

**Analisa Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Pada Marketplace Blibli.com
dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif**

Mifahul Zannati¹, Mohamad Tedy Rahardi^{2*}

^{1,2} Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
E-mail: tedy@stainkepri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisa tentang transaksi jual beli melalui Marketplace Blibli.com. Perlindungan konsumen di Blibli.com belum sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh Blibli.com. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris yang bersifat kualitatif berbasis kajian pustaka (library research). Sumber data primer dalam penelitian ini melalui wawancara dengan pengguna marketplace Blibli.com. Hasil penelitian perlindungan konsumen pada transaksi di marketplace perspektif hukum Islam dan hukum positif, menurut perspektif hukum Islam perlu adanya kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya. Tidak sah suatu akad apabila salah satu pihak dalam keadaan terpaksa atau juga merasa tertipu, hak-hak konsumen juga dilindungi dalam hukum Islam serta terdapat asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi dalam melakukan kegiatan bisnis. Hal ini diperkuat melalui perspektif hukum positif dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta hak dan kewajiban konsumen dalam pasal 4 dan 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha harus sadar bahwa konsumen dilindungi oleh Undang-Undang.

Kata Kunci: Blibli, Perlindungan Konsumen, Marketplace

Abstract

This study analyzes the transaction of buying and selling through the Blibli.com Marketplace. Consumer protection at Blibli.com is not in accordance with the terms and conditions determined by Blibli.com. The research method used is a type of empirical legal research that is qualitative based on literature review (library research). The primary data source in this study was through interviews with Blibli.com marketplace users. The results of the study of consumer protection in transactions in the marketplace from the perspective of Islamic law and positive law, according to the perspective of Islamic law, there needs to be truth and accuracy of information when a business actor promotes their merchandise. An agreement is invalid if one party is in a forced state or also feels deceived, consumer rights are also protected in Islamic law and there are principles that are used as guidelines in conducting transactions in carrying out business activities. This is reinforced through the perspective of positive law in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the rights and obligations of consumers in articles 4 and 7 of the Consumer Protection Law. Business actors must be aware that consumers are protected by law..

Keywords: Blibli, Consumer Protection, Marketplace.

PENDAHULUAN

Marketplace adalah sebuah tempat di mana transaksi bisnis *online*, seperti penjualan barang, jasa, atau informasi, dilakukan secara digital antara penjual dan pembeli. Selain itu, *marketplace* berfungsi sebagai penghubung transaksi karena *marketplace* memastikan tidak ada kecurangan dalam proses jual beli, sehingga tidak ada yang merasa dirugikan baik dari penjual maupun pembeli.. Bisa dikatakan juga bahwa *marketplace* merupakan tempat bagi para penjual dalam memasarkan produk yang dijualnya¹.

Banyak orang yang merasa jual beli *online* sangat nyaman dan bermanfaat, karena mereka dapat dengan mudah melakukan berbagai jenis aktivitas jual beli dan transaksi berbagai jenis barang, makanan ataupun yang lainnya dengan mudah. Dalam jual beli ini memiliki unsur yaitu tolong- menolong dimana terdapat pihak penjual yang berjualan untuk mendapatkan keuntungan dari hasil dagangannya, sedangkan pihak pembeli akan merasa puas dengan kebutuhan hidupnya yang terpenuhi².

Dalam transaksi *online*, penjual harus tetap konsisten dalam perkataan dan tindakan bisnisnya. Penjual diminta untuk bersikap profesional serta tepat janji, tepat waktu, mengakui kelemahan dan kekurangan, selalu memperbaiki kualitas barang atau jasa secara berkesinambungan serta tidak menipu ataupun berbohong. Penjual juga harus menampilkan sikap keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan berbuat yang baik dalam muamalah ini, apalagi berhubungan dengan pelayanan masyarakat³.

Transaksi jual beli *online* tidak hanya dapat dilakukan melalui surat menyurat atau *e-mail* saja, namun juga melalui media sosial seperti *facebook*, *line*, *whatsapp*, *instagram* dan lainnya. Transaksi melalui internet sangat populer karena sangat mudah dan murah, apalagi pembayarannya dapat dilakukan melalui internet.

Menghilangnya jejak kertas yang merupakan bagian tak terpisahkan dari transaksi tradisional mempunyai dampak yang besar. Transaksi elektronik ini dapat dipahami sebagai segala kegiatan perdagangan yang transaksinya tersebut terjadi seluruhnya atau sebagian di dunia maya, contohnya: Penjualan barang dan jasa melalui Internet, periklanan online, pemasaran, pemesanan dan pembayaran secara *online*⁴.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU ITE) dikeluarkan sebagai bentuk upaya melindungi hak-hak konsumen transaksi *e-commerce*, hal ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia yang melakukan transaksi bisnisnya melalui *e-commerce* untuk lebih menyadari akan segala hak dan kewajiban yang dimiliki, dan pula hak dan kewajiban pelaku usaha seperti dapat dibaca dari konsideran undang-undang ini dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab⁵.

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022). Hal. 22

² S. Hi Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Prenada Media, 2017). Hal. 138

³ Amirul Arif, "Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)" (Universitas Islam Indonesia, 2020).

⁴ AYUPRATIWI VANI, "TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PRAKTIK JUAL BELI LIPSTIK TIRUAN (Studi Di Pasar Gisting Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus)" (UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2023).

⁵ Dewa Gde Rudy et al., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Bali: Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016). Hal. 109

Dalam pandangan Islam jual beli seperti ini termasuk dalam kategori jual beli yang terlarang karena mengandung unsur ketidakjelasan sifat barang yang diperjualbelikan. Hukum syariat Islam sendiri telah mengatur kegiatan jual beli ini dengan cukup ketat, baik di dalam dalil Alquran, Hadis, Ijma', dan juga Qiyas dimana dibahas tentang syarat-syarat penjual, pembeli, barang yang dijual, dan juga tentang akad-akad jual beli yang dianjurkan atau dilarang karena menimbulkan kemudharatan pada salah satu pihak.⁶

Hukum positif di Indonesia juga telah mengatur urusan jual beli ini agar terciptanya kemaslahatan bagi semua pihak baik pembeli maupun penjual dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti akan adanya pasal yang mengatur dalam urusan ini.⁷

Ada sejumlah warga Republik Indonesia yang mengeluh saat berbelanja di *e-commerce*. Salah satunya karena barang yang dibeli tidak sampai dan uang menghilang. Berdasarkan Data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 2024 telah tercatat sebanyak 124 pengaduan konsumen terkait permasalahan di *e-commerce* belanja *online*. Pengaduan soal *e-commerce* itu menyumbang 13,1% dari total pengaduan kepada YLKI selama 2023 sebanyak 943 pengaduan. Secara terperinci, kasus *refund* di *e-commerce* menjadi yang paling banyak dilaporkan yaitu mencapai 23,4%. Selanjutnya diikuti oleh kasus penipuan atau pembobolan sebanyak 14,8%; barang tidak dikirim sebanyak 5,5%; masalah pengiriman 4,7%; barang tidak sampai 3,9%; informasi 3,1%, aplikasi eror 1,6%; dan barang hilang 0,8%.⁸ Terjadinya permasalahan-permasalahan yang terpapar jelas sesuai dengan latar belakang di atas mempengaruhi citra merek Blibli.com, akibatnya Blibli.com dapat berakhir menjadi kurang dapat untuk dipercayai oleh pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris yang bersifat kualitatif berbasis kajian pustaka (*library research*). Dengan pendekatan kualitatif, mengungkapkan permasalahan dalam perilaku dan peran negara. Pendekatan kualitatif memiliki tujuan untuk memahami dan menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan.⁹ Sumber data primer dalam penelitian ini melalui wawancara dengan pengguna *marketplace* Blibli.com. Data sekunder diperoleh melalui dua acara yaitu bisa secara langsung maupun tidak langsung seperti studi literatur, contohnya mengumpulkan data dari karya tulis penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, studi literatur dan *library research*. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam

⁶Popi Putra dan nurnasrina, *Kegiatan Usaha Bank Syariah*, 2017.

⁷"Undang-Undang No. 8 Th 1999"

⁸ Dewi Rachmawati, "YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak Di Sektor E-Commerce," accessed April 4, 2025, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/yliki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998). Hal. 20

Islam merupakan agama yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moral tersebut, termasuk dalam masalah ekonomi. Islam mengatur perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhannya, Islam mengatur bagaimana manusia dapat melakukan kegiatan-kegiatan dalam bisnis yang membawa manusia berguna bagi kemaslahatan. Berdasarkan hal itu, Islam turut memberikan jalan bagi manusia untuk melakukan berbagai improvisasi dan inovasi melalui sistem dan teknik dalam perdagangan.¹⁰

Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, Islam dengan konsep Maqâshid Syari'ah menurut Ibnu Asyur meneliti dalil-dalil hukum yang sama 'illat-nya, sampai merasa yakin bahwa 'illat tersebut adalah maqshad-nya. Seperti larangan syara' untuk membeli produk makanan yang belum ada di tangan, adanya larangan monopoli perdagangan produk makanan. Semua larangan ini adalah hukum syara' yang berujung pada satu 'illat hukum yang sama, yaitu larangan mencegah peredaran produk makanan di pasaran.¹¹

Saat ini, ada banyak usaha manusia yang berkaitan dengan barang dan jasa. Selain itu, Tuntutan masyarakat yang meningkat serta kemajuan dalam teknologi dan ilmu pengetahuan telah menghasilkan model transaksi baru. Hukum Islam harus diterapkan untuk menyelesaikannya. Penyelesaian yang dapat menyelesaikan masalah kehidupan nyata sekaligus tetap Islami. Apabila salah satu pihak merasa dipaksa atau ditipu maka akadnya batal. Meskipun akad itu menyenangkan bagi kedua belah pihak, namun salah satu pihak bisa saja merasa ditipu sehingga mengakibatkan hilangnya kenikmatan dan berakhirnya akad. Misalnya seperti pembeli yang merasa tertipu karena dirugikan oleh penjual karena barangnya terdapat cacat.¹²

Kaidah lain yang menjelaskan tentang masalah ini adalah sebagai berikut:

إِذَا أَنْتَ بَايَعْتَ فَقُلْ لَا خِلَافَ. ثُمَّ أَنْتَ فِي كُلِّ سَلْعَةٍ ابْتَغَيْتَهَا بِالْخِيَارِ ثَلَاثَ لَيَالٍ فَإِنْ رَضِيتَ فَأَمْسِكْ وَإِنْ سَخِطْتَ فَارْدُدْهَا عَلَى صَاحِبِهَا - رواه ابن ماجه

Artinya: “Apabila kamu menjual maka katakanlah dengan jujur dan jangan menipu. Jika kamu membeli sesuatu maka engkau mempunyai hal pilih selama tiga hari, jika kamu rela maka ambillah, tetapi jika tidak maka kembalikan kepada pemiliknya.” (HR. Ibnu Majah)¹³

Untuk mencegah penipuan hukum khiyar diterapkan oleh penjual atau pembeli, dengan adanya peraturan ini pihak yang tertipu diperkenankan membatalkan kembali transaksi dan meminta uangnya kembali.¹⁴

Konsep hukum Islam dalam hal ini berarti bahwa kedua belah pihak dalam hubungan kontraktual dapat dianggap baik, jujur, adil, dan seimbang jika mereka mengetahui fakta dan

¹⁰ Arif, “Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).”

¹¹ Safriadi Safriadi, *MAQÂSHID AL-SYARI'AH & MASHLAHAH: Kajian Terhadap Pemikiran Ibnu 'Asyur Dan Sa'Id Ramadhan AlButi* (Lhokseumawe: Seva Bumi Persada, 2021). Hal. 199

¹² “Lokasi: Kaidah-Kaidah Fikih : Kaidah-Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Yang Praktis,” accessed May 25, 2024, <https://onesearch.id/Record/IOS5970.INLIS00000000038796>.

¹³ Redaksi Muhammadiyah, “Khiyar dalam Jual-Beli,” *Muhammadiyah* (blog), July 30, 2020, <https://muhammadiyah.or.id/2020/07/khiyar-dalam-jual-beli/>.

¹⁴ Haifa Nadira, “Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Terhadap Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh” (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018).

kondisi persetujuan yang disepakati pada awal proses transaksi atau promosi (umum). Karena perjanjian awal tidak mengkhususkan pemberian produk dalam jangka waktu tertentu.¹⁵

Perlindungan konsumen harus sesuai dengan konsep kemashlahatan asas *al-dharuriy*, faktor dasar yang harus ada pada manusia agar terbentuknya kemashlahatan yang hakiki bagi manusia. Asas ini berhubungan erat dengan pelaksanaan kaidah Islam, yaitu:¹⁶

1. *Ad-Dhien*, yaitu memelihara kemashlatahan agama
2. *An-Nafs*, yaitu asas pemeliharaan dan penjagaan jiwa
3. *An-Nasb*, yaitu menjaga dan memelihara kehormatan dan keturunan
4. *Al-Aql*, yaitu menjaga dan memelihara kejernihan akal pikiran
5. *Al-Mal*, yaitu menjaga dan memelihara harta benda

Dari kelima asas tersebut, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa kepentingan pelanggan tidak boleh diabaikan begitu saja; sebaliknya, kepentingan pelanggan harus dilindungi dengan baik. Kemashlahatan yang dikehendaki adalah kemashlahatan bagi semua pihak, baik konsumen maupun penyedia jasa.

Konsep Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Positif

E-commerce, yang didasarkan pada teknologi canggih, telah mengubah cara perdagangan konvensional di mana konsumen dan perusahaan berinteraksi satu sama lain secara langsung, menjadi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Penandatanganan elektronik digunakan dalam sistem perdagangan e-commerce sejak pembelian, pemeriksaan, dan pengiriman. ¹⁷

Salah satu *transformasi* yang sangat *signifikan* disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi telah mengubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi digital. Sistem digital ini memungkinkan dunia usaha melakukan suatu transaksi dengan menggunakan media elektronik yang lebih menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Saat ini, banyak transaksi perdagangan yang menggunakan teknologi sebagai medianya disebut "transaksi elektronik", "perdagangan elektronik", atau "*e-commerce*". *E-commerce* sendiri mencakup segala bentuk perdagangan atau perniagaan barang dan jasa dengan menggunakan media elektronik.

Perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dimana didalamnya memperhatikan beberapa pertimbangan, yaitu :

1. Bahwa tujuan dari pembangunan nasional yakni untuk pemerataan keadilan dalam era demokrasi yang berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945.
2. Dalam era globalisasi pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuh kembangnya dunia usaha yang menghasilkan berbagai barang dan jasa dengan

¹⁵ "Lokasi: Kaidah-Kaidah Fikih : Kaidah-Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Yang Praktis."

¹⁶ Fathurrahman Djamil, *Filsafat Hukum Islam* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997).

¹⁷ Ainul Masruroh, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora* 11, no. 1 (2019): 53–60.

memanfaatkan teknologi agar mendapatkan kepastian tanpa adanya kerugian serta keharusan yang memadai untuk konsumen dalam ketentuan untuk perlindungan hukum.

Dalam pertimbangan-pertimbangan yang telah diuraikan, maka perlu adanya perangkat peraturan perUndang-Undangan dalam mewujudkan keseimbangan para konsumen untuk mendapatkan keadilan sebuah hukum.¹⁸

Dalam transaksi jual beli *online*, ada banyak pihak yang terlibat, seperti penjual, pembeli, perusahaan pengiriman atau kurir, dan layanan pembayaran. UU Perlindungan Konsumen Pasal 4 mengidentifikasi dua ketentuan yang sering dilanggar oleh para pengusaha dalam transaksi penjualan *online*. Pertama, Pasal 4 huruf a menekankan hak konsumen terkait keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Kedua, pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak menerima informasi yang akurat, transparan, dan jujur mengenai status dan jaminan produk atau jasa yang dibelinya.

Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur perlindungan konsumen. Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak untuk diberikan kenyamanan dan keamanan saat memilih barang, dan konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang akan mereka beli. Jika terjadi pelanggaran, konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila pelanggaran tersebut terjadi.

Dalam pasal di atas, pelaku usaha harus sadar bahwa konsumen dilindungi oleh undang-undang. Namun, meskipun ada undang-undang, banyak pelaku usaha yang tidak mengindahkan aturan tersebut karena mereka tidak menyadari konsekuensi yang akan mereka terima jika mereka melanggar ketentuan pasal tersebut.

Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus dilakukan dengan itikad baik, subtransi dari pasal 7 sebagai berikut : Kewajiban pelaku usaha adalah :

1. Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya
2. Meberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang dipasarkan
3. Serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
4. Meberikan pelayanan terhadap konsumen secara benar dan jujur dan dilarang diskriminatif
5. Menjamin mutu barang serta jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang
6. Memberikan kesempatan terhadap konsumen untuk mencoba, mengetes, barang yang dibelinya dan memberikan jaminan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang jasa yang diperdagangkan.¹⁹

Sebagaimana dinyatakan dalam label atau sebagaimana dinyatakan dalam pasal 8 ayat (2) menjelaskan : pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, bekas

¹⁸ "Perlindungan Konsumen Menurut Uu No 8 Tahun 1999," diakses 10 Februari 2024, <https://disperindag.sumbaproprov.go.id/details/news/9218>.

¹⁹ Ramadhan Wardhana and Dwi Desi Yai Tarina, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook," *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 8, no. 5 (2021): 1259–68.

tanpa ada keterangan yang jelas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.

Selain itu, ketentuan tentang tanggung jawab pelaku usaha, seperti pedagang atau penjual, sangat penting ketika pembeli menemukan bahwa barang atau layanan yang mereka beli tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Pasal 19 hingga 28 UUPK menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha. Situasi ini terjadi ketika bisnis bertindak dengan cara yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen, seperti kerusakan atau kontaminasi barang atau jasa yang mereka berikan. Prinsip pertanggungjawaban ini tidak hanya terbatas pada proses pembuatan barang atau jasa; mereka juga mencakup orang-orang yang bekerja dalam iklan dan orang-orang yang membeli barang atau jasa dari luar negeri.

Dalam hukum ekonomi syariah terkait sebuah perlindungan hukum, tidak ada perbedaan antara pemakai akhir dan pemakai medium. Sebelumnya sudah di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimana peraturan ini berlaku untuk seluruh rakyat Indonesia yang tidak mendapatkan keadilan hukum khususnya para konsumen yang dirugikan tanpa melihat Agama yang dianutnya. Namun mengingat mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama Islam, maka bentuk perlindungan hukum konsumen muslim sangat diperlukan tentunya dengan sistem syariah. Perlindungan ini merupakan cara bagaimana ekonomi Islam dalam pemenuhan kebutuhan konsumen dalam suatu barang, halal tidaknya sebuah transaksi yang melalui tindakan penerapan sifat pasar dalam sebuah usaha.

Perlindungan hukum konsumen yang dikompilasikan dengan hukum ekonomi syariah juga perlu untuk pedoman dari segi syariat dalam mewujudkan keadilan yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan di Negara ini. pedoman berujuk pada kajian Fikih Muamalah yang mencakup semuanya tentang perlindungan hukum sebagai peraturan-peraturan yang bersifat kasasi. Maka dari itu, lahirlah Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2008 yang disahkan dimana didalamnya membahas berbagai aspek jaminan sesuai prinsip syariah atau dapat disebut dengan fikih lokal.

Oleh karena itu, peraturan yang lebih tegas diperlukan untuk melindungi konsumen, khususnya mereka yang menggunakan *e-commerce* dan pasar. Karena pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli, terutama dalam transaksi *marketplace* antara penjual dan pembeli online, sangat penting bahwa transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli di *marketplace* Facebook tidak saling merugikan satu sama lain. Sangat diharapkan bahwa penjual *marketplace* memberi tahu pelanggan tentang apa yang mereka jual untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan sebagai pembeli *online*.

Contoh dan Kronologi Kasus Penerapan Perlindungan Konsumen

Informan bernama Cornelia Dirgantari, umur 24 tahun, pekerjaan wiraswasta. Menurut penuturan informan, saat membeli barang pada 3 atau 4 bulan yang lalu merasa dirugikan akibat tidak sesuai dengan pesanan dan barang yang diterima oleh korban dalam keadaan cacat atau tidak sesuai dengan yang korban pesan sebelumnya. Disini korban menambahkan biaya penanganan dalam pengemasan berupa biaya bubble wrap untuk pesanananya, saat menghubungi pihak penjual atau tokonya berharap ada itikad baik, namun pihak penjual saat dikorfirmasi malah *selow respon* dan merespon kembali korban di lain hari dan respon dari pihak penjualnya mengatakan bahwa terjadinya tekanan ball atau kesalahan dari pihak ekspedisi. Disini permasalahannya tidak selesai dan korban merasa

kecewa menggunakan *Marketplace* Blibli tersebut yang mana tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dan berharap kepada pihak Blibli untuk memperbaiki kinerjanya serta tanggap respon.²⁰

Informan bernama Yuri Prastika, umur 26 tahun, Pekerjaan Wiraswasta. Pertama kalinya menggunakan *Marketplace* Blibli.com saat hendak membeli barang mic portable pada tahun 2023 bulan November. Korban mengalami permasalahan berupa pengiriman yang tidak sesuai dengan estimasi kedatangan barang dan barang yang diterima dalam keadaan tidak hidup atau rusak. Korban mengalami kerugian kurang lebih sekitar Rp. 500.000-, dan barang yang diterima tidak bisa digunakan lagi. Korban langsung menghubungi pihak penjual pada *marketplace* tersebut dan tidak mendapatkan respon yang baik dari pihak penjual. Disini korban merasa kecewa dan sedih atas kerugian yang dialaminya. Menurut penuturan korban tidak ingin berbelanja kembali pada *marketplace* tersebut dan memberikan rating pada barang belanjanya dengan bintang 1 (satu).²¹

Analisis Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam dan Hukum Positif

Dalam Islam, konsep perlindungan konsumen dibuktikan dengan adanya *khiyār*, atau hak memilih, yang melindungi hak konsumen dalam proses jual beli, seperti *khiyar majlis*, *khiyar aib*, *khiyar syarat*, *khiyar ta'yn*, dan *khiyar ru'yah*. Berbagai jenis *khiyar* juga dirancang untuk melindungi hak konsumen sesuai dengan situasinya.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan produk atau jasa. Mereka memiliki hak untuk memilih, menerima produk yang sesuai dengan kebutuhannya dan nilai tukarnya, memiliki jaminan, memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan jelas, memiliki hak untuk penyelesaian sengketa, menerima bimbingan dan pendidikan, dan dilayani dengan baik. Dalam hukum Islam, konsumen memiliki hak *khiyar*, yang mencakup *khiyar majlis*, *khiyar syarat*, *khiyar 'aib*, *khiyar ta'yn*, dan *khiyar ru'yah*.

Hukum Islam telah mengatur dan menerapkannya dalam masyarakat sebelum Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebelum orang-orang Barat merumuskan hukum Islam, hak-hak konsumen bahkan sudah ada sebelumnya. Secara umum, undang-undang yang berlaku saat ini sesuai dengan perlindungan konsumen yang ada dalam hukum Islam, meskipun ada beberapa perbedaan dalam istilah.

Adanya hukum perikatan antara kedua belah pihak dapat disimpulkan dari contoh syarat dan ketentuan di atas. Yang mana pelanggan mematuhi syarat dan ketentuan ketika mereka melakukan transaksi *online*. Baik melalui blog pribadi maupun melalui *marketplace*, yang disebutkan sebelumnya. Pembayaran dalam jual beli *online* tidak hanya dilakukan dengan cara virtual. Akhir-akhir ini, kita sering mendengar istilah "COD", yang berarti pembayaran dilakukan saat barang diserahkan kepada pelanggan. Kita tahu bahwa berbagai metode pembayaran meningkatkan kepercayaan konsumen.

Namun, masih ada perdebatan tentang kesesuaian produk yang dijual secara online. karena faktor pengambilan gambar dan/atau barang yang telah dipesan sebelumnya Dengan

²⁰ Wawancara dengan [Cornelia Dirgantari](#), di Toapaya Selatan, Pada tanggal 2 Mei 2024 di Bt. 16.

²¹ Wawancara dengan Yuri Prastika, di Bt. 16 Toapaya Selatan, pada tanggal 2 Mei 2024.

demikian, pelanggan hanyalah objek akhir dari keuntungan. Konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari pembelian tersebut.

Perlindungan hukum yang timbul dari hak dan kewajiban para pihak dalam bertransaksi, dalam hal transaksi tersebut pihak konsumen seharusnya mengetahui bagaimana haknya sebagai konsumen,

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang sangat bergantung satu sama lain, hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Pasal 1 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian Pelaku Usaha, sebagai berikut: “Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Setiap konsumen mengharapkan pelayanan terbaik dari penjual atau produsen. Karena itu, pelanggan tidak terbatas pada satu perusahaan *e-commerce*. Hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa sebagian besar orang yang pernah merasakan kekecewaan terhadap toko jual beli *online* yang akan mereka tuju adalah berpindah haluan, yang berarti mereka tidak akan mencoba berbelanja di toko tersebut lagi.

Setiap tindakan membawa resiko. Beberapa kemungkinan yang mungkin terjadi adalah barang tidak sesuai dengan gambar, pengiriman yang terlalu lama, atau bahkan cacat pada barang. Mereka kadang-kadang bingung ke mana harus melapor, sehingga mereka hanya menerima barang yang telah sampai.

KESIMPULAN

Perlindungan transaksi dalam perlindungan konsumen di Blibli.com belum sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang telah ditentukan oleh Blibli.com. Sebagian besar orang yang pernah merasakan kekecewaan terhadap toko jual beli *online* yang akan mereka tuju adalah berpindah haluan, yang berarti mereka tidak akan mencoba berbelanja di toko tersebut. Oleh karenanya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan perlindungan konsumen dan pelaku usaha. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pertanggung jawaban secara materiil dan yuridis terhadap pelaku usaha dengan itikad tidak baik. Dalam perspektif hukum Islam yang melindungi hak konsumen dalam proses jual beli seperti, *khiyar majlis*, *khiyar aib*, *khiyar syarat*, *khiyar ta'yin*, dan *khiyar ru'yah* yang dirancang untuk melindungi hak konsumen sesuai dengan situasinya. Pembeli memiliki hak untuk memilih, menerima produk yang sesuai dengan kebutuhannya dan nilai tukarnya, memiliki jaminan, memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan jelas, memiliki hak untuk penyelesaian sengketa, menerima bimbingan dan pendidikan, dan dilayani dengan baik. Perlu adanya payung hukum dalam transaksi jual beli secara online Karena masih sering terjadi sengketa konsumen dalam bertransaksi jual beli secara online. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memahami peraturan yang mengatur perlindungan konsumen. Semua pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli online harus memperhatikan itikad baik, yaitu tindakan seseorang

yang akan melakukan transaksi atas dasar kepercayaan satu sama lain dan tidak adanya yang ditutupi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arif, Amirul. "Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online (Studi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)." Universitas Islam Indonesia, 2020.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Djamil, Fathurrahman. *Filsafat Hukum Islam*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.
- "Lokasi: Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Yang Praktis." Accessed May 25, 2024. <https://onesearch.id/Record/IOS5970.INLIS000000000038796>.
- Masruroh, Ainul. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora* 11, no. 1 (2019): 53–60.
- Muhammadiyah, Redaksi. "Khiyar dalam Jual-Beli." *Muhammadiyah* (blog), July 30, 2020. <https://muhammadiyah.or.id/2020/07/khiyar-dalam-jual-beli/>.
- Nadira, Haifa. "Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Terhadap Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh." UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.
- "PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT UU NO 8 TAHUN 1999." Accessed February 10, 2024. <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218>.
- Rachmawati, Dewi. "YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak Di Sektor E-Commerce." Accessed April 4, 2025. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.
- Rudy, Dewa Gde, I. Made Sarjana, Suatra Putrawan, Ida Bagus Putu Utama, AA Ketut Sukranata, and I. Made Dedy Priyanto. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Bali: Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016.
- Safriadi, Safriadi. *MAQĀSHID AL-SYARI'AH & MASHLAHAH: Kajian Terhadap Pemikiran Ibnu 'Asyur Dan Sa'Id Ramadhan AlButhi*. Lhokseumawe: Seva Bumi Persada, 2021.
- VANI, AYUPRATIWI. "TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PRAKTIK JUAL BELI LIPSTIK TIRUAN (Studi Di Pasar Gisting Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus)." UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2023.
- Wardhana, Ramadhan, and Dwi Desi Yayi Tarina. "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook." *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 8, no. 5 (2021): 1259–68.
- Zulham, S. Hi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media, 2017.