yang sudah ditulis penulis, adalah Efektivitas penerapan peraturan perlindungan konsumen atas jual beli online yang ada di masyarakat menurut perundang- undangan dan hukum islam.
2. Ricardo Farera penelitian berupa Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Tahun 2020 dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada di Pekanbaru, Inti dari skripsi ini, adalah Faktor utama yang menjadi fokus adalah dikarenakan terlalu lama dan berbelit belit, sehingga menyebabkan konsumen mendapatkan hambatan guna melakukan tuntutan atas kerugian yang diterimanya. Perbedaaan dengan apa yang sudah ditulis oleh penulis, yakni yantangan yang dihadapi konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian yang dialami dan memberikan solusi atas hal tersebut baik dengan ganti kerugian maupun pengembalian uang atau *refund*.
3. Dea Septiasa El Sentosa penelitian berupa Skripsi program studi Ilmu Hukum Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun 2021 dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi

Jual Beli *Online* di Facebook. Inti dari penelitian ini, menjelaskan tentang kebijakan yang diberikan kepada konsumen akan memberikan resiko atas perbuatan yang ditimbulkan akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli online. Pembedanya dengan apa yang sudah ditulis penulis adalah lebih membahas perihal jawaban atas tantangan-tantangan yang dialami oleh konsumen dan memberika beberapa opsi yang bisa dilakukan oleh para konsumen yang dilanggar hak-haknya.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD  
YOGYAKARTA  
UNIVERSITAS