

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Allah menciptakan manusia sebagai makhluk sosial yang tak dapat hidup sendiri dan saling membutuhkan dengan cara melakukan interaksi. Salah satunya dengan muamalah, pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dirikan hidup bersama dalam bermasyarakat.¹ Muamalah adalah hubungan atau interaksi antar manusia. Dalam aktivitas manusia melakukan kegiatan muamalah, Islam memberikan pedoman atau peraturan hukum yang bertujuan untuk mengatur segala hal yang berkaitan tentang kegiatan tersebut dan melarang hal apa saja yang melanggar ketentuan syariat.

Salah satu bagian dari muamalah yang dilakukan manusia ialah dalam transaksi jual beli. Aturan-aturan hukum terkait jual beli telah ditetapkan, aturan tersebut meliputi rukun dan syarat, bentuk jual beli menurut syariat dan sebagainya. Dalam penerapannya harus dikerjakan secara konsisten serta memberikan manfaat untuk kedua belah pihak dengan ketetapan-ketetapan yang harus ditaati para pihak yang melakukan akad jual beli.²

Menurut Sayyid Sabiq, yang ditulis oleh Suwardi K., Lubis dengan buku yang berjudul Hukum Ekonomi Islam “*jual beli adalah pertukaran harta atas dasar saling rela atau memindahkan milik dengan ganti yang dapat dibenarkan (yaitu berupa alat tukar yang sah)*”.³ Pada Transaksi jual beli harus terpenuhi syarat sah jual beli. Syarat sahnya jual beli menurut islam yaitu orang yang berakad, ijab dan qabul, barang dan nilai tukar. Sedangkan jual beli menurut

¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat* (Hukum Perdata Islam), (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm.11.

² Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta Sinar Grafika, 2000), hlm.40.

³ Suhrawardi K., Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm 139

KUHPerdata Pasal 1457 adalah “*Suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.*”

Perkembangan terhadap kemajuan teknologi elektronik/informasi telah merambat ke segala sektor kegiatan masyarakat, tidak terkecuali transaksi jual beli. Transaksi jual beli juga terkena dampak kemajuan teknologi. Salah satu bentuk pemanfaatan kemajuan teknologi informasi yaitu pada transaksi jual beli melalui internet (online). Masyarakat lambat laun memahami dan menggunakan manfaat dari kemajuan teknologi elektronik. Serta merubah kegiatan transaksi jual beli dari jual beli tradisional/offline ke jual beli online. Kegiatan perdagangan atau jual beli melalui online kegiatan transaksi jual beli dengan menggunakan media internet.⁴

Terciptanya sistem jual beli online sangat berguna bagi masyarakat. sebab dalam transaksi jual beli online antara penjual dan pembeli tidak harus bertemu secara langsung. Keuntungan lain pada sistem jual beli online yakni cakupan lebih luas ke seluruh penjuru dunia dimana penjual dapat menjual barangnya tanpa perlu mempunyai toko/lapak yaitu dengan cara mengupload atau memposting barang yang ingin dijual di Marketplace, begitu pun pembeli dapat sesuka hati membeli barang melalui internet. Marketplace merupakan sebuah media penghubung antara penjual dan pembeli melakukan transaksi jual beli.

Aplikasi Shopee merupakan salah satu aplikasi *mobile commerce* yang berbasis marketplace yang muncul di Indonesia. Shopee merupakan pihak ketiga pada transaksi jual beli online, sebab posisi Shopee merupakan jembatan atau penghubung dimana penjual dan pembeli bertemu untuk tujuan transaksi jual beli online. Aplikasi Shopee banyak disukai para pembeli/konsumen online,

⁴ Evi Retnowulan & Regina Hernina, “Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online”, *Jurnal Hukum*, Vol. XIX, No. 19 (Oktober 2010), 18.

dikarenakan mudahnya proses pembelian serta keamanan dalam pembayaran, juga banyak menawarkan gratis ongkos kirim dalam pembelian sehingga para konsumen tidak perlu menambah biaya dalam pembelian.

Transaksi jual beli offline atau jual beli biasa, pembeli dapat mengetahui jelas tentang barang yang akan mereka beli. Namun pada transaksi jual beli online, para pembeli hanya dapat melihat barang yang ingin mereka beli di internet. Dapat dikatakan bahwa lebih rentan terjadinya resiko yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen jika melakukan transaksi jual beli online.

Pada jual beli online penjual tentunya dituntut untuk bersikap jujur dalam melaksanakan bisnisnya, yakni terkait gambar dan deskripsi barang. Penjual dituntut tepat janji, tepat waktu, mengakui kekurangan barang, selalu jujur dalam memberikan deskripsi dengan rinci tentang kondisi barang. Agar tidak ada permasalahan yang timbul dalam transaksi jual beli tersebut dan tidak ada kerugian yang dialami oleh pembeli

Pihak Shopee selaku pihak ketiga yang menjadi perantara antara penjual dan pembeli berperan penting dalam transaksi jual beli online. Agar tidak terjadi hal yang dapat sebabkan kerugian pada konsumen yang memang hal tersebut disengaja maupun tidak disengaja oleh penjual, Shopee mengeluarkan kebijakan untuk penjual yang berjualan di Shoppe yang berisi ketentuan dan larangan dalam jual beli yang tentunya berfungsi untuk kenyamanan dan keamanan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli.

Meskipun sudah terdapat ketentuan dan kebijakan yang dikeluarkan Shopee, agar proses transaksi jual beli online berjalan dengan semestinya seperti yang diharapkan para pihak. Namun pada prakteknya, masih marak terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli online di Shopee. Macam – macam kerugian yang dialami oleh konsumen pada transaksi jual beli online di

aplikasi Shopee antara lain; paket tidak sampai, pembeli menerima paket tidak lengkap/kosong, pembeli menerima produk/barang dalam kondisi yang berbeda atau barang tidak sesuai dengan pesanan (contoh; produk yang dikirimkan salah, tidak berfungsi dengan baik/rusak, tidak original, atau berbeda dengan foto/deskripsi yang tertera di etalase toko). Hal tersebut melanggar ketentuan UU No 7 tahun 2014 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dalam pasal 65 ayat (1) dan (2)

Terdapat beberapa faktor terjadinya barang yang tidak sesuai dengan pesanan, diantaranya yaitu; a. faktor dari pembeli yaitu; pembeli tidak membaca deskripsi dengan jelas, pembeli tidak melihat gambar dengan jelas, kesalahpahaman pembeli terhadap barang yang ingin di beli, pembeli awam dalam melakukan transaksi jual beli online. b. faktor dari jasa pengiriman/kurir yaitu; kesalahan kurir dalam pengemasan barang, terjadi kerusakan saat proses pengiriman. a. faktor dari penjual; kesalahan penjual saat melakukan pengemasan hingga mengirim barang yang salah/berbeda, penjual dengan sengaja melakukan penipuan/curang

Segala hal yang dapat menjadi faktor penyebab barang yang tidak sesuai pesanan, pihak Shopee bertanggung jawab Jika terjadi barang yang tidak sesuai pesanan. Dalam hal ini tentunya pihak pembeli dirugikan dalam jual beli tersebut. Masalah yang muncul akibat barang yang tidak sesuai pesanan menimbulkan perselisihan atau konflik antara konsumen dan penjual. Dengan adanya peristiwa tersebut tentunya permasalahan yang terjadi harus diselesaikan. Maka Shopee juga bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan antara pihak pembeli dan pihak penjual. Penyelesaian sengketa dalam jual beli online dapat di selesaikan dengan cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Berdasar pada peristiwa di atas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi tentang **“Penyelesaian Sengketa Menurut Prespektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Pesanan Pada Jual Beli Online Di Aplikasi Shopee”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penyelesaian sengketa jual beli online di aplikasi Shopee?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa menurut perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap barang yang tidak sesuai pesanan pada jual beli online di aplikasi Shopee?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa jual beli online di aplikasi Shopee
- 1.3.2. Untuk mengetahui lebih dalam perihal penyelesaian sengketa jual beli aplikasi Shopee menurut perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif

1.4. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan menambah khasanah keilmuan tentang pemahaman terkait Penyelesaian sengketa menurut perspektif hukum islam dan hukum positif terhadap barang yang tidak sesuai pesanan pada jual beli online di aplikasi Shopee

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat menjadi salah satu pandangan pembelajaran, pengetahuan, refrensi, bagi mahasiswa, pelaku usaha, dan para praktisi hukum.

1.5. Keaslian Penelitian

Berdasarkan keaslian kepustakaan dan media elektronik terhadap judul skripsi “Penyelesaian Sengketa Menurut Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Perdata Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Pesanan Pada Jual Beli Online Di Aplikasi Shopee.” Bahwa ada sebagian penelitian sebelumnya yang memiliki topik yang berkaitan dengan topik pembahasan seperti di dalam table berikut:

Tabel 1 : Orisinalitas Penelitian dan Korelasinya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
1	Ardhi Fauzy, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, 2018	Penyelesaian sengketa jual beli online menurut fiqh muamalah dan hukum positif	Metode Penelitian yang di pakai adalah metode penelitian Empiris	Beliau menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa jual beli online dikota Batusangkar ditempuh dengan menggunakan proses diluar pengadilan yaitu dengan cara musyawarah untuk mencapai perdamaian. Proses penyelesaian sengketa menurut fiqh muamalah yaitu dengan cara muamalah sedangkan menurut hukum	Perbedaan dalam penelitian ini ialah pada metode penelitian serta skripsi Ardhi Fauzy, merupakan penyelesaian sengketa jual beli online pada sosial media, sedangkan penulis pada salah satu marketplace

				positif dilakukan dengan cara negosiasi	
2	Yusfa Erla Novita, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022	Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-commerce Pada Situs Belanja Online Shopee	menggunakan metode penelitian yuridis normatif	Beliau menjelaskan bahwa solusi yang diberikan pihak Shopee yaitu dengan cara musyawarah terlebih dahulu antara pihak konsumen dan penjual, jika masih tak terselesaikan maka Shopee membantu menyelesaikan perselisihan tersebut ke ranah hukum atau lembaga yang berwenang. Salah satu bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pihak Shopee terhadap konsumen yang merasa dirugikan yaitu memberikan kebebasan kepada siapa saja yang merasa	Perbedaan dalam penelitian ialah pada objek pembahasan yang diangkat

				dirugikan untuk melaporkan terkait apa saja yang terjadi yang dapat sebabkan kerugian dengan cara melaporkan hal tersebut pada fitur yang sudah disediakan, Selanjutnya Shopee akan menindak lanjuti aduan atau laporan dari konsumen.	
3	Nurmia Noviantri, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee Dan Perlindungan Konsumen Di Shopee Menurut Mahasiswa UIN SYAHID Jakarta	Metode Penelitian yang di pakai adalah metode penelitian Normatif	Beliau menemukan keganjalan bahwa setelah di analisa, shopee tidak menggunakan akad salam, namun hanya ada sedikit kemiripan dengan akad salam. Shoppe lebih tepatnya menggunakan akad Khiyar Ru'yah. Menurut analisis yang dilakukan oleh beliau, Salah satu bentuk perlindungan konsumen yang	Perbedaan dalam penelitian ini ialah pada obyek pembahasan

				dilakukan pihak Shopee yaitu pengguna dapat melakukan pengaduan melalui fitur yang sudah tersedia, yang dapat digunakan oleh konsumen yang merasa dirugikan dan pihak Shopee bertanggung jawab atas suatu permasalahan atau konflik yang terjadi.	
--	--	--	--	---	--

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian normatif. Penelitian normatif dilakukan dengan cara mengkaji bahan-bahan pustaka seperti undang-undang, peraturan-peraturan, serta teori-teori sebagai dasar untuk memecahkan masalah yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini.⁵

1.6.2. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian pada skripsi ini menggunakan Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dengan

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2008), 141.

menelaah semua peraturan Perundang-undangan dan regulasi yang ada hubungannya dengan isu yang menjadi objek penelitian penulis serta menghubungkan pandangan-pandangan dan doktrin dalam ilmu hukum. Kemudian mengkombinasikan keduanya sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan yang merupakan hasil dari sebuah penelitian.⁶

1.6.3. Sumber Bahan Hukum

Penelitian yang akan dilakukan akan menggunakan dua jenis bahan hukum yakni bahan hukum primer dan bahan hukum skunder yaitu sebagai berikut:

1.6.3.1. Bahan Hukum Primer

Terdiri dari bahan-bahan hukum yang mengikat yakni kaidah dasar, peraturan dasar, Undang-undang, yurisprudensi, traktat.⁷ Khusus untuk penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang No 7 tahun 2014 Tentang Perdagangan
4. Undang–Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
5. Al-Qur'an
6. Hadits

⁶ *Ibid*, hlm. 119

⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2008), hlm. 52.

1.6.3.2. Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan lebih lengkap secara detail mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan Undang-Undang, hasil penelitian, serta hasil karya dan sebagainya. Pada penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan adalah buku-buku, jurnal dan artikel yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa shopee.

1.6.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Penelitian ini merupakan penelitian normatif, maka cara pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara dengan studi pustaka berupa bahan hukum primer dan bahan hukum skunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan menggunakan menelisik terhadap peraturan perundang-undangan dan literature-literatur lain yang berkaitan dengan isu hukum penelitian. Penelitian juga menggunakan bahan hukum dari buku, jurnal artikel, koran, dan situs-situs resmi yang memuat informasi mengenai penyelesaian sengketa shopee.⁸

1.6.5. Analisis Bahan Hukum

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan metode interpretasi atau penafsiran hukum. Analisis deskriptif adalah memaparkan secara terperinci dan tepat dengan memberi gambaran-gambaran suatu fenomena yang terjadi dengan menggunakan metode Interpretasi atau penafsiran hukum untuk membangun suatu argumentasi dan kesimpulan berupa sebuah preskripsi.⁹

⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: UPT. Mataram University Pers), hlm. 64

⁹ *Ibid*, hlm. 68-70