

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya teknologi yang sangat pesat di zaman yang modern sekarang, tentunya semakin memudahkan masyarakat dalam menjalankan hidup.¹ Salah satu manfaat internet yang berdampak besar adalah pada bidang perdagangan. *E-commerce* dan *marketplace* adalah sebuah aplikasi transaksi dagang *online* dengan media internet. Salah satu *marketplace* yang kini banyak diminati oleh masyarakat Indonesia salah satunya adalah Shopee.² Setiap bulan shopee memiliki pengunjung mencapai 126,99 juta, yang menduduki posisi kedua setelah Tokopedia.³

Shopee adalah *marketplace* yang menyediakan berbagai pelayanan yang memudahkan konsumen ataupun produsen untuk melakukan transaksi jual beli. Seperti gratis ongkir, *cashback*, *cash on delivery*, *return* serta *refund* jika pembeli tidak mendapatkan barang yang sesuai. Namun dalam praktiknya masih banyak penjual maupun pembeli tidak mengetahui atau tidak bisa menggunakan fitur pengembalian barang atau dana yang disediakan oleh Shopee.

¹ Ringga Perdana, "Pengaruh Teknologi Komunikasi dalam Masyarakat", <http://diskominfosantik.bekasikab.go.id/berita/601/pengaruh-teknologi-komunikasi-dalam-masyarakat>, diakses pada 24 Maret 2022.

² Timedoor, "Best 5 e-commerce marketplace di Indonesia", <https://id.timedoor.net/blogs/5-E-commerce-Marketplace-Terbaik-di-Indonesia/>, diakses pada 24 Maret 2022.

³ Ida Nurcahyani, "Shopee, E-commerce peringkat teratas di Indonesia", <https://id.berita.yahoo.com/shopee-e-commerce-peringkat-teratas-043138823.html>, diakses pada tanggal 24 Maret 2022.

Seperti yang terdapat pada ulasan salah satu toko di *Marketplace* Shopee. Pengguna Bernama Sefina, memberikan ulasan bahwa dirinya mendapatkan barang yang *reject* dibuktikan dengan foto yang dilampirkan. Pemilik akun menyatakan bahwa dia merasa dirugikan karena tidak bisa melampirkan syarat sebagai klaim pengembalian. Syarat tersebut adalah berupa video *unboxing*. Karena sudah terlanjur membuka paket maka dia tidak bisa lagi membuat video tersebut.⁴ Produk *reject* adalah sebuah produk yang tidak atau bahkan kurang memenuhi kualitas yang telah ditentukan. Kualitas yang tidak terpenuhi membuat hasil dari produk tidak dapat digunakan secara tepat. Mulai dari fungsinya, fisiknya dan lain.⁵

Penulis tertarik mengangkat permasalahan ini karena banyaknya pengguna Shopee yang belum menerima hak perlindungan sebagai konsumen. Dan banyaknya kasus pengeksploitasian kepada konsumen membawa saya untuk mengangkat permasalahan tentang hal tersebut. Dengan demikian penulis tertarik dengan judul **“Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang *Reject* di Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”**

B. Definisi Operasional

Agar judul penelitian ini mudah dimengerti maka penulis akan menjelaskan pengertian dari judul tersebut:

⁴ Sefina (Konsumen Shopee), *Wawancara*, Chatt shopee, 17 Juni 2022.

⁵ Aprilia Puspasari, "Proses Pengendalian Kualitas Produk Reject dalam Kualitas Kontrol Pada PT. Yasufuku Indonesia Bekasi", *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1, (Maret 2019), h. 72.

1. Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi berarti menerapkan atau pelaksanaan.⁶

2. Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa "*Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.*"

3. Barang Reject

Reject atau *Re Use* dalam pabrik industri berarti sebuah barang yang tidak memenuhi spesifikasi dan standart kualitas yang ada dan masih bisa di olah kembali.⁷

4. Shopee

Shopee adalah sebuah kantor yang berpusat di Singapura, milik Sea Limited yang beroperasi di bidang situs elektronik komersial, berdiri pada tahun 2009 didirikan oleh Forrest Li.⁸ Dengan modal pengalaman belanja dari berbagai wilayah berhasil membuat Shopee berkembang dengan pesat, sehingga menghasilkan aplikasi dengan berbagai keunggulannya.⁹

⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Implementasi: Definisi, <https://www.kbbi.web.id/implementasi>, diakses tanggal 22 Maret 2022.

⁷ Samiinstansi, "Arti dari Istilah Reject atau Re Use di Pabrik Industri", <http://www.samiinstansi.com/2020/11/arti-dari-istilah-reject-atau-reuse-dipabrikindustri.html>, diakses pada 04 April 2022.

⁸ Wikipedia Indonesia, Shopee, https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee#cite_note-1, diakses 22 Maret 2022.

⁹ Shopee Karier, <https://careers.shopee.co.id/about>, diakses 05 April 2022.

5. Perspektif

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Perspektif berarti sudut pandang atau pandangan.¹⁰

6. Hukum Ekonomi Syariah

Hukum ekonomi syariah didefinisikan sebagai seperangkat kaidah yang mengatur aktivitas manusia di bidang produksi distribusi dan konsumsi dengan mendasarkan pada ketetapan-ketetapan Allah dan ketentuan rasulnya.¹¹

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Dari definisi operasional di atas berkaitan dengan **“Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang *Reject* di Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”** Penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Hak hak perlindungan konsumen pada transaksi jual beli *online*.
2. Pengembalian barang *reject* dalam jual beli *online*.
3. Penerapan perlindungan konsumen perspektif hukum Islam.

Dari identifikasi masalah diatas, penulis membatasi masalah yaitu:

1. Perlindungan konsumen Shopee yang menerima barang *reject* sesuai dengan Hukum Ekonomi Syariah.

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Perspektif: Definisi, <https://www.kbbi.web.id/perspektif>, diakses pada 22 Maret 2022.

¹¹ Jaih Mubarak *et.al*, *Ekonomi Syariah bagi Perguruan Tinggi Hukum Strata 1*, (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah-Bank Indonesia, 2021), h.2.

2. Pengembalian barang *reject* dengan syarat yang diberikan sepihak perspektif Hukum Ekonomi Syariah

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Mekanisme Pengembalian Barang *Reject* di Shopee?
2. Bagaimana Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang *Reject* Menurut Perspektif Hukum Ekonomi Syariah?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Mekanisme Pengembalian Barang *Reject* pada *Marketplace* Shopee.
2. Untuk Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang *Reject* Menurut Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang penulis jabarkan, penulis berharap bisa berguna, baik dari segi teoretis atau praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis adalah kegunaan penelitian bagi perkembangan ilmu pengetahuan.¹² Penulis berharap penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai penguatan dan perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah, terutama lebih fokus pada perlindungan konsumen dalam jual beli *online* terutama pada *marketplace*.

¹² Rina Hayati, "Pengertian Manfaat Teoritis dan 2 Contohnya",

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis adalah kegunaan penelitian bagi pemecahan masalah dan memiliki nilai guna bagi masyarakat di kehidupan sehari-hari:¹³

a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis bisa menambah wawasan keilmuan tentang transaksi jual beli *online* dalam mendapatkan hak ataupun memberikan hak kepada konsumen pada jual beli barang *reject* di Shopee

b. Bagi Praktisi

Dapat menjadi bahan referensi dalam pembelajaran tentang Hukum Ekonomi Syariah tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia.

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat memperdalam ilmu dan literatur mahasiswa dalam bidang keilmuan Hukum Ekonomi Syariah

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat tentang pentingnya Hak Perlindungan Konsumen menurut Hukum Ekonomi Syariah, bagi mereka sendiri maupun orang lain.

¹³ Indonesian Student, "2 contoh penulisan manfaat teoritis dan praktis dalam penelitian" <https://www.indonesiastudents.com/manfaat-teoritis-dan-praktis/>, diakses pada 04 April 2022.

G. Penelitian Terdahulu

Berikut penulis sertakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

1. Skripsi, Teti, yang berjudul "Implementasi *Khiyār* dalam Jual Beli *Online* Studi Kasus Ketidak Kesuaian Objek pada *Marketplace* Shopee" skripsi ini telah diujikan pada tahun 2020 dari program studi ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Skripsi ini berisikan tentang implementasi *khiyār* pada ada *marketplace* shopee jika terjadi barang yang obyeknya tidak sesuai dengan apa yang diiklankan.¹⁴ Perbedaan yang signifikan terdapat pada teorinya, yaitu perlindungan konsumen dalam hukum umum dan Hukum Ekonomi Syariah. Lebih fokusnya dalam pengembalian barang *reject*.

2. Skripsi, Riki Indra Saputra, berjudul "Penanggungan Biaya Pelaksanaan *khiyār 'Aib* dalam Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah". Skripsi ini telah di ujikan tahun 2019 dari Program Studi Muamalah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Skripsi ini fokus pada penanggungan biaya *khiyār 'aib* dalam jual beli *online* perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah

¹⁴ Teti, "Implementasi *Khiyar* dalam Jual Beli Online Studi Kasus Ketidak Kesuaian Objek pada *Marketplace* Shopee", (Skripsi—Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, 2020), h.100.

dengan studi kasus di kecamatan Pringsewu.¹⁵ Sedangkan penelitian penulis lebih fokus pada pelaksanaan perlindungan konsumen pada Shopee saat para konsumen tersebut tidak mendapatkan haknya dalam pengembalian barang *reject*.

3. Skripsi, Imam Safei, berjudul “Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online di *rece* Perspektif Hukum Islam”. Skripsi ini telah diujikan pada tahun 2021 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K. H Saifuddin Zuhri Purwokerto.¹⁶

Perbedaan skripsi ini dengan penelitian penulis adalah pada perspektif hukumnya. Penulis memilih Perspektif Hukum Ekonomi Syariah yang mengkaji lebih mendalam tentang perlindungan konsumen pada *marketplace* Shopee.

H. Kerangka Teori

Kerangka teori yang berkaitan dengan objek penelitian dijelaskan sebagai landasan untuk menguatkan penelitian penulis adalah sebagai berikut.

1. Teori Akad

a. Pengertian Akad

¹⁵ Riki Indra Saputra, “Penanggung Biaya Pelaksanaan *Khiyar Aib* dalam Jual Beli Online Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah”, (Skripsi--Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2019), h.8.

¹⁶ Imam Safei, “Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online di Marketplace Perspektif Hukum Islam”, (Skripsi--Universitas Islam Negeri Prof. K. H Saifuddin Zuhri, Purwokerto, 2021), h. 67-68.

Akad adalah ikatan atau tali pengikat. Menurut Djuwaini akad bermakna ijab qabul yang memiliki pengaruh langsung dalam sebuah syariat. Jika akad telah memenuhi syarat syara', maka hal tersebut di perbolehkan.¹⁷

b. Rukun dan Syarat Akad

- 1) *Sighat*: Ucapan ijab dan qabul.
- 2) *Āqid*: dua orang yang melakukan akad. Dengan syarat berakal, mumayyiz, cakap hukum.
- 3) *Maudhu' Al-'Aqd*: Maksud dan tujuan dalam berakad.
- 4) *Ma'qud alaih*: Barang atau objek transaksi. Dengan syarat memiliki kepemilikan asli dari si pembeli atau pemberi hak.¹⁸

2. Teori Perlindungan Konsumen

a. Definisi Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.¹⁹ Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Az. Nasution adalah hukum yang mengatur dan memuat asas atau kaidah dengan tujuan untuk melindungi konsumen dan kepentingannya.²⁰

¹⁷ Mahmudatus Sa'diyah, *Fiqh Muamalah II Teori dan Praktik*, (Jepara: UNISNU PRESS, 2019), h. 3-4.

¹⁸ Oni Sahroni dan M. Hasanuddin, *Fiqh Muamalah Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2018), h. 25.

¹⁹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta Selatan: Visi Media, 2008), h.4.

²⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, (Jakarta: Gramedia Widiasara, 2006), h. 3.

b. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Ekonomi Syariah

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah telah ditetapkan beberapa pasal tentang jual beli. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah adalah pedoman bagi hakim dalam penyelesaian permasalahan ekonomi syariah. Pada pasal 28 ayat (3) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bahwa “*Akad yang batal adalah akad yang kurang rukun atau syaratnya.*”²¹ Dan pada pasal 101 ayat (3) menyebutkan bahwa, “*Spesifikasi barang harus diketahui dengan sempurna oleh para pihak.*”²² Jadi jual beli yang tidak memenuhi syarat maka akadnya tidak sah.

Khiyār adalah hak membatalkan atau meneruskan yang diberikan kepada kedua belah pihak yang melakukan transaksi sesuai dengan situasi dan kondisi.

Menurut Wahbah Az-Zuhaili seperti apa yang telah dikutip oleh Moh. Ah. Subhan ZA mendefinisikan *khiyār* sebagai “Hak memilih antara kedua belah pihak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi”.²³ Ini berarti dalam Islam sudah menerapkan perlindungan konsumen dengan di sebut *khiyār*.

Khiyār berdasarkan *syara'* adalah *khiyār majlis*, *khiyār 'aib*, dan *khiyār ru'yah*. Kemudian adapula *khiyār* yang bersumber dari

²¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 28 ayat (3)

²² *Ibid.*

²³ Moh. Ah. Subhan ZA, “Hak Pilih dalam Transaksi Jual Beli (Khiyar) di Media Sosial Menurut Perspektif Hukum Islam”, *Jurnal Akademika*, Vol. 11 No. 1, (2017), h. 65.

kedua belah pihak yang berakad, seperti *khiyār syarāt* dan *khiyār ta'yīn*.²⁴

I. Metode Penelitian

1. Data Yang Dikumpulkan

Pendekatan kualitatif digunakan penulis dalam penelitian ini dengan tujuan mendapatkan suatu pemahaman tentang perilaku manusia dalam sebuah organisasi atau institusi.²⁵ Penelitian kualitatif dijadikan penulis sebagai instrumen utama dalam suatu penelitian tersebut.²⁶

2. Jenis penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan normatif. Dengan tujuan untuk mengetahui hukum tentang perlindungan konsumen dalam pengembalian barang *reject* di Shopee menurut perspektif Hukum Ekonomi Syariah.

3. Desain penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu studi berdasarkan data yang digunakan untuk menjelaskan suatu permasalahan dan menyelesaikan masalah tersebut, kemudian disajikan dengan analisis data.²⁷ Dalam penelitian deskriptif yang digunakan oleh penulis adalah

²⁴ Siah Khosiy'ah, *Fiqh Muamalah Perbandingan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), h. 47.

²⁵ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h. 1-2.

²⁶ Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 66.

²⁷ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 3.

untuk mengetahui implementasi pengembalian barang *reject* yang didasari hukum ekonomi syariah.

4. Sumber data

Jenis data yang dikumpulkan oleh penulis pada penelitian ini yaitu ada dua macam :

a. Data primer

Data primer yang berarti data utama yang digambarkan oleh penulis dari seorang responden atau informan.²⁸ Data tersebut diperoleh dengan wawancara. Wawancara dilakukan oleh penulis kepada konsumen Shopee terutama para penerima barang *reject*, para pengguna shopee aktif, penjual Shopee dan pada *Seller Center Shopee*.

b. Data sekunder

Data penunjang atau sebagai pelengkap terhadap pokok permasalahan, data pendukung yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah buku *online*, artikel, maupun pedoman yang membahas tentang pengembalian barang yang *reject* menurut hukum ekonomi syariah sebagai faktor penunjang dan faktor penghambat dalam penelitian ini.

²⁸ Abdillah, "Data Primer dan Sekunder", <https://rumusrumus.com/data-primer-dan-data-sekunder/>, diakses pada 05 April 2022.

5. Teknik pengumpulan data

Dalam penyusunan proposal ini, peneliti menggunakan Teknik *field research* atau penelitian lapangan. Pengumpulan data tersebut ialah:

a. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara satu orang dengan orang lain dengan tujuan mendapatkan data serta informasi yang dibutuhkan.²⁹

b. Observasi

Menurut Usman dan Purnomo dalam buku Hardani, observasi adalah sebuah metode yang dilakukan secara sistematis dalam meneliti sebuah permasalahan.³⁰ Dalam teknik observasi ini penulis melakukan dengan cara mengamati dan menjadi konsumen agar mengetahui secara langsung praktik jual beli melalui Shopee.

6. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat induktif yang didasari dengan analisi data yang diperoleh peneliti untuk dikembangkan menjadi hipotesis. Dari analisis tersebut, penulis dapat menyimpulkan antara di tolak atau diterimanya sebuah hipotesis tersebut.

²⁹ Fadhallah, *Wawancara*, (Jakarta: UJN PRESS, 2020), h. 2.

³⁰ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 162.

J. Sistematika Pembahasan

Penulis membagi sistematika penulisan menjadi lima bab, dengan klasifikasi dan uraian sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan yang mencakup tentang latar belakang, definisi operasional, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan toeritis. Pertama, teori akad, meliputi: pengertian akad, rukun dan syarat akad, macam macam akad, dan asas asas dalam. Kedua, teori perlindungan konsumen, meliputi: definisi perlindungan konsumen dalam hukum umum dan perlindungan konsumen dalam hukum ekonomi syari'ah.

BAB III Paparan penelitian, menguraikan tentang gambaran umum Shopee yang berisi tentang Gambaran Umum Marketplace Shopee, Fitur Andalan Shopee, Prosedur Pengembalian dan Prosedur Penyelesaian Konflik.

BAB IV berisi tentang analisis mekanisme pengembalian barang *reject* di Shopee dan analisis implementasi perlindungan konsumen dalam pengembalian barang *reject* di Shopee perpektif hukum ekonomi syariah.

BAB V Penutup dan kesimpulan dari hasil penelitian, saran dan kalimat penutup serta sistematika pembahasan.