

**KESADARAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA
DISCLAIMER DALAM JUAL BELI ONLINE PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM**

(Studi di Kabupaten Jombang)

SKRIPSI

oleh :

Yossika Choirun Nisa

NIM 18220026



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yossika Choirun Nisa

NIM : 18220026

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa penelitian skripsi dengan judul : **Kesadaran Hukum Konsumen Terhadap Klausula *Disclaimer* dalam Jual Beli Online Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi di Kabupaten Jombang)**, peneliti melakukan penelitian ini secara pribadi berdasarkan penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan, bukan hasil menggandakan atau pemindahan data milik orang lain, kecuali yang disebutkan dalam referensi. Oleh sebab itu, jika ditemukan adanya kecurangan seperti duplikasi atau penggandaan dalam penelitian ini, maka skripsi dan gelar penulis batal demi hukum.

Malang, 28 Mei 2024

Peneliti,



Yossika Choirun Nisa

NIM. 18220026

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Yossika Choirun Nisa NIM 18220026 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**KESADARAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA
DISCLAIMER DALAM JUAL BELI ONLINE PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM**

(Studi di Kabupaten Jombang)

Maka pembimbing menyatakan bahan skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan pada Majelis Dewan Penguji.


Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah



Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 19740819200031002

Malang, 28 Mei 2024

Dosen Pembimbing,



Mahbub Ainur Rofiq, M.H
NIP 198811302023211016



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG

FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telp. (0321) 572533

Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Yossika Choirun Nisa
NIM : 18220026
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Mahbub Ainur Rofiq, M.H
Judul Skripsi : **Kesadaran Hukum Konsumen Terhadap Klausula Disclaimer dalam Jual Beli Online Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi di Kabupaten Jombang)**

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	7 September 2023	Konsultasi Judul Skripsi	/
2	26 September 2023	ACC Judul Skripsi	/
3	31 Oktober 2023	Revisi Bab I, II, III	/
4	16 November 2023	ACC Seminar Proposal	/
5	12 Desember 2023	Perbaikan Judul	/
6	26 Maret 2024	Revisi Bab I	/
7	5 April 2024	Revisi Bab II	/
8	14 Mei 2024	Revisi Bab II dan IV	/
9	17 Mei 2024	Revisi Bab III	/
10	27 Mei 2024	ACC Skripsi	/

Malang, 28 Mei 2024
Mengetahui,
a.n Dekan
Ketua Program Studi HES

Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 197408192000031002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan penguji skripsi saudara Yossika Choirun Nisa, NIM 18220026, Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

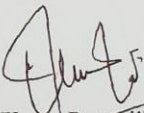
**KESADARAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA
DISCLAIMER DALAM JUAL BELI ONLINE PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM**

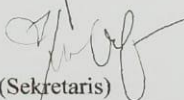
(Studi di Kabupaten Jombang)


Telah dinyatakan LULUS dengan nilai: A

Dewan Penguji

1. Iffaty Nasyiah, M.H.
NIP. 197606082009012007
2. Mahbub Ainur Rofiq, M.H
NIP. 198811302023211016
3. Prof. Dr. H. Abbas Arfan, Lc., M.H
NIP. 197212122006041004

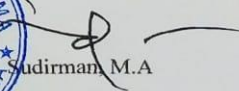

(Ketua Penguji)


(Sekretaris)


(Penguji Utama)

Malang, 20 Juni 2024




Sudirman, M.A
NIP. 197708222005011003

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah: 286)

Pengendali hidupmu adalah Allah

maka, tenanglah.

(Ustadzah Halimah Alaydrus)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji syukur bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Kesadaran Hukum Konsumen Terhadap Klausula *Disclaimer* dalam Jual Beli Online Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam” (Studi di Kabupaten Jombang)**” dengan baik.

Sholawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benerang yaitu *addinul Islam*. Semoga kita merupakan orang-orang yang akan memperoleh syafaatnya, aamiin.

Pada proses penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa ada beberapa kesulitan sehingga dengan segala daya dan upaya, bantuan serta arahan dari beberapa pihak, maka dengan kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A. selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sudirman, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Alm. Prof. Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H., M.Ag. dan Dwi Hidayatul Firdaus, M.SI selaku dosen wali peneliti selama menempuh perkuliahan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Mahbub Ainur Rofiq, M.H selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, koreksi, dan banyak masukan kepada peneliti dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen, staf serta karyawan di lingkungan Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran kepada kami.
7. Kedua orangtua yang sangat berperan penting dalam kehidupan peneliti. Terima kasih untuk segala restu, do'a serta dukungannya. Sehingga mampu memberikan motivasi bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Adik-adik serta keluarga besar yang selalu memberikan support dan wejangan.
9. Ketiga teman baikku Hanifatul Sasmita, Agung Setiawan dan Masruri Nur Annisa yang sangat berjasa dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih banyak sudah memberikan support, semangat serta motivasi yang selalu melekat. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian berkali-kali lipat.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Peneliti mengucapkan terima kasih telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Harapannya semoga apa yang diperoleh peneliti di Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mampu memberikan manfaat bagi banyak orang dan bisa diamalkan dikemudian hari. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat menyumbangkan literasi keilmuan bagi pembacanya. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sebab itu, peneliti mengharap adanya kritik dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.

Malang, 28 Mei 2024

Peneliti,



Yossika Choirun Nisa

NIM. 18220026

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi merupakan pemindahan tulisan Arab kedalam tulisan Indonesia (latin), bukan terjemahan bahasa Arab kedalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bahasa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan buku dalam footnote maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang berstandar nasional, internasional maupun ketentuan khusus yang digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yakni transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama, Menteri Pendidikan, dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1998 No 158/1987 dan 0543.b/U/1987. Sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Literasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = b	ط = th
ت = t	ظ = dh
ث = ts	ع = ‘ (koma menghadap ke atas)
ج = j	غ = gh
ح = h	ف = f
خ = kh	ق = q
د = d	ك = k
ذ = dz	ل = l
ر = r	م = m
ز = z	ن = n
س = s	و = w
ش = sy	ه = h
ص = sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau di akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma diatas (‘), berbalik dengan koma (‘) pengganti lambang “ع”.

C. Vokal, panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaannya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i", melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarannya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawudanya' setelah *fathah* ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = وو misalnya قول menjadi qawla

Diftong (ay) = يي misalnya خير menjadi khayrum

D. *Ta' Marbûthah* (ة)

Ta' marbuthah ditransliterasikan dengan "t" jika beraa di tengah kalimat, tetapi apabila *ta' marbuthah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila beraa di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disumbangkan dengan kalimat barikutnya, misalnya في رحمة الله menjadi *fi rahmatillah*

E. Kata Sandang dan Lafdh Al-Jalâlah

Kata sandang berupa "al" (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan "al" dalam lafadz jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan
2. Al-Bukhâriy dalam muqadimmah kitabnya menjelaskan
3. *Masyâ' allâhkanawamâ lam yasyâ lam yakun.*
4. *Billâh 'azzawajalla.*

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“ ...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapus nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salah di berbagai kantor pemerintahan, namun ...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid”, “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dan orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak harus ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd”, “Amîn Raîs” dan bukan ditulis dengan “shalât”.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
BUKTI KONSULTASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiii
ABSTRAK	1
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
تجريد	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Definisi Operasonal	13
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori.....	23
1. Kesadaran Hukum.....	23
2. Klausula <i>Disclaimer</i> dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	27
3. Teori Akad dalam Fiqh	31
4. Jual beli	34
5. Jual Beli Online.....	37

BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Pendekatan Penelitian	49
C. Lokasi Penelitian	49
D. Jenis Data dan Sumber Data	50
E. Metode Pengumpulan Data	51
F. Metode Pengolahan Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Kesadaran Hukum Konsumen Tentang Klausula <i>Disclaimer</i> dalam Jual Beli Online di Kabupaten Jombang Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	53
B. Tinjauan Hukum Islam terhadap Pengabaian Konsumen atas klausula <i>Disclaimer</i> dalam jual beli online	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Daftar Nama Narasumber	58

ABSTRAK

Yossika Choirun Nisa, 18220026, **Kesadaran Hukum Konsumen Terhadap Klausula *Disclaimer* dalam Jual Beli Online Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi di Kabupaten Jombang)**, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing Mahbub Ainur Rofiq, M.H.

Kata Kunci: Kesadaran Hukum; Jual Beli Online; *Disclaimer*

Perkembangan teknologi dapat memberikan peluang perilaku konsumtif bagi masyarakat. Namun apabila tidak diimbangi dengan pengetahuan yang memadai mengenai transaksi jual beli online bagi para konsumen, maka akan rentan adanya penipuan, pelanggaran hak serta tindakan tidak adil.

Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesadaran hukum konsumen tentang *disclaimer* dalam jual beli online di Kabupaten Jombang perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap pengabaian konsumen atas klausula *disclaimer* yang diperjualbelikan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris (lapangan) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data primer dan sekunder melalui wawancara dengan narasumber menggunakan teknik *porposive sampling*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kesadaran hukum di Kabupaten Jombang terhadap klausula *disclaimer* jual beli online jika dilihat dari 4 indikator yakni pengetahuan, pemahaman, sikap dan perilaku seperti yang dipaparkan oleh Soejono Soekanto belum terlaksana dengan baik. Konsumen cenderung mengabaikan ketentuan klausula *disclaimer* sebagaimana Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada saat melakukan transaksi online. Meskipun telah memiliki pengetahuan dan pemahaman akan akibat hukum dari klausula *disclaimer* itu sendiri. Sedangkan indikator paling utama terdapat pada indikator perilaku masyarakat sehingga akan tercipta kesadaran selanjutnya kepatuhan hukum yang baik. 2) Maka terkait pengabaian klausula *disclaimer* pada jual beli online apabila seseorang sudah menyatakan keridhaannya untuk membeli suatu produk, termasuk dalam transaksi online. Namun saat barang datang tapi tidak sesuai harapan akibat tidak membaca keterangan yang disampaikan oleh penjual. Konsumen tersebut tidak dapat melakukan komplain, kecuali menerimanya. Sebagaimana dalam hukum Islam terkait asas '*an taradhin* (keridhoan) dalam bermuamalah.

ABSTRACT

Yossika Choirun Nisa, 18220026, **Consumer Legal Awareness of *Disclaimer Clauses* in Online Buying and Selling Perspectives of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Islamic Law (Study in Jombang Regency)**, Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor Mahbub Ainur Rofiq, M.H.

Keywords: Legal Awareness; Online Buying and Selling; *Disclaimer*

Technological developments provide opportunities for wasteful behavior in the community. However, if it is not balanced with adequate knowledge about online buying and selling transactions for consumers, it will be vulnerable to fraud, rights violations, and unfair actions.

The purpose of this research is to find out the legal awareness of consumers about disclaimers in online buying and selling in Jombang Regency from the perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and also to find out the review of Islamic law on consumer waiver of disclaimer clauses that are traded. The type of research used in this study is empirical juridical (field) with a qualitative approach. The research collected primary and secondary data through interviews with resource persons using *purposive sampling techniques*.

The results of this study show that 1) Legal awareness in Jombang Regency towards the *disclaimer clause* of online buying and selling when viewed from 4 indicators, namely knowledge, understanding, attitude, and behavior as explained by Soejono Soekanto, has yet to be appropriately Consumers tend to ignore the provisions of *the disclaimer* clause as per Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection when making online transactions. Even though they know and understand the legal consequences of the *disclaimer* clause itself. Meanwhile, the most critical indicator is the indicator of community behavior, so awareness will be created next to good legal compliance. 2) This is related to waiving *the disclaimer* clause in online buying and selling if someone is willing to buy a product, including in online transactions. However, when the goods arrived, they did not meet expectations due to needing to read the information submitted by the seller. Consumers can only complain if they accept it. As in Islamic law related to *the principle of a trading* (pleasure) in muamalah

المستخلص

يوسيكاً خير النساء، 18220026، الوعي القانوني للمستهلك ببنود إخلاء المسؤولية في البيوع عبر الإنترنت عى نظرية القانون رقم 8 لعام 1999 بشأن حفظ المستهلك والشريعة الإسلامية (دراسة في جومبانج)، قسم القانون التجاري، كلية الشريعة الإسلامية، الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج، المشرفة: محبوب عين الرفيق، الماجستير.

كلمات الأساسية: التوعية القانونية؛ البيوع عبر الإنترنت؛ إخلاء المسؤولية

تطوير التكنولوجيا يمكن أن يوفر فرصاً للسلوك الاستهلاكي للمجتمعات. ومع ذلك، في حالة عدم موازنته بمعرفة كافية حول عمليات الشراء عبر الإنترنت للمستهلكين، فإنه قد يتعرضون للابتزاز وانتهاكات حقوقية وأفعال غير عادلة.

الهدف من هذا البحث هو معرفة وعي المستهلكين بالقانون حول شروط الإخلاء في البيع عبر الإنترنت في مقاطعة جومبانج من منظور قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 1999، وكذلك مراجعة القانون الإسلامي لتجاهل المستهلكين لشروط الإخلاء المعروضة للبيع. وهذا البحث من بحث يوريدية تجريبية (ميدانية) بنهج نوعي. تم جمع البيانات الأولية من خلال مقابلات مع المصادر باستخدام تقنية الاختيار الدقيق.

نتائج البحث يعني: (1) أن وعي القانون في مقاطعة جومبانج بشأن شروط الإخلاء في البيع عبر الإنترنت، إذا نظرنا من خلال 4 مؤشرات تشمل المعرفة والفهم والموقف والسلوك كما ورد في دراسة سوجونو سوكانتو، لم يُنفذ بشكل جيد. يميل المستهلكون إلى تجاهل شروط الإخلاء كما هو منصوص عليه في المادة 18 من قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 1999 أثناء إجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت، على الرغم من أن لديهم المعرفة والفهم بنتائج القانون المتعلقة بشروط الإخلاء بحد ذاتها. وكان المؤشر الرئيسي يتعلق بسلوك المجتمع، مما يؤدي إلى زيادة الوعي والامتثال للقانون بشكل أفضل؛ (2) بالنسبة للتجاهل لشروط الإخلاء في البيع عبر الإنترنت، فإنه عندما يقر المستهلك بموافقتة على شراء منتج معين، بما في ذلك في الصفقات عبر الإنترنت، فإنه لا يمكنه أن يعترض على البضائع التي لا تلي توقعاته بسبب عدم قراءته للمعلومات المقدمة من البائع. وفقاً للقانون الإسلامي، يُعتبر مبدأ "عن ترضين" هو المبدأ القائل بأن الموافقة هي جزء من التعاملات التجارية.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain. Hukum Islam mengajarkan dalam melakukan hubungan antar sesama dengan memberikan manfaat serta menghindar dari kemudharatan. Salah satunya yaitu dengan transaksi jual beli. Hukum jual beli sah selama tidak melanggar Syariat Islam.¹ Para ulama sepakat bahwa kegiatan jual beli bersifat halal karena untuk memenuhi kebutuhan manusia. Yang mana pada prinsipnya manusia membutuhkan orang lain dalam kegiatan sehari-harinya, dengan tetap mendasar pada prinsip-prinsip Syariat Islam. Contohnya adanya keridhoan para pihak, saling menguntungkan, jujur, amanah dan tidak ada unsur curang atau merugikan satu sama lain.² Memperhatikan kemaslahatan yang terkandung di praktek jual beli sangat penting. Hal ini bertujuan agar menghindarkan manusia dari jalan yang batil saat melakukan transaksi.

Transaksi jual beli merupakan bentuk kegiatan tolong menolong antar sesama. Adapun dasar hukum Islam yang menjadi pedoman dalam melakukan transaksi ini adalah Q.S. An-Nisa (4) ayat 29:³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

¹ Saleha Madjid, "Prinsip-prinsip (Asas-asas) Muamalah", *J-HES*, no. 1(2018): 22-23.

² Mardani, "*Hukum Sistem Ekonomi Islam*", (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015), 167.

³ Kementrian Agama RI, "*Al-Qur'an dan Terjemahannya*", (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011), 83.

Artinya : *"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu."*

Pada ayat tersebut menyebutkan bahwa memakan harta yang bukan milik kita tanpa izin dilarang serta perdagangan merupakan sesuatu yang diperbolehkan tas dasar saling suka antar pihak.

Saat ini penggunaan internet sudah tidak asing bagi kita. Data pengguna internet di Indonesia menurut Asosiasi Pelayanan Jasa Internet (APJII) pada 2022-2023 sebanyak 215,63 juta orang. Sedangkan pada tahun 2021-2022 sebanyak 210,03 juta orang. Hal ini menunjukkan pada tahun ini meningkat 2,67% dari tahun sebelumnya. Jumlah penduduk di Indonesia sebanyak 275,77 juta orang dan pengguna internet mencapai 78,19% dari jumlah tersebut. Jika dibandingkan dengan tahun 2021-2022 sebanyak 77,02%, presentasi peningkatannya mencapai 1,17%.⁴

Peningkatan transaksi jual beli online juga terus meningkat. Mengingat salah satu kelebihanannya yaitu karena lebih efisien dan dapat menyingkat waktu. Berbagai kalangan dapat mengaksesnya dengan mudah. Dengan hasil jumlah konsumen yang mendominasi pada transaksi *e-commerce* masih di kalangan milenial sepanjang tahun 2022 yaitu mencapai 46%. Kedua adalah golongan usia 36-45 tahun, dimana dalam dua tahun terakhir mengalami peningkatan

⁴ Retno Wahyu Ningsih, "Perkembangan Teknologi Sebagai Modus Scamming Di Laman Jual Beli Online", *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, No. 3 (2023); 118.

menjadi 23% dibandingkan tahun 2021.⁵ Hal ini menunjukkan adanya sikap adaptif oleh kalangan yang lebih berumur dalam penggunaan sistem elektronik sebagai tempat melakukan transaksi jual beli online.

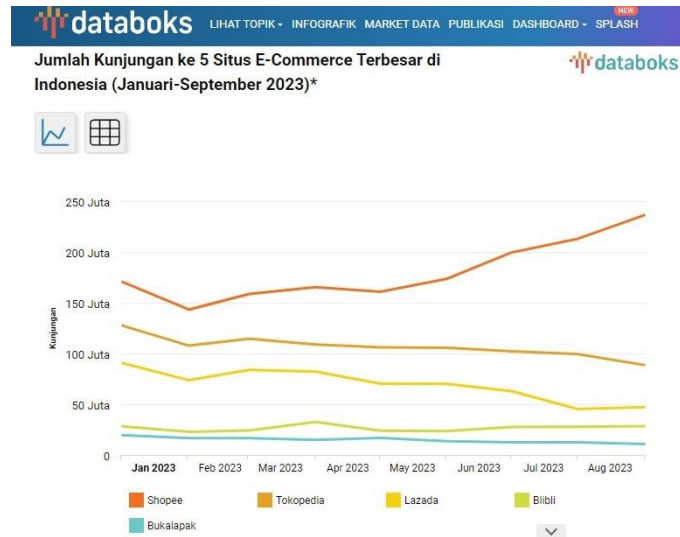
Prinsip keamanan serta kepercayaan merupakan hal yang penting dalam melakukan jual beli online baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Keamanan dalam bertransaksi sangat diperlukan guna melindungi para pihak yang terlibat, baik keamanan bagi penjual maupun konsumen. Transaksi jual beli menggunakan media internet tidak terlepas dari dampak negatif bagi kedua belah pihak.⁶ Transaksi melalui media online tidak memerlukan pertemuan secara langsung atau prinsip mengenal konsumen (*know your customer*) sehingga memberi kemudahan untuk menyalahgunakan transaksi tersebut. Adapun aplikasi jual beli online yang sering kita temui adalah Shopee, Lazada, Tokopedia, Blibli, dll.

⁵ Cindy Mutia Annur, «Proporsi Jumlah Transaksi E-Commerce Berdasarkan Kelompok Usia (Januari-Desember 2022),» *Databoks*, Juni 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/22/transaksi-e-commerce-konsumen-usia-tua-terus-meningkat-ketimbang-gen-z-dan-milenial>

⁶ Widadatul Ulya, “Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan usaha dalam Pemanfaatan BIg Data Marketplace Di Indonesia,” *HUKUM DAN DINAMIKA MASYARAKAT*, no. 2(2022): 15.

Grafik 1.1

Jumlah Kunjungan 5 E-Commerce di Indonesia 2023



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/pengunjung-shopee-makin-banyak-bagaimana-e-commerce-lain>

Berdasarkan data diatas menggambarkan bahwa pada September 2023 Shopee menerima kunjungan mencapai 237 juta, meningkat 38% dari awal tahun. Pertumbuhan pengunjung Shopee jauh lebih meningkat dibandingkan aplikasi lain. Tokopedia, Lazada, Bilibli dan Bukalapak mengalami penurunan pengunjung pada awal tahun sampai dengan September 2023.⁷ Badan Perlindungan Konsumen (BPKN) melaporkan dalam periode 2017-2023 telah ada 1.136 aduan dari masyarakat mengenai transaksi online. Sementara itu, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melaporkan terdapat 4 jenis kasus yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, seperti *refund* (32%), barang

⁷ Adi Ahdiat, «Jumlah Kunjungan ke 5 Situs E-Commerce Terbesar di Indonesia (Januari-September 2023),» *Databoks*, Oktober 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/pengunjung-shopee-makin-banyak-bagaimana-e-commerce-lain>

yang tidak sesuai (20%), pembatalan sepihak (8%), serta barang hilang (7%).⁸ Hal ini menunjukkan bahwa *refund* dan barang yang tidak sesuai merupakan kasus teratas yang sedang terjadi dalam masyarakat saat belanja online.

Perkembangan teknologi dapat memberikan peluang perilaku konsumtif bagi masyarakat. Pada awalnya perjanjian jual beli dilakukan secara langsung. Kini berkembang dengan adanya perjanjian transaksi secara elektronik dengan dasar kepercayaan. Yang mana pembuktian akad dalam jual beli online tidak ada pertemuan antar pihak, melainkan hanya melalui media online.⁹ Sehingga jika salah satu berbuat curang, maka pihak lain akan sulit menemuinya. Hal ini justru meningkatkan permasalahan antar pihak.

Pada praktiknya, salah satu faktor yang menyebabkan kerugian adalah konsumen belum mengetahui penggunaan situs *marketplace*. Sebelum *check out*, konsumen cenderung masih acuh dengan *disclaimer* produk yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Sebagian dari mereka hanya melihat foto dan tergiur dengan harga yang ditawarkan, tanpa membaca deskripsi yang disertakan oleh penjual. Setelah melakukan transaksi konsumen merasa kecewa, sebab barang yang datang di alamat tujuan ternyata memiliki perbedaan dengan gambar yang disediakan penjual. Di sisi lain, penjual menolak adanya pengembalian barang dengan alasan konsumen telah mengetahui kondisi barang melalui deskripsi yang tersedia sebelum melakukan

⁸ Novita Putri Bestari, «Korban Penipuan Ecommerce RI Makin Banyak, Cek Data Terbaru,» *CNBC Indonesia*, Maret 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru>

⁹ Achmad Zurohman dan Eka Rahayu, “Jual Beli Online dalam Perspektif Islam”, *Iqtishodiyah*, No. 1 (2019); 28.

check out barang. Sehingga hal ini dapat menimbulkan potensi kerugian bagi para pihak.

Pencatuman klausula *disclaimer* merupakan bentuk pembatasan tanggung jawab secara sepihak pada situs *marketplace* maupun pelaku usaha. Contohnya pada situs Lazada mencantumkan bahwa jika terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha maupun konsumen, lazada tidak bertanggung jawab atas resiko kerugian tersebut. Seperti kasus yang menimpa Gunawan dari Banten pada tanggal 19/6/2018 no pesanan 206120337069245, barang tidak juga sampai sedangkan pengiriman sudah seminggu yang lalu. Saat Gunawan mencoba beberapa kali menghubungi *customer service* namun tidak ada jawaban yang diterima.¹⁰

Kasus kedua, pada Andy dengan nomor pesanan 201119CN08F6M0 setelah 3 hari melakukan transaksi, andy menanyakan kepada penjual untuk memastikan barang akan segera dikirim. Namun setelah ditunggu barang tak kunjung tiba, tetapi notifikasi di aplikasi barang telah dinyatakan selesai. Sempat menghubungi penjual namun tidak ada respon, akhirnya Andy melaporkan pada pihak shopee melalui telepon dan email. Pihak shopee menyatakan masa garansi habis, dan menolak pengembalian dana Andy sebesar 1,7 juta.¹¹ Maka dapat dilihat bahwasannya konsumen yang merasa dirugikan tidak dapat berbuat banyak karena terikat dengan ketentuan atau *disclaimer*

¹⁰<https://mediakonsumen.com/2018/06/27/surat-pembaca/pengiriman-barang-belanja-di-lazada-tidak-jelas>, diakses pada tanggal 03 April 2024.

¹¹<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5296848/tertipu-oknum-penjual-shopee-lepas-tanggung-jawab>, diakses pada tanggal 18 April 2024.

bahwa shopee tidak bertanggung jawab atas atas kerugian yang timbul saat transaksi.¹²

Selain kasus di atas, penulis juga menemukan kasus serupa di Kabupaten Jombang. Pada tanggal 8 Mei 2024 saudari Farroh melakukan pemesanan bantal di Lazada dengan estimasi pengiriman sampai dengan tanggal 13 Mei. 5 hari kemudian, setelah di cek ternyata masih belum ada pengiriman dari pihak penjual. Pada tanggal 14 Mei, pesanan tiba-tiba dibatalkan secara otomatis dari pihak Lazada. Hal ini karena penjual tidak memenuhi estimasi yang telah di sediakan oleh pihak Lazada. Farroh mencoba menghubungi penjual dan pihak Lazada namun sampai sekarang masih belum ada tanggapan apapun.¹³

Selanjutnya menimpa Dita saat memesan lampu Led untuk motor. Setelah barangnya sampai, Dita mencoba memasang lampu tersebut di bengkel terdekat. Namun lampu yang sudah terpasang tidak dapat nyala atau terdapat kerusakan. Dita tidak bisa komplain karena kurang teliti saat melakukan transaksi, dimana penjual telah mengklaim bahwa tidak menerima komplain jika tidak ada bukti *unboxing* berupa video paket.¹⁴ Hal ini dita merasa kecewa karena barang dibelinya tidak sesuai harapan, namun lagi-lagi hanya bisa pasrah akibat kejadian tersebut. Pada kondisi seperti ini masyarakat seharusnya mampu

¹² <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187>, diakses pada tanggal 18 April 2024.

¹³ Farroh, Wawancara, (Jombang, 15 Mei 2024)

¹⁴ Dita Rizqila, Wawancara, (Jombang, 15 Mei 2024)

menangani permasalahan yang muncul dengan adanya kesadaran hukum yang baik.

Kesadaran hukum merupakan sadar akan pentingnya pengetahuan dan pemahaman tentang hukum. Informasi hukum serta implementasi yang baik dalam memahami hukum akan menghasilkan perilaku yang baik pula dalam mengatasi suatu masalah, termasuk dalam jual beli online. Klausula *disclaimer* sebagaimana Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait ketentuan pencantuman klausula baku menyatakan bahwa:¹⁵

“Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”

Artinya baik pelaku usaha, maupun situs jual beli online dilarang menampilkan adanya klausula *disclaimer* yang sulit diketahui oleh konsumen. Sehingga pencantuman harus secara sederhana dan jelas. Nah dengan adanya kesadaran hukum memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan transaksi jual beli. Apabila tidak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai transaksi jual beli online bagi para konsumen, maka akan rentan adanya penipuan, pelanggaran hak serta tindakan tidak adil. Oleh karena itu, peneliti tertarik menuangkan dalam penelitian skripsi yang berjudul, **Kesadaran Hukum Konsumen Terhadap Klausula *Disclaimer* dalam Jual Beli Online Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi di Kabupaten Jombang).**

¹⁵ Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kesadaran hukum konsumen tentang klausula *disclaimer* dalam jual beli online di Kabupaten Jombang perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pengabaian konsumen atas klausula *disclaimer* dalam jual beli online?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kesadaran hukum konsumen tentang *disclaimer* dalam jual beli online di Kabupaten Jombang perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?.
2. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap pengabaian konsumen atas klausula *disclaimer* dalam jual beli online.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini memberikan informasi serta pemahaman tentang akibat hukum yang timbul terkait klausula *disclaimer* oleh konsumen saat melakukan jual beli online perspektif perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi akademisi

Diharapkan dapat menjadi pedoman maupun rujukan dan pengembangan keilmuan untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi masyarakat

Diharapkan memberikan informasi terkait klausula *disclaimer* khususnya bagi konsumen sehingga lebih bijak dalam melakukan transaksi jual beli online.

E. Definisi Operasional

Kesadaran hukum dapat diartikan kesadaran pada diri seseorang dalam mengelola atau memahami suatu informasi tentang hukum. Adanya kesadaran tersebut, seseorang akan mematuhi hukum yang berlaku tanpa paksaan dari orang lain. Hukum berfungsi mengatur setiap individu ataupun kelompok yang bersifat memaksa. Terdapat sanksi yang dijatuhkan apabila seseorang melanggarnya. Oleh karena itu, perlu adanya kesadaran hukum dalam hidup bermasyarakat guna menciptakan kehidupan yang tentram dan aman.

Disclaimer adalah pernyataan yang digunakan untuk membatasi suatu informasi guna melindungi diri dari resiko hukum atau tanggung jawab atas informasi yang disampaikan.

Kaidah Fikih Muamalah adalah dasar fikih secara umum yang membahas mengenai peristiwa-peristiwa baru yang timbul, dan hukumnya tidak terdapat dalam *nash*. Sehingga memudahkan dalam memberikan kepastian hukum.

F. Sistematika Pembahasan

Berikut sistematika pembahasan pada penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Terdapat beberapa sub bab, diantaranya: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Terdapat sub bab penelitian terdahulu dan landasan teori. Tujuan terdapat penelitian terdahulu guna menghindari duplikasi dan serta menunjukkan keaslian dan memberikan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Sedangkan landasan teori bertujuan untuk menganalisa masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

Terdapat beberapa sub bab yakni jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode pengolahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdapat pembahasan terkait hasil penelitian yang telah diangkat oleh penulis.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan ditarik kesimpulan yakni jawaban dari rumusan masalah serta saran atas permasalahan pada penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman *Disclaimer* oleh Pelaku Usaha dalam Situs Internet (Website)”, oleh Ni Putu Ria Dewi Marheni.

Merumuskan bagaimana pengaturan pencantuman *disclaimer* pada situs internet perspektif hukum positif. Selain itu, bagaimana bentuk perlindungan bagi konsumen terkait pencantuman *disclaimer* pada situs internet dengan menggunakan penelitian normatif. Hasil dari penelitian jurnal ini adalah dalam UUPK, pencantuman *disclaimer* dalam transaksi ini termasuk dalam klausul eksonerasi yang tidak diperbolehkan sebagaimana pada pasal 18 ayat (1). Sedangkan dalam UU ITE masih terdapat kekosongan hukum terkait kriteria apa saja pada substansi pencantuman *disclaimer* dalam *website*, sehingga perlindungan terhadap hak-hak konsumen belum dapat dilakukan. Adapun perlindungan hukum pada konsumen yaitu ada 2, yang pertama dengan adanya Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagaimana PP No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik atau disebut perlindungan secara preventif dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan ataupun arbitrase, ini merupakan secara represif.

Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada topik pembahasannya menyangkut tentang *disclaimer* yang dicantumkan oleh pelaku usaha dalam sistem elektronik. Namun terdapat perbedaan antara penelitian pada jurnal Ni Putu Ria dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu jurnal tersebut ingin menggali perlindungan hukum bagi konsumen perspektif UUPK dan UU ITE sedangkan penelitian ini adalah mengukur bagaimana tingkat kesadaran hukum pada konsumen terkait *disclaimer* perspektif hukum Islam.¹⁶

2. Heni Pratiwi (2020). “Analisis Yuridis Klausul *Disclaimer* oleh Pelaku Usaha pada Situs Jual Beli *Online (E-Commerce)*”, Jurnal dari Fakultas Hukum, Universitas Lampung.¹⁷

Hasilnya menunjukkan bahwa dengan adanya klausul *disclaimer* transaksi jual beli tidak memenuhi syarat objektif, sehingga dinyatakan batal demi hukum sebagaimana dalam pasal 1320 KUHPerduta. Klausul *disclaimer* dianggap melanggar asas kebebasan berkontrak. Oleh karena itu peneliti menyebutkan bahwa perlindungan bagi konsumen akibat klausul tersebut dapat melalui upaya represif guna menyelesaikan sengketa, yaitu dengan melalui jalur hukum maupun non litigasi.

Adapun persamaannya yaitu topik pembahasan yang menyinggung *disclaimer* oleh pelaku usaha pada *e-commerce*. Adapun perbedaannya

¹⁶ Ni Putu Ria Dewi Marheni. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman *Disclaimer* oleh Pelaku Usaha dalam Situs Internet (Website)”, *Jurnal Magister Hukum Udayana* No.1 (2014). 7.

¹⁷ Heni Pratiwi, “Analisis Yuridis Klausul *Disclaimer* oleh Pelaku Usaha pada Situs Jual Beli *Online (E-Commerce)*”, *Indonesian Private Law Review*, No.1 (2020): 43-52.

adalah metode penelitian berupa yuridis normatif, yaitu melalui pendekatan undang-undang. Selain itu, jurnal ini menitikfokuskan pada kedudukan klausul *disclaimer* pada *e-commerce* perspektif hukum perjanjian serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan penelitian ini lebih mengacu pada kesadaran hukum oleh konsumen terhadap klausula *disclaimer* pada jual beli online.

3. Putri Citra Purnawati (2017). “Kajian Hukum Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Jasa Parkir PT Cipta Sumina Indah Satresna dengan Konsumen di Samarinda (Studi Kasus: Putusan MA No. 2157 K/PDT/2010)”, Jurnal dari Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro.¹⁸

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Putri Citra adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kekuatan hukum terkait pencantuman klausul baku dalam Undang-Undang terhadap perjanjian parkir PT Cipta Sumina Indah Satresna dengan konsumen. Metode pada penelitian tersebut menggunakan pendekatan normatif. Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh potri dan penelitian ini adalah sama-sama membahas terkait klausula baku dalam perjanjian jual beli online. Perbedaannya terletak pada yakni metode penelitian yang digunakan, pada jurnal tersebut menggunakan metode pendekatan normatif dengan kasus putusan pengadilan. Sedangkan penelitian ini menggunakan data dari lapangan atau yuridis empiris.

¹⁸ Putri Citra Purnawati. “Kajian Hukum Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Jasa Parkir PT Cipta Sumina Indah Satresna dengan Konsumen di Samarinda (Studi Kasus: Putusan MA No. 2157 K/PDT/2010)”, *Diponegoro Law Journal*, No. 2 (2017), 1.

4. Rahmad Rezki, dkk (2023). “Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Praktik Pengembalian Barang dalam Sistem Jual Beli Online”. Jurnal Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung Indonesia.¹⁹

Penelitian tersebut membahas mengenai bagaimana praktik pengembalian barang (*return*) di platform Lazada ditinjau fikih muamalah. Hasilnya adalah transaksi jual beli yang dilakukan terdapat ketidaksesuaian dengan syariat Islam. Hal ini karena terdapat cacat pada produk namun saat akan diajukan untuk *return*, prosedur yang ditawarkan kurang jelas sehingga pembeli merasa dirugikan oleh penjual. Transaksi ini bertentangan dengan *khiyar 'aib* yang mana pembeli berhak memilih untuk tetap melakukan akad atau tidak saat barang yang diperjualbelikan tidak sesuai. Oleh karena itu dalam bertransaksi harus dilakukan dengan jelas agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Persamaan dari kedua penelitian ini yakni sama-sama menyinggung mengenai ketidaksesuaian produk yang telah disepakati dengan barang yang diterima pembeli serta objek penelitian yaitu jual beli online. Namun terdapat perbedaan terkait fokus kajian, penelitian yang dilakukan oleh rahmad menitikfokuskan pada praktik *return* pada platform Lazada, sedangkan penelitian ini fokus terhadap kesadaran hukum konsumen tentang klausula *disclaimer*.

¹⁹ Rahmad Rezki, dkk, “Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Praktik Pengembalian Barang dalam Sistem Jual Beli Onlie di Platform Lazada”, *Syaria Economic Law*, No. 1 (2023), 114.

5. Ridho Ardiansyah (2020), “Tanggung Jawab Penjual Barang yang Tidak Sesuai dengan Iklan pada Situs Jual Beli Online Lazada”, merupakan skripsi dari Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.²⁰

Hasil dari penelitian ini yaitu penjual telah melakukan perbuatan melawan hukum dalam transaksi jual beli online. Konsumen dirugikan secara materil akibat penjual melanggar peraturan perundang-undangan mengenai iklan menyesatkan. Akan tetapi peneliti memberikan gagasan bahwa konsumen yang haknya tidak dipenuhi oleh penjual dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, salah satunya di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Selain itu bagi penjual harus memberi layanan yang baik bagi para konsumen seperti memberikan gambar dan informasi dengan jelas dan jujur serta memperhatikan etika berdagang sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Persamaannya yaitu sama-sama menyinggung mengenai jual beli online karena adanya potensi ketidakjujuran penjual pada konsumen mengenai kondisi barang yang diperjualbelikan. Perbedaannya yaitu, penelitian ini lebih fokus pada pertanggungjawaban penjual setelah transaksi jual beli, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis membahas kesadaran konsumen sebelum melakukan transaksi jual beli online.

²⁰ Ridho Ardiansyah, “Tanggung Jawab Penjual Barang yang Tidak Sesuai dengan Iklan Pada Situs Jual Beli Online Lazada”, (Undergraduate Thesis: UII Yogyakarta, 2020), 94.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ni Putu Ria Dewi Maheni	"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman <i>Disclaimer</i> oleh Pelaku Usaha dalam Situs Internet (Website)."	Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada topik pembahasannya menyangkut tentang <i>disclaimer</i> yang dicantumkan oleh pelaku usaha dalam sistem elektronik	Substansi serta obyek kajian ini dengan penelitian penulis berbeda. Pada jurnal Ni Putu Ria dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu jurnal tersebut ingin menggali perlindungan hukum bagi konsumen perspektif UUPK dan UU ITE sedangkan penelitian ini adalah mengukur bagaimana tingkat kesadaran hukum pada konsumen terkait <i>disclaimer</i> perspektif hukum Islam
2.	Heni Pratiwi	"Analisis Yuridis Klausul <i>Disclaimer</i> oleh Pelaku Usaha pada Situs Jual Beli Online (<i>E-Commerce</i>)"	Persamaannya yaitu topik pembahasan tentang <i>disclaimer</i> oleh pelaku usaha pada <i>e-commerce</i>	Perbedaannya adalah metode penelitian berupa yuridis normatif, yaitu melalui pendekatan undang-undang. Selain itu, jurnal ini menitikfokuskan pada kedudukan klausul <i>disclaimer</i> pada <i>e-commerce</i> perspektif hukum perjanjian serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen

				berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan penelitian ini lebih mengacu pada kesadaran hukum konsumen terhadap klausula <i>disclaimer</i> pada jual beli online.
3.	Putri Citra Purnawati.	“Kajian Hukum Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Jasa Parkir PT Cipta Sumina Indah Satresna dengan Konsumen di Samarinda (Studi Kasus: Putusan MA No. 2157 K/PDT/2010)”	Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh putri dan penelitian ini adalah sama-sama membahas terkait klausula baku.	Perbedaannya terletak pada yakni metode penelitian yang digunakan, pada jurnal tersebut menggunakan metode pendekatan normatif dengan kasus putusan pengadilan. Sedangkan penelitian ini menggunakan data dari lapangan atau yuridis empiris. Selain itu subjek yang diangkat terdapat perbedaan.
4.	Rahmad Rezki, dkk	“Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Praktik Pengembalian Barang dalam Sistem Jual Beli Online”	Persamaan dari kedua penelitian ini yakni sama-sama menyinggung mengenai ketidaksesuaian produk yang telah disepakati dengan barang yang diterima pembeli serta objek penelitian yaitu jual beli online	Perbedaannya pada fokus kajian, penelitian yang dilakukan oleh rahmad menitikfokuskan pada praktik <i>return</i> pada platform Lazada, sedangkan penelitian ini fokus terhadap kesadaran hukum konsumen tentang klausula <i>diclaimer</i> pada jual beli online.

5.	Ridho Ardiansyah	“Tanggung Jawab Penjual Barang yang Tidak Sesuai dengan Iklan pada Situs Jual Beli Online Lazada”	Persamaannya yaitu sama-sama menyinggung mengenai jual beli online karena potensi ketidakjujuran penjual pada konsumen mengenai kondisi barang yang diperjualbelikan	Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih fokus pada pertanggungjawaban penjual setelah transaksi jual beli, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis membahas kesadaran konsumen terhadap <i>disclaimer</i> saat melakukan transaksi jual beli online
----	------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

B. Kajian Teori

1. Kesadaran Hukum

Menurut Krabbe, kesadaran hukum adalah nilai hukum dalam diri seseorang yang sudah ada maupun yang diharapkan ada.²¹ Soerjono Soekanto lebih menekankan pada fungsi dari nilai-nilai hukum itu sendiri. Apakah hukum tersebut dapat diaplikasikan dengan baik atau tidak di tengah masyarakat.²² Bierstedt menyebutkan kesadaran hukum muncul akibat dorongan akan kepatuhan hukum pada manusia.²³ Oleh karena itu jika disimpulkan kesadaran hukum adalah nilai hukum pada manusia dalam membedakan perilaku baik atau buruk serta mampu memahami dan mempraktekkan fungsinya dalam kehidupan sehari-hari.

²¹ Achmad Ali dan Wiwie Heryani, “Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum”, (Jakarta: Kencana, 2012)

²² Soerjono Soekanto, “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum”. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 215.

²³ Puji Wulandai, “Menurunnya Tingkat Kesadaran Hukum Masyarakat di Indonesia”, *Jurnal Civics*, No. 1 (2009): 60-61.

Kesadaran hukum adalah kesadaran dalam diri seseorang untuk mematuhi peraturan yang berlaku. Sedangkan hukum merupakan aturan yang diciptakan guna mengatur kehidupan setiap individu atau kelompok. Dengan adanya kesadaran, seseorang akan mampu membedakan perbuatan yang boleh atau tidak boleh dilakukan. Karena hukum bersifat mengatur dan memaksa, maka perbuatan yang dianggap melanggar suatu hukum tersebut akan dikenakan sanksi. Membangun kesadaran hukum pada masyarakat diharapkan mampu memberikan ketertiban hukum dalam memenuhi kebutuhannya. Adapun tujuan kesadaran hukum adalah:²⁴

a) Mengatur perilaku masyarakat

Peraturan akan mengatur kehidupan bermasyarakat dengan baik, sehingga akan tercipta kehidupan yang adil dan makmur. Kesadaran hukum berpotensi untuk mengikuti peraturan tersebut. Hal ini dapat mencegah tindakan yang tidak diinginkan, contohnya tindak kriminal dan kekacauan sosial.

b) Melindungi hak serta kebebasan

Hukum akan melindungi hak asasi manusia serta memberikan kebebasan pada warganya. Dengan adanya kesadaran hukum akan mendorong seseorang untuk menghargai keberadaan satu sama lain. Selain itu, menjaga keseimbangan pada kebebasan hukum dan kepentingan umum

²⁴ Annisa, "Pentingnya kesadaran Hukum dan Pentingnya dalam Masyarakat", *Fakultas Hukum Umsu*, 26 Agustus 2023, diakses pada 14 Mei 2024 <https://fahum.umsu.ac.id/pengertian-kesadaran-hukum-dan-pentingnya-dalam-masyarakat/>

c) Menyelesaikan masalah yang timbul

Hukum memberikan mekanisme penyelesaian masalah yang timbul dalam masyarakat. Kesadaran hukum dapat mencegah seseorang melakukan penghakiman sendiri, melainkan dapat melaporkan pada pihak yang berwajib. Sehingga orang yang melanggar dapat dikenakan hukuman atau sanksi sebagaimana peraturan yang berlaku.

d) Membangun kepercayaan pada masyarakat

Saat hukum dapat diterapkan dengan baik, maka akan lebih menjamin stabilitas seseorang serta menghindari pelanggaran hukum yang timbul.

e) Menghormati otoritas dan pemerintah

Kesadaran hukum dapat menciptakan kerjasama yang baik antara otoritas dan masyarakat. Sehingga mampu mendukung negara demokrasi dengan mematuhi peraturan yang berlaku.

Perdagangan online di era digital saat ini sangat meningkat pesat dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Pedagang dalam skala kecil, menengah hingga besarpun menggunakan teknologi digital guna menunjang kegiatan ekonominya. Internet digunakan sebagai media komunikasi dengan calon pembeli, salah satunya dengan memasang iklan, mempromosikan produknya, menarik konsumen dengan cara mereka masing-masing serta mencari informasi tentang berbagai hal lainnya.²⁵

²⁵ Hotlan Cosmos Naibaho, "Analisa Yuridis Terhadap Klausul Disclaimer dalam Perjanjian Jual Beli Online", (Undergraduate Thesis: Universitas Krisnadwipayana, 2022), 2.

Kesadaran hukum pada perdagangan online mencakup pengetahuan dan pemahaman pada prinsip hukum tentang transaksi online. Salah satu aspek yang penting dalam transaksi online adalah perlindungan konsumen, dimana kesadaran hukum konsumen memungkinkan seseorang memahami hak-hak dan kewajiban mereka. Seperti hak menerima barang, hak menerima pelayanan, hak mendapatkan informasi tentang suatu barang. Sedangkan kewajibannya yaitu membayar barang yang telah disepakati.

Konsumen harus paham dengan kontrak yang akan atau sedang dilakukan dalam jual beli online, seperti ketentuan dan kebijakan dalam melakukan transaksi, syarat apa saja jika barang akan dilakukan pengembalian. Konsumen juga perlu memiliki pengetahuan mengenai hukum yang berlaku, seperti perlindungan data privasi, perlindungan barang yang akan dikirim, hal ini guna melindungi mereka terhadap hal-hal penyalahgunaan. Selain itu, dengan adanya kesadaran hukum juga dapat membantu seseorang ketika ingin menyelesaikan sengketa terkait transaksi di platform digital, seperti mengetahui informasi tentang lembaga penyelesaian sengketa konsumen.²⁶

Efektifnya hukum di suatu negara dapat diukur dari seberapa tinggi kepatuhan hukum yang terkandung didalamnya. Semakin tinggi kepatuhan hukum masyarakatnya, maka akan semakin mudah hukum

²⁶ Irwan P, «Pengaruh Literasi Hukum Terhadap Penanganan Kasus Hukum,» <https://kumparan.com/irwan-pachrozi/pengaruh-literasi-hukum-terhadap-penanganan-kasus-hukum-201XIH7GHUj>

ditegaskan. Menurut Soerjono, terdapat 4 indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur terhadap kesadaran hukum. Indikator tersebut yang meliputi:²⁷

(1) Pengetahuan hukum

Informasi yang didapatkan seseorang, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang hukum.

(2) Pemahaman hukum

Pemahaman hukum adalah seseorang dapat memahami suatu informasi dengan baik. Hal ini memungkinkan orang tersebut memahami isi, tujuan, manfaat, serta akibat hukum yang timbul didalamnya.

(3) Sikap hukum

Pada indikator ini dapat menunjukkan suatu sikap seseorang terhadap suatu hukum. Dengan kata lain, sikap yang muncul akibat penilaian seseorang terhadap peraturan yang telah ditetapkan.

(4) Perilaku hukum

Perilaku hukum merupakan indikator utama kesadaran hukum. Dimana kepatuhan hukum menjadi tolak ukur kepatuhan seseorang terhadap peraturan yang berlaku di suatu negara.

2. Klausula *Disclaimer* dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

a) Definisi

Klausula *disclaimer* merupakan suatu syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha secara sepihak. Di Indonesia sendiri

²⁷ Mayang Candra dan Eny Sulityowati, "Kesadaran Hukum Konsumen Terkait Obat Bebas yang Tidak Berlabel Halal di Surabaya", *Jurnal Hukum*, No 4 (2020): 193.

klausula *disclaimer* belum diatur secara eksplisit larangan penggunaannya. Namun dapat dikategorikan dalam klausula baku sebagaimana yang tertuang dalam UUPK yaitu suatu bentuk pembatasan tanggung jawab yang ditujukan kepada konsumen. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir adanya ancaman kerugian bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi, khususnya pelaku usaha.²⁸

Dalam UUPK klausula *disclaimer* disebut dengan klausula baku. Klausula ini memuat terkait pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, penolakan ganti rugi atas barang yang rusak dan pembuktian konsumen yang bersifat mengikat. Interaksi yang dilakukan oleh masyarakat tentu saja menimbulkan hak dan kewajiban (hubungan hukum) yang bersifat timbal balik. Salah satu contohnya adalah transaksi jual beli. Terdapat asas konsensualisme dalam jual beli, yaitu perjanjian lahir ketika para pihak “menyetujui” baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Tujuan adanya klausula *disclaimer* adalah agar proses tawar menawar dalam transaksi jual beli dapat dilakukan secara sederhana dan efisien.²⁹

Klausula *disclaimer* biasanya terdapat dalam perjanjian baku dalam suatu transaksi, baik *offline* maupun *online*. Perjanjian baku dalam jual beli merupakan perjanjian tertulis yang ditujukan kepada

²⁸ Kadek Ayu Diah Berliana, “Analisis Klausula *Disclaimer* dalam Ketentuan Syarat Layanan Shopee Berbagai Bentuk Pembatasan Pertanggungjawaban Terhadap Pengguna Layanan”, *Jurnal Kertha Desa*, No. 01 (2023): 1454

²⁹ Kadek Ayu Diah Berliana, “Analisis Klausula *Disclaimer* dalam Ketentuan Syarat Layanan Shopee Berbagai Bentuk Pembatasan Pertanggungjawaban Terhadap Pengguna Layanan”, 1449.

konsumen. Konsumen akan membaca ataupun mengetahui hal tersebut sebelum terjadi kesepakatan. Sehingga apabila konsumen tidak sepakat maka perjanjian tersebut dianggap tidak ada, begitupun sebaliknya. Apabila konsumen menyetujui maka perjanjian tersebut dianggap ada. Perjanjian baku dalam hukum perlindungan konsumen diperbolehkan. Namun tidak boleh mengandung hal-hal yang merugikan salah satu pihak atau perilaku tidak adil. Hal ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari ketentuan yang telah ditentukan oleh pelaku usaha sebelumnya.³⁰

b) Ketentuan Pencantuman Klausula *Disclaimer*

Dalam klausula *disclaimer* atau klausula baku, pelaku usaha bebas menentukan redaksinya. Sedangkan pihak konsumen hanya menerima atau menolak. Hal ini mengandung ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Karena pelaku usaha dianggap memiliki kedudukan lebih kuat sehingga berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak yang lemah.³¹ Oleh karena itu dalam membuat klausula baku, pelaku usaha harus bersikap adil dalam suatu perjanjian. Adapun batasan dalam pencantuman klausula baku dalam UUPK Pasal 18 ayat (1) sebagai berikut:³²

³⁰ Melisa Aquarua Putri S, "Klausula Baku dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Gagasan Hukum*, No. 02 (2020): 126-130.

³¹ <https://bpkn.go.id/beritavideo/detail/klausula-baku-dalam-perlindungan-konsumen> diakses pada 17 Juni 2024

³² Pasal 18 ayat (1) – ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

Berdasarkan Pasal 18 ayat (2) menyebutkan terdapat larangan memuat klausula yang bersifat tidak adil. Selain itu, klausula yang dicantumkan harus dapat dibaca secara jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen. Selanjutnya pada Pasal 18 ayat (3) menyebutkan akibat hukum dari klausula baku yang sesuai dengan unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK dinyatakan batal demi hukum. Sebab itu pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dalam transaksi jual beli harus mengganti muatannya sehingga bertentangan dengan peraturan diatas, sebagaimana pada Pasal 18 ayat (4) UUPK.³³

3. Teori Akad dalam Fiqh

a) Definisi

Secara etimologi *al-'aqd* adalah perjanjian, perikatan, permufakatan.³⁴ Sedangkan secara terminologi, akad adalah pernyataan melakukan ikatan (ijab) dan penerimaan ikatan (qabul) sesuai dengan syariat. Artinya kesepakatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dianggap sah apabila sesuai dengan *syara'*. Akad sangat erat hubungannya dengan ijab qabul. Ijab qabul adalah pernyataan sepakat

³³ Melisa Aquarua Putri S, "Klausula Baku dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", 131.

³⁴ Trisadini P. Usanti, Abd Shomad, "*Transaksi Bank Syariah*", (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 45.

antara dua belah pihak dengan sukarela untuk melakukan pemindahan kepemilikan. Akad dapat dilakukan dengan tindakan, ucapan maupun isyarat. Hal ini guna merepresentasikan maksud dan tujuan kedua belah pihak.³⁵

Dalam hukum Islam, dalam melakukan kesepakatan atau perikatan harus didasarkan pada keridhoan dan kesesuaian dengan kehendak syariat. Sebagaimana surat An-Nisa (4) ayat 29.³⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu.”*

Maksud ayat ini Allah SWT menegaskan bahwasannya memakan harta orang lain dengan cara yang batil merupakan sesuatu yang dilarang. Selain itu ditegaskan juga pada Q.S. Al-Maidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu.”*

Maksudnya adalah akad yang sah merupakan akad yang sudah terpenuhi syarat dan rukunnya. Sedangkan akad yang belum memenuhi rukun dan syarat merupakan akad yang yang batil.

b) Rukun-rukun Akad³⁷

³⁵ Dimyauddin Djuwaini, *“Pengantar Fiqh Muamalah”*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2015), 51.

³⁶ Kementrian Agama RI, *“Al-Qur’an dan Terjemahannya”*, (Jakarta, Bintang Indonesia, 2011), 83.

³⁷ Abdul Rahman Ghazaly, Gufon Ihsan, dan Sapiudin Shidiq, *“Fiqih Muamalat”*, 51-52

- a. *'Aqid*, yaitu subjek dalam akad
 - b. *Ma'qud 'alaih*, yaitu objek dalam akad
 - c. *Maudhu' al-aqd*, yaitu tujuan melakukan akad. Contohnya dalam akad jual beli, penjual menyerahkan barang sementara pembeli menerima dengan membayar barang tersebut.
 - d. *Shighat al-'aqd*, atau ijab qabul.
- c) Syarat-syarat akad
- a. Para pihak harus berakal
 - b. Objek akad merupakan halal
 - c. Mengandung mashlahat
 - d. Ijab dan qabul harus berkesinambungan
- d) Macam-macam akad
- a. Akad *sahih*, merupakan akad yang memenuhi rukun dan syarat. Hukum dari akad ini yaitu berlakunya seluruh akibat hukum yang akan ditimbulkan dan mengikat semua pihak yang melakukan akad. Ulama Hanafiyah dan Malikiyah membagi menjadi dua bagian, yaitu:
 - (1) Akad yang *nafis*, artinya sempurna untuk dilakukan. Akad ini dilakukan dengan memenuhi rukun dan syarat serta tidak terdapat penghalang didalamnya.
 - (2) Akad *mawquf*, artinya orang yang tidak cakap dalam hukum akan tetapi ia memiliki kekuasaan untuk melangsungkan akad. Contohnya anak kecil yang telah *mumayyiz*.

- b. Akad yang tidak *sahih*, adalah akad yang terdapat kekurangan rukun dan syarat saat dilangsungkan, sehingga akibat hukum tidak berlaku serta tidak mengikat bagi para pihak yang melakukan akad.
- e) Berakhirnya akad³⁸
 - a. Salah satu pihak meninggal dunia
 - b. Memiliki tenggang waktu yang sudah disepakati
 - c. Dibatalkan oleh salah satu pihak yang berakad, jika akad tersebut tidak bersifat mengikat
 - d. Apabila akad bersifat mengikat, maka dapat berakhir jika :
 - (1) Terdapat unsur penipuan
 - (2) Berlakunya *aib*, *khiyar syarat*, atau *rukyyat*
 - (3) Tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak
 - (4) Tercapainya tujuan akad hingga sempurna

4. Jual beli

Secara etimologi, *al-ba'i* atau jual beli adalah menukar atau mengganti satu barang dengan barang lainnya. Secara terminologi, jual beli adalah kegiatan tukar menukar harta atas dasar suka sama suka.³⁹ Dengan kata lain memindahkan hak milik seseorang kepada orang lain dan dibenarkan oleh syariat Islam. Para jumhur ulama berpendapat bahwasannya hukum jual beli pada dasarnya *mubah*, kecuali dalam kondisi tertentu hukumnya menjadi wajib, sunnah atau bahkan haram.⁴⁰

³⁸ Abdul Rahman Ghazaly, Gufon Ihsan, dan Sapiudin Shidiq, "*Fiqh Muamalat*", 61.

³⁹ Ahmad Wardi Muslich, "*Fiqh Muamalah*", (Jakarta: Amzah, 2010), 173.

⁴⁰ Abdul Rahman Ghazaly, Gufon Ihsan, dan Sapiudin Shidiq, "*Fiqh Muamalat*", 89.

Menurut ulama Hanafiyah rukun jual beli adalah ijab dan qabul, sedangkan para ulama fiqh menyatakan rukun jual beli terdiri dari:

- (1) Ada penjual dan pembeli (orang yang berakad)
- (2) *Shighat* (ijab qabul)
- (3) Terdapat objek yang diperjual-belikan
- (4) Ada alat tukar untuk mengganti barang

Adapun syarat-syarat bagi orang-orang yang berakad adalah:

- (1) Berakal
- (2) Penjual dan pembeli merupakan orang yang berbeda. Artinya seseorang tidak dapat melakukan transaksi jual beli dalam waktu yang bersamaan sebagai penjual dan pembeli.

Sedangkan menurut jumhur ulama terkait ijab qabul, syarat jual beli adalah kerelaan para pihak, artinya tidak ada unsur paksaan ataupun tekanan dari pihak lain.⁴¹

Syarat-syarat untuk objek yang diperjual belikan antara lain:

- (1) Barangnya ada
- (2) Mengandung manfaat bagi pembeli
- (3) Milik penjual
- (4) Dapat diserahkan saat berlangsungnya akad

Syarat-syarat untuk alat tukar yang digunakan dalam akad:

- (1) Suci
- (2) Terdapat manfaat bagi penggunanya

⁴¹ Abdul Rahman Ghazaly, Gufron Ihsan, dan Sapiudin Shidiq, "*Fiqh Muamalat*", 90.

- (3) Barang atau alat tukar yang dapat diserahterimakan
- (4) Objek yang diperjualbelikan milik penjual atau seseorang yang mewakilinya
- (5) Penjual dan pembeli mengetahui barang tersebut

Terdapat bentuk-bentuk jual beli yang tidak diperbolehkan, diantaranya:

- a. Jual beli terlarang akibat syarat dan rukun yang tidak terpenuhi, seperti:
 - (1) Barang yang diperjualbelikan haram, najis atau tidak memungkinkan untuk diperjualbelikan. Contohnya air susu ibu dan air mani binatang.
 - (2) Objek yang diperjualbelikan tidak jelas atau samar. Contohnya jual beli buah-buahan yang belum terlihat hasilnya.
 - (3) Jual beli bersyarat
 - (4) Jual beli yang menimbulkan kerusakan atau kemudharatan
- b. Jual beli terlarang akibat terdapat faktor yang merugikan para pihak
 - (1) Barang yang diperjualbelikan masih dalam proses tawar-menawar
 - (2) Jual beli yang menghadang dagangan orang lain
 - (3) Melakukan jual beli untuk ditimbun. Ketika sudah langka, barang akan dijual dengan harga yang sangat mahal
 - (4) Jual beli barang hasil curian

5. Jual Beli Online

a) Definisi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah suatu persetujuan yang saling mengikat yang dilakukan oleh penjual dengan menyerahkan barang, sedangkan pihak pembeli akan membayar barang tersebut.⁴² Sedangkan *Online* dari bahasa Inggris yang terdiri dari kata *On* yang berarti di dalam atau hidup, dan *Line* artinya lintasan, garis, saluran, koneksi atau jaringan. Sehingga secara Bahasa *Online* dapat diartikan “dalam jaringan” atau terkoneksi dalam suatu jaringan internet. Sehingga dapat disimpulkan jual beli *online* adalah aktivitas transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli terhadap suatu barang atau jasa yang diperdagangkan secara online.

Pada jual beli online penjual tidak diharuskan memiliki atau menyetok barang atau yang biasa dikenal *Dropshipper*. Namun ada juga penjual yang menyetok barang dalam jumlah tertentu lalu memasarkannya dengan media online. Hal ini bertujuan untuk menjangkau target *market* yang lebih luas.⁴³ Kegiatan jual beli online juga tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertemu langsung dari menawarkan produk hingga melakukan transaksi. Kegiatan jual beli online ini biasa dilakukan dengan alat komunikasi elektronik.⁴⁴

⁴² Departemen Pendidikan Nasional, “*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*”, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2008), 589.

⁴³ Hafidz Muftisany, “*Hukum Jual Beli Online*”, (Karanganyar: Intera, 2021), 7-11.

⁴⁴ Gama Pratama, “Analisis Transaksi Jual Beli Online melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19”, *Ecopreneur*, No. 1 (2020): 26

Contohnya seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, Buka Lapak, dll. Layanan tersebut diperoleh dengan menginstal aplikasi menggunakan website via ponsel maupun komputer melalui playstore.⁴⁵

Kelemahan saat berbelanja secara online dianggap beresiko tinggi jika konsumen tidak teliti.⁴⁶ Hal ini berkaitan dengan identitas penjual yang tidak terverifikasi dengan jelas. Selain itu, barang tidak sesuai dan rawan penipuan. Oleh karena itu, para pihak pembeli harus benar-benar teliti dan mencari tau apakah barang yang akan dibeli sudah sesuai atau tidak. Mekanisme transaksi jual beli online bisa dibilang cukup mudah seperti halnya jual beli secara offline, yang terdiri dari pelaku usaha dan konsumen. Ada hal-hal yang perlu diperhatikan saat ingin belanja online, baik pihak pelaku usaha maupun konsumen. Ketentuan bagi pelaku usaha untuk menjual produknya sebagai berikut:⁴⁷

- a. Mendaftarkan akun pada *marketplace* yang ingin digunakan
- b. Menambahkan informasi toko yang sudah didaftarkan
- c. Memilih jasa untuk pengiriman produk
- d. Mengupload produk-produk yang akan dijual serta menambahkan deskripsi produk dengan benar, termasuk metode pembayaran.

⁴⁵ Tira Nur Fitria, Bisnis “Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara”, *Jurnal Ilmiah ekonomi Islam*, No. 1 (2017): 53.

⁴⁶ Galih Setiyo Budhi, “Analisis Sistem E Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia”, *Elinvo*, No.2 (2016): 79.

⁴⁷ <https://seller.shopee.co.id/edu/article/464> diakses pada 21 Oktober 2023.

- e. Setelah berhasil dan menerima pesanan, penjual mengirimkan produk kepada konsumen sesuai pesanan
- f. Metode pembayarannya menyesuaikan dengan kesepakatan yang telah tercantum dalam *marketplace*

Sedangkan ketentuan untuk konsumen yang perlu diperhatikan, antara lain:⁴⁸

- a. Mendaftarkan akun pada *marketplace* yang ingin digunakan
 - b. Memilih produk sesuai dengan kebutuhan
 - c. Memilih metode pembayaran
 - d. Menunggu barang datang melalui jasa ekspedisi yang telah disediakan *seller*
- b) Jual beli Online Menurut Hukum Islam

Secara harfiah, jual beli dari dua kata yakni “jual” yang dilakukan oleh penjual dan kata “beli” yang dilakukan pembeli. Sehingga terdapat transaksi tukar menukar antara penjual dan pembeli. Dalam hukum Islam jual beli online termasuk kegiatan *muamalah*. Pada dasarnya hukum jual beli adalah *al-ibahah* atau diperbolehkan selama tidak ada dalil yang melarangnya.

Kegiatan jual beli merupakan sarana untuk saling tolong menolong sesama manusia. Adapun dasar hukum Islam yang menjadi

⁴⁸ Nanda Nur Aini Fazrin, “Perlindungan Hukum *Seller MarkePlace* atas Pembatalan Sepihak pada Transaksi *Cash On Delivery* (Studi Kasus *seller* Mitra Shopee Xpress)”, (Undergraduate Thesis: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020), 29.

pedoman umatnya untuk melakukan jual beli.⁴⁹ Surat An-Nisa (4) ayat 29:⁵⁰

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Berdasarkan ayat diatas menyebutkan bahwa Allah melarang memakan harta orang lain tanpa izin serta perdagangan merupakan sesuatu yang diperbolehkan dengan persetujuan kedua belah pihak atas dasar suka sama suka. Selain Al-Qur’an dan Hadist, *qowa'id fiqhiyyah* juga menjadi salah satu landasan yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Para *usuliyyun* (ahli fiqh) ataupun fuqaha berpendapat bahwa keberadaan *qowa'id fiqhiyyah* bersifat mutlak digunakan untuk melakukan ijtihad atau pembaharuan pengetahuan dalam menghadapi masalah yang muncul, termasuk dalam kehidupan di bidang ekonomi, sosial, agama serta budaya.⁵¹

Menurut Prof. Dr. H. Abbas terdapat 6 asas dasar hukum fiqh muamalah, diantaranya adalah.⁵²

⁴⁹ Ali Hasan Muhammad, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, 173.

⁵⁰ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta, Bintang Indonesia, 2011), 83.

⁵¹ Muhammad Syarif Hidayatullah, “pemaknaan Kaidah Fikih “Ar-Ridha Bisya Syai Ridha Bima Yatawalladu Minhu” Dalam Ekonomi Syariah, *Tafaqquh*, 26 Maret 2024, 29.

⁵² Abbas Arfan, “99 Kaidah Fiqh Muamalah Kulliyah”, (Malang: UIN Maliki Press, 2013), 103-105.

1. Asas *Taba'dul al-Mana'fi*, yaitu semua kegiatan muamalah harus mengandung keuntungan serta manfaat bagi pihak yang terlibat.
2. Asas pemerataan dan keadilan, artinya tidak ada istilah “menguasai” bagi sebagian pihak. Harta harus didistribusikan secara merata untuk semua orang, contohnya dalam bentuk infaq, sedekah, zakat dan lain sebagainya.
3. Asas keridhaan dan kerelaan, artinya setiap orang yang bermuamalah harus berdasarkan kerelaan pada diri mereka masing-masing dan tidak ada unsur paksaan didalamnya.
4. Asas kejujuran, artinya dilarang adanya unsur penipuan yang berakibat merugikan orang lain.
5. Asas kebaikan atau ketaqwaan, dalam hal ini semua umat muslim diwajibkan melakukan kebaikan untuk sesama serta meningkatkan ketaqwaan pada Allah SWT.
6. Asas musharakah, artinya jika terdapat kerjasama dalam bermuamalah maka harus saling menguntungkan bagi para pihak.

Salah satu prinsip yang harus diperhatikan saat melakukan muamalah atau transaksi jual beli online yaitu suka sama suka atau saling ridha, artinya tidak mengandung paksaan didalamnya.⁵³ Bentuk dari keridhaan para pihak saat melakukan jual beli online tidak hanya berupa ucapan. Melainkan perbuatan yang ditunjukkan atas dasar ridha juga diperbolehkan. Seperti halnya penjual menawarkan dagangannya di situs

⁵³ Burhanuddin Susanto, *Hukum Kontrak Syariah*, (Yogyakarta: BPFE, 2009), 45

jual beli online. Lalu pembeli tertarik dan membelinya tanpa adanya kontak langsung berupa ucapan. Hal tersebut tidak menghilangkan substansi dari keridhaan salah satu ataupun kedua belah pihak. Sebagaimana kaidah fikih berikut:

الأَصْلُ فِي الْعَقْدِ رِضَى الْمَتَعَاقِدَيْنِ

Artinya: “*Hukum asal dalam akad adalah adanya keridhaan antara kedua belah pihak.*”

الرِّضَى بِالشَّيْءِ رِضَى بِمَا يَتَوَلَّدُ مِنْهُ

Artinya: “*Keridhaan dengan sesuatu adalah ridha dengan akibat yang terjadi padanya.*”

Saat melakukan transaksi jual beli online kedua belah pihak harus didasarkan pada prinsip kerelaan atau keridhaan. Sehingga satu sama lain memiliki informasi yang sama serta tidak ada hal yang disembunyikan. Kaidah tersebut bersandar pada Al-Qur’an pada Surat An-Nisa ayat 29 terkait Allah melarang hambanya memakan makanan yang batil, kecuali dengan cara melakukan jual beli atas dasar saling suka atau ridha. Selain itu, pada hadist Abu Shaidd Al-Khudri mengenai syarat sahnya jual beli yaitu adanya keridhaan antara kedua belah pihak.⁵⁴ Adapun 4 hal yang perlu diperhatikan adalah harga, kualitas, kuantitas serta pada saat melakukan penyerahan.⁵⁵ Hal ini bertujuan agar masing-masing hak dan

⁵⁴ Enang Hidayat, “*Kaidah Fikih Muamalah*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 55.

⁵⁵ Adiwaman A. Karim, “*Bank Islam: Analisis Fikih dan Keuangan*”, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), 31.

keajiban para pihak terpenuhi tanpa ada pihak yang merasa dilanggar haknya.⁵⁶

c) Subjek dan Objek Jual Beli Online

Jual beli online atau yang sering dikenal sebagai kegiatan *e-commerce* merupakan kegiatan yang sudah tidak asing dalam kehidupan sehari-hari kita. Jual beli online merupakan proses mengaplikasikan teknologi dan bisnis yang menghubungkan pelaku usaha, konsumen dan kelompok tertentu untuk menginformasikan sesuatu, memberikan pelayanan, maupun melakukan perdagangan yang dilakukan menggunakan media elektronik.⁵⁷

Subjek hukum pada jual beli online juga tidak jauh beda dengan jual beli offline, yakni pelaku usaha sebagai penjual barang dan konsumen sebagai pembeli yang harus membayar barang yang akan dibelinya. Pengertian pelaku usaha adalah seorang atau badan usaha baik yang berbadan hukum ataupun tidak berbadan hukum di wilayah Negara Republik Indonesia untuk melakukan kegiatan usaha.⁵⁸

Sedangkan konsumen dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan arti konsumen yakni setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga maupun orang

⁵⁶ Fathurrahman Azhari, "*Qowaid Fiqhiyah*", (Banjarmasin Lembaga Pengembangan Kualitas Ummat Banjarmasin, 2014), 203.

⁵⁷ Muhammad Alimin, "*Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*", (Yogyakarta: Magistra Insania Press), 29.

⁵⁸ Pasal 1 ayat 3, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁵⁹ Selain itu jasa adalah setiap layanan yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen.⁶⁰ Jual beli online tentu saja membutuhkan jasa pengiriman barang, dimana ia sebagai perantara antara pelaku usaha dan konsumen.⁶¹ Dalam hal ini yang dimaksud jasa dalam jual beli online adalah pihak ekspedisi guna menunjang pengiriman barang ke tempat konsumen.

Transaksi jual beli dapat dikatakan bahwa suatu perjanjian selesai ketika para pihak sudah menyelesaikan kewajibannya masing-masing. Dimana pelaku usaha menyerahkan barang sedangkan konsumen menerima barang dan melakukan pembayaran. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 20 UU ITE No. 11 Tahun 2008 “*Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima.*”

Dalam jual beli online, transaksi menjadi lebih mudah, sederhana serta efisien. Pelaku usaha dan konsumen melakukan persetujuan melalui media elektronik. Selanjutnya konsumen akan melakukan pembayaran salah satunya memanfaatkan layanan bank, setelah itu menunggu barang yang dipesan untuk dikirimkan ke alamat tujuan. Setelah pelaku usaha menerima sejumlah uang, maka pelaku usaha akan mengonfirmasikan kepada perusahaan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang. Ada juga

⁵⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), 1.

⁶⁰ Pasal 1 ayat 5, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

⁶¹ Wahyuni safitri dan Wafda Vivid Izziyana, “Perlindungan Hukum Konsumen *E-Commerce* dalam Jasa Layanan Pengangkutan Barang”, 36.

konsumen yang melakukan pembayaran saat barang sudah datang atau yang biasa disebut metode COD (*Cash On Delivery*). Setelah seluruh rangkaian penawaran, pembayaran dan penyerahan barang dilakukan, maka perjanjian tersebut berakhir.⁶² Adapun pihak yang terlibat adalah pelaku usaha, konsumen, jasa pembayaran, dan jasa pengiriman.

d) Metode pembayaran

Metode pembayaran terdiri dari dua macam, yakni pembayaran tunai atau *cash* dan nontunai. Pembayaran tunai seperti yang banyak kita jumpai yaitu dengan menggunakan uang logam maupun uang kertas. Sementara pembayaran nontunai dilakukan dengan menggunakan kartu, biyet giro, cek, debit, maupun uang elektronik.⁶³ Karena dalam jual beli online pihak penjual dan pembeli tidak melakukan kegiatan perdagangan dengan tatap muka, maka ada metode pembayaran yang dapat digunakan antara lain:⁶⁴

1) Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan metode pembayaran yang dapat mencakup lintas negara. Pada metode ini penggunaannya dapat mencicil dengan tenor kredit sesuai keinginan dengan tempo waktu tertentu.

⁶² Gama Pratama, "Analisis Transaksi Jual Beli Online melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19", 23.

⁶³ Sarah silvia, "Macam-macam Metode Pembayaran Online yang Populer di Ecommerce", *Keuangan Bisnis*, 21 Juli 2022, diakses 22 Oktober 2023 <https://flip.id/business/blog/macam-macam-metode-pembayaran-online>

⁶⁴ Diaz Yustisia, "7 Metode Pembayaran Online Paling Populer di Indonesia", *Xendit*, 25 Agustus 2023, diakses 22 Oktober 2023 <https://www.xendit.co/id/blog/7-metode-pembayaran-paling-populer-di-indonesia/>

Kartu kredit sangat populer karena praktis serta banyak diskon tambahan untuk menarik penggunanya.

2) *Virtual Account*

Virtual Account adalah rekening virtual dengan nomor ID yang dibuat oleh bank sesuai permintaan bank sebagai alat transaksi. Metode ini memiliki kelebihan yaitu data transaksi pembeli didapatkan secara otomatis tanpa perlu repot mevalidasi setiap waktu.

3) Melalui gerai retail

Metode ini dapat dilakukan pada gerai retail yang menyediakan jasa untuk melakukan pembayaran online dengan biaya admin yang cukup terjangkau. Contohnya pada Indomaret atau Alfamaret

4) *E-wallet*

E-wallet atau dompet digital merupakan penyimpanan uang secara elektronik sehingga ketika akan transaksi bisa secara *cashless* menggunakan *handphone*. Selain pengaplikasiannya yang cepat dan mudah, perusahaan *E-Wallet* juga menawarkan banyak promo sehingga banyak yang memilih menggunakan metode ini. Contoh dari *E-Wallet* yang ada di Indonesia adalah: ShopeePay, Dana, OVO, GoPay, dan LinkAja.

5) COD (*Cash On Delivery*)

Berbeda dengan pembayaran diatas, yang pembayaran dilakukan sebelum barang datang. Pada sistem COD pembeli akan membayar secara *cash* saat barang yang dipesan sudah sampai tujuan. Pembayaranannya dilakukan dengan kurir yang sudah bekerjasama dengan aplikasi yang digunakan. Nah kurir ini yang akan mengantarkan barang-barang ke lokasi konsumen. Hal ini akan sangat memudahkan konsumen yang tidak memiliki saldo ATM ataupun tidak sempat ke gerai retail.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan kegiatan proses yang dapat dipertanggungjawabkan dalam bentuk pengumpulan data, analisis serta memberikan interpretasi terkait dengan tujuan penelitian.⁶⁵

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris (lapangan). Penelitian empiris merupakan suatu penelitian dengan objek kajian yang bersumber dari masyarakat melalui pendekatan lapangan berupa pengamatan, maupun wawancara yang dilakukan langsung di lapangan.⁶⁶ Jenis penelitian ini diambil dari fakta yang menghasilkan data untuk mengetahui bagaimana penerapan hukum dalam kehidupan masyarakat. Sehingga peneliti dapat mengidentifikasi keadaan sebenarnya dengan fakta-fakta yang ada. Selanjutnya menganalisis masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

Peneliti menggunakan metode ini karena akan mengadakan penelitian dan terjun langsung ke lapangan dengan objek yang akan dibahas yaitu mengenai kesadaran hukum yang dimiliki konsumen tentang klausula

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (ALFABETA: Bandung, 2019), 2.

⁶⁶ Jonaedi Efendi dan Johny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta: Kencana, 2016), 149.

disclaimer dalam jual beli online perspektif UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini yakni pendekatan kualitatif, yaitu mengkaji serta menganalisis masalah yang timbul dalam masyarakat.⁶⁷ Peneliti akan mengkaji sistem norma atau suatu peraturan yang berlaku sehingga menimbulkan reaksi dan interaksi dalam masyarakat. Selanjutnya peneliti akan menganalisis terkait kesadaran hukum konsumen tentang klausula *disclaimer* saat melakukan transaksi online perspektif UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kalangan Ibu-Ibu PKK yang sering melakukan jual beli online. Lokasi penelitian ini berada di Desa Gondek, Kecamatan Mojowarno, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi ini karena banyak dari Ibu-ibu tersebut sering melakukan jual beli online dalam memenuhi kebutuhannya. Namun banyak permasalahan yang timbul akibat jual beli online sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian terkait kesadaran hukum di lokasi tersebut.

⁶⁷ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press), 83.

D. Jenis Data dan Sumber Data

Terdapat dua data dalam penelitian ini, diantaranya:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui wawancara, observasi serta dokumen lapangan yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti menggunakan metode *purposive sampling* atau sampel yang bertujuan. Metode ini merupakan pemilihan sampel atas dasar penilaian tertentu karena penilaian tersebut dianggap mewakili populasi. Beberapa kriteria yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- 1) Ibu-ibu PKK di Desa Gondek, Kecamatan Mojowarno, Kabupaten Jombang.
- 2) Pernah melakukan jual beli online.
- 3) Pernah terlibat kasus jual beli online, khususnya *disclaimer*.

b. Data Sekunder

Pengambilan data sekunder diperoleh dari literatur yang berhubungan dengan penelitian seperti buku, skripsi, jurnal, thesis serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶⁸ Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, internet dan beberapa literatur yang memberikan informasi terkait pembahasan penelitian yaitu kesadaran hukum konsumen tentang klausula *disclaimer* jual beli online.

⁶⁸ Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 126.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan upaya dalam menjawab rumusan masalah yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Adapun langkah dalam mengumpulkan data pada penelitian hukum atau pengkajian hukum empiris adalah dengan wawancara dan dokumentasi.⁶⁹ Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1) Wawancara

Metode ini dilakukan peneliti dengan pihak terkait permasalahan penelitian. Dengan tujuan untuk mendapatkan data terpercaya dari informan yang bersangkutan. Peneliti menggunakan metode ini dengan sistematis dan terstruktur, dimana peneliti menyusun terlebih dahulu pertanyaan terkait kasus pada penelitian ini. Sehingga hasil wawancara yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan.

2) Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari data tertulis ataupun berupa gambar. Dokumentasi diperoleh dari riwayat transaksi narasumber dengan bentuk foto ataupun screenshot yang menunjukkan adanya kasus klausula *disclaimer* dalam jual beli online

⁶⁹ Badrudun dkk, "Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, (Malang: Fakultas Syaiah UIN Malang, 2019), 25.

F. Metode Pengolahan Data

Data yang diperoleh akan diolah sesuai pendekatan penelitian, yakni pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengolahan data berupa *editing* yakni mengecek kembali hasil pemaparan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan yang bersangkutan. Selanjutnya proses *analysing* hasil wawancara berdasarkan teori kesadaran hukum dan kaidah fikih. Peneliti menggunakan teori dari Soerjono Soekanto terkait kesadaran hukum, selanjutnya ditinjau dari hukum Islam yang mengangkat asas dalam bermuamalah yaitu *'an taradhin* yaitu keridhaan antara para pihak dalam melakukan transaksi online. Serta tahap terakhir, menghasilkan kesimpulan (*concluding*) dari semua data yang diperoleh.⁷⁰

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2006), 9.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kesadaran Hukum Konsumen Tentang Klausula *Disclaimer* dalam Jual Beli Online di Kabupaten Jombang Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Jual beli *online* merupakan aktivitas yang dilakukan antara penjual dan pembeli dengan menukarkan barang atau jasa dengan sejumlah uang yang diperdagangkan secara online.⁷¹ Transaksi disepakati melalui aplikasi dengan menentukan foto, deskripsi atau *disclaimer* tertentu pada produk yang diperjualbelikan. Konsumen akan menerima barang melalui kurir dengan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang telah disediakan oleh penjual. Perkembangan teknologi memberikan peluang perubahan pada masyarakat. Perilaku konsumtif merupakan salah satu dampaknya, yaitu dengan membeli barang-barang atas dasar keinginan semata. Pada awalnya perjanjian jual beli dilakukan secara langsung. Kini berkembang dengan adanya perjanjian transaksi secara elektronik dengan dasar kepercayaan. Yang mana pembuktian akad dalam jual beli online tidak ada pertemuan antar pihak, melainkan hanya melalui media online.⁷²

Beberapa keunggulan jika seseorang melakukan jual beli online, diantaranya konsumen tidak harus datang ke toko sehingga lebih efisien dari

⁷¹ Abdul Halim Barkatullah, Sistem Jual Beli dan Metode Pembayaran Transaksi Elektronik (Bandung: Nusa Media, 2019), 56.

⁷² Achmad Zurohman dan Eka Rahayu, "Jual Beli Online dalam Perspektif Islam", *Iqtishodiyah*, No. 1(2019); 28.

segi waktu serta biaya transportasi. Pilihan yang ditawarkan sangat beragam karena aksesnya lebih luas. Selain itu penjual tidak perlu menyewa ruko, dapat menjangkau calon pembeli diseluruh dunia, serta menghemat biaya operasional.⁷³ Namun, terdapat juga kelemahan saat berbelanja secara online juga dapat beresiko tinggi, salah satu faktor yang menyebabkan kerugian adalah konsumen tidak teliti. Kasus kerugian yang sering dirasakan konsumen adalah ketidaksesuaian antara produk yang ditawarkan dengan saat barang tersebut sampai ditangan konsumen.⁷⁴ Hal ini karena persaingan bisnis, pelaku usaha akan cenderung menarik perhatian konsumen dengan memasang foto produk dengan harga terjangkau.⁷⁵ Sedangkan pada praktiknya harga juga mencerminkan kualitas. Jika harga yang ditawarkan jauh dari harga pasaran maka perlu mencari informasi lebih lanjut mengenai kualitas barang tersebut. Oleh karena itu konsumen juga harus teliti serta berhati-hati ketika akan melakukan belanja online.

Hukum merupakan bentuk penegasan agar masyarakat lebih bijak dalam mengambil keputusan. Sehingga perilaku yang timbul tidak semena-mena atau bahkan sampai merugikan orang lain. Kesadaran hukum merupakan perilaku seseorang apakah sesuai dengan hukum yang berlaku. Jika seseorang memiliki kesadaran hukum yang baik, maka akan cenderung mematuhi nilai-nilai hukum. Namun, bukan berarti seseorang yang memiliki pengetahuan

⁷³ Galih Setiyo Budhi, "Analisis Sistem E Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia", 79.

⁷⁴ Rahmad Rezki, dkk, "Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Praktik Pengembalian Barang dalam Sistem Jual Beli Online di Platform Lazada", 111.

⁷⁵ Achmad Zurohman dan Eka Rahayu, "Jual Beli Online dalam Perspektif Islam", 29.

buruk akan hukum, tidak memiliki kemampuan untuk mematuhi. Sehingga kepatuhan masyarakat didasari oleh pemahaman yang baik terhadap hukum. Pemahaman yang baik, memerlukan pengetahuan untuk kepatuhan terhadap hukum.⁷⁶

Kesadaran hukum masih berhubungan erat dengan literasi hukum yang dimiliki setiap individu, tak terkecuali dalam jual beli online. Perkembangan zaman menuntut seseorang untuk terus meng-*upgrade skills* mereka dengan langkah awal menggali informasi dibidangnya masing-masing. Namun terdapat pembatasan seseorang dalam setiap langkah yang diambil. Artinya akan selalu aturan yang harus mereka patuhi sehingga terdapat korelasi yang baik antara teori dan praktek. Hukum merupakan peraturan untuk mengatur manusia, yang mana yang boleh dilakukan dan mana yang tidak boleh dilakukan.⁷⁷ Baik menurut hukum positif atau hukum pada keyakinannya masing-masing, tak terkecuali hukum Islam. Hal ini guna menghindarkan umat dari kemudharatan serta mendatangkan kemanfaatan.

Menurut Krabbe, kesadaran hukum adalah nilai hukum dalam diri manusia. Sedangkan menurut Soekanto, kekuatan hukum mampu menekankan fungsi suatu aturan dalam hidup masyarakat.⁷⁸ Oleh karena itu jika disimpulkan kesadaran hukum atau literasi hukum adalah nilai-nilai yang terdapat dalam

⁷⁶ Ratika Handini, Salsabila Anjani dkk, “Kesadaran Hukum Masyarakat Terhadap Kepemilikan Hak Milik Atas Tanah di Desa Durin Tonggal Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang”, *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, No. 9 (2022): 3212-3213.

⁷⁷ Laurencius Arliman, *Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 219.

⁷⁸ Astri Zuhrotul Umami, dkk. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemendikbud Nomor 30 Tahun 2021 Sebagai wujud Literasi Hukum”, *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, No. 1 (2023): 28.

diri manusia untuk membedakan perilaku yang baik atau buruk serta mampu memahami dan mempraktekkan fungsinya dalam kehidupan sehari-hari.

Kesadaran hukum mampu membekali seseorang dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan baik. Sehingga dalam kegiatan jual beli online, para pihak mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing dan memahami isi dari transaksi mereka lakukan. Langkah selanjutnya yaitu dengan melakukan sebagaimana mestinya, sesuai dengan peraturan yang diperjanjikan. Sehingga dengan adanya kesadaran hukum antara para pihak, mampu menekan kerugian yang terjadi dalam jual beli online. Peneliti telah melakukan penelitian di Kabupaten Jombang, tepatnya di Desa Gondek. Terdapat 5 narasumber yang peneliti wawancarai terkait kesadaran hukum konsumen terhadap klausula *disclaimer* pada jual beli online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Tabel 4. 1.
Daftar Narasumber Penelitian

No	Nama	Usia	Jumlah perbulan	Situs yang digunakan
1.	Mufarrohah	23 tahun	1-3 kali	Lazada
2.	Siti Hamidatul Uskuniyah	26 tahun	> 3 kali	Shopee
3.	Elif Riza Umami	37 tahun	1-3 kali	Shopee
4.	Hifdiyati Zahro	31 tahun	> 3 kali	Shopee
5.	Dita Rizqila	27 tahun	1-3 kali	Shopee

Menurut, Soekanto terdapat empat indikator dalam kesadaran hukum yaitu: pengetahuan, pemahaman, sikap, serta perilaku.⁷⁹ *Pertama*, berdasarkan indikator pengetahuan mengenai klausula *disclaimer* pada situs jual beli online. Sebanyak 5 narasumber mengetahui adanya teknologi digital yang dapat digunakan sebagai tempat berbelanja untuk memenuhi kebutuhan. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya transaksi yang dilakukan oleh masing-masing informan dengan rata-rata 1-3 kali dalam waktu satu bulan. 4 informan biasa menggunakan situs Shopee sedangkan 1 diantaranya lebih memilih menggunakan Lazada. Terkait pengetahuan informan pada klausula *disclaimer* pada jual beli online, satu diantaranya pernah mendengar sekilas. Sedangkan keempat lainnya mengetahui adanya klausula *disclaimer* dalam beberapa produk yang telah disediakan baik dari penjual maupun situs yang digunakan.

⁷⁹ Soerjono Soekanto, "Kesadaran dan Kepatuhan Hukum", (Jakarta: Rajawali pers, 1982), 160.

Sebagaimana pernyataan dari Bu Zahro bahwa penyangkalan tanggung jawab merupakan bentuk dari *disclaimer*.⁸⁰ Sedangkan menurut Mufarrohah klausula *disclaimer* adalah dapat berupa peringatan yang disediakan penjual kepada konsumen.⁸¹ Selain itu Bu Siti menyebutkan bahwa:⁸²

“Setahu saya, klausula disclaimer itu sebuah pengakuan ataupun peringatan yang dilakukan oleh penjual pada suatu produk kepada pembeli.”

Selanjutnya menurut Bu Elif :⁸³

“Klausula disclaimer merupakan penyangkalan suatu pertanggungjawaban oleh penjual. Pernyataan tersebut bertujuan untuk mencegah pemahaman yang salah kepada pembeli terhadap suatu produk”

Selanjutnya terkait adanya pencantuman klausula *disclaimer* dalam Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, kelima narasumber tidak mengetahui adanya peraturan tersebut. Jika dilihat dari keterangan diatas, maka ibu-ibu tersebut dapat dikategorikan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai klausula *disclaimer* pada jual beli online. Sebagaimana pengertian klausula *disclaimer* yang dipaparkan oleh Ni Putu Ria yaitu bentuk penyangkalan tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha dan ditujukan kepada konsumen yang ingin membeli produknya. Konsumen yang menggunakan situs tersebut dianggap telah setuju secara otomatis dengan syarat dan ketentuan yang telah disediakan.⁸⁴

⁸⁰ Hifdiyati Zahro, Wawancara (Jombang, 5 Mei 2024)

⁸¹ Mufarrohah, Wawancara (Jombang, 18 Mei 2024)

⁸² Siti Hamidatul Uskuniyah, Wawancara (Jombang, 5 Mei 2024).

⁸³ Elif Riza Umami, Wawancara (Jombang, 5 Mei 2024).

⁸⁴ Ni Putu Ria D, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman *Disclaimer* oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (Website), 7.

Kedua, indikator pemahaman. Menurut Soekanto, salah satu indikator dari kesadaran hukum adalah pemahaman. Selain itu, pemahaman merupakan salah satu indikator kesadaran hukum.⁸⁵ Bu Zahro mengaku selalu detail saat akan melakukan transaksi jual beli online, sehingga mencari informasi tentang produk yang akan dibelinya dengan cara membaca keterangan produk, review pembeli sebelumnya serta hal kecil yang disediakan oleh pelaku usaha, termasuk klausula *disclaimer* yang terdapat pada situs yang beliau gunakan. Sehingga Bu Zahro paham dengan informasi produk dengan baik serta mekanisme transaksi mulai dari melakukan persetujuan hingga proses klaim produk ketika terjadi kecacatan produk. Sebagaimana pernyataannya:⁸⁶

“Kita kan tidak tahu ya mbak prosesnya bagaimana produk yang kita pesan sebelum ada ditangan kita. Jadi saya lebih memilih aware sebelum melakukan perjanjian daripada saya menyesal saat sudah menerima barang tersebut”.

Sama seperti halnya ketiga informan lainnya, mereka senantiasa mencari informasi sebanyak-banyaknya guna menghindari kerugian yang terjadi antara kedua belah pihak. Selanjutnya peneliti menanyakan perihal penting atau tidak adanya klausula *disclaimer* pada *e-commerce*?

Menurut Bu Elif :⁸⁷

“Penting karena menghindarkan kesalahpahaman yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen yang terlibat.”

Bu Siti juga menambahkan :⁸⁸

“Adanya klausula disclaimer agar memudahkan konsumen dalam memahami suatu produk maupun mekanisme yang ditujukan kepada

⁸⁵ Astri Zuhrotul Umami, dkk. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemendikbud Nomor 30 Tahun 2021 Sebagai wujud Literasi Hukum”, *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, No. 1 (2023): 29.

⁸⁶ Hifdiyati Zahro, Wawancara (Jombang, 5 Mei 2024)

⁸⁷ Elif Riza Umami, Wawancara (Jombang, 5 Mei 2024).

⁸⁸ Siti Hamidatul Uskuniyah, Wawancara (Jombang, 5 Mei 2024).

konsumen. Selain itu, dapat menguatkan keyakinan konsumen terhadap kejujuran pelaku usaha ataupun sebaliknya jika terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.”

Namun berbeda halnya dengan Dita yang mengaku selalu acuh saat akan membeli sesuatu di situs *e commerce* sehingga kerap kali barang yang datang tidak sesuai dengan harapannya. Selanjutnya terkait adanya ketentuan dan akibat hukum dari pencantuman klausula *disclaimer* dalam Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, kelima narasumber juga belum mampu memahami adanya peraturan tersebut. Sehingga pemahaman yang dimiliki dapat dikatakan belum memenuhi, meskipun 3 dari 5 informan mampu menyebutkan pemahaman yang baik mengenai tujuan dan manfaat serta akibat hukum yang ditimbulkan dari klausula *disclaimer* pada jual beli online oleh pelaku usaha.

Ketiga, indikator sikap merupakan cara seseorang dalam menilai suatu hukum atau aturan. Indikator ini dapat diartikan kecenderungan seseorang dalam menerima hukum sebagai bentuk kemanfaatan jika dipatuhi dengan baik. Setelah pengetahuan dan pemahaman, sikap hukum juga salah satu bentuk kesadaran hukum. Ke-5 informan yang pernah terlibat dengan pencantuman klausula *disclaimer*. Adanya klausula *disclaimer* menuntut konsumen agar lebih teliti lagi dalam memahami informasi pada kegiatan transaksi jual beli online. Dari hasil wawancara kelima informan menjawab bahwa adanya klausula *disclaimer* dianggap penting agar tidak merugikan salah satu pihak jika terdapat kesalahan yang timbul. Selain itu, bertujuan untuk lebih mengfisien waktu dalam proses perjanjian. Sehingga terdapat regulasi

yang jelas untuk mencari jalan keluar pada masalah tersebut. Contohnya saat melakukan transaksi para pihak menyetujui jika terdapat kecacatan yang tidak sengaja, konsumen dapat melakukan *return* barang dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati. Sebaliknya, jika konsumen tidak bisa menyertakan bukti konsumen tersebut tidak dapat melakukan *return* barang.

Keempat, indikator perilaku yaitu indikator yang paling penting. Karena dapat dilihat dari perilaku masyarakat terhadap kesadaran hukum maka tercipta kepatuhan sebagaimana hukum yang berlaku. Setelah adanya literasi yang baik, maka perlu adanya praktek yang baik pula sehingga timbul sadar hukum dalam bermasyarakat.⁸⁹ Seperti halnya klausula *disclaimer* oleh situs Lazada terkait estimasi. Pada tanggal 8 Mei 2024 saudari Farroh melakukan pemesanan bantal di Lazada dengan estimasi pengiriman sampai dengan tanggal 13 Mei. 5 hari kemudian, setelah di cek ternyata masih belum ada pengiriman dari pihak penjual. Sehingga tanggal 14 Mei, Lazada membatalkan pesanan tersebut secara otomatis dan dana yang telah dikeluarkan di kembalikan dalam bentuk uang *digital*. Hal ini terjadi karena penjual tidak memenuhi estimasi yang telah di sediakan oleh pihak Lazada.⁹⁰

Pelaku usaha dianggap merugikan konsumen akibat tidak terpenuhinya hak yang seharusnya didapatkan konsumen. Yang mana konsumen berhak mendapat pelayanan yang baik dari pelaku usaha. Namun karena adanya

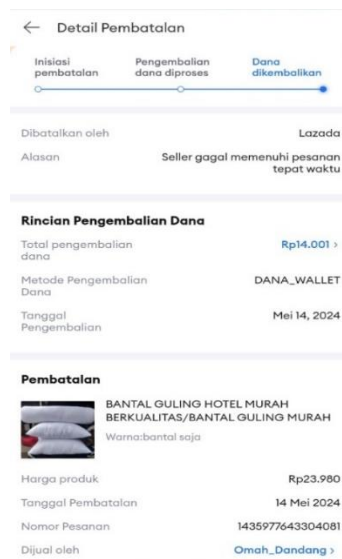
⁸⁹ Elliya Rosana, "Kepatuhan Hukum Sebagai Wujud Kesadaran Hukum Masyarakat", *Jurnal Tapis*, No. 1 (2014): 17.

⁹⁰ Mufarrohah, Wawancara, (Jombang, 15 Mei 2024)

disclaimer dari pihak Lazada terkait estimasi yang diberikan kepada pihak pelaku usaha, maka konsumen tersebut masih mendapatkan hak ganti ruginya. Maka jika dihubungkan dengan indikator perilaku, Farroh dapat menunjukkan perilaku sadar akan haknya terkait kejelasan dari pihak pelaku usaha, meskipun tidak ada i'tikad baik yang ditunjukkan oleh pelaku usaha tersebut.

Gambar 4.1.

Riwayat Pesanan Lazada



Selanjutnya klausula *disclaimer* terkait *return* atau *refund* produk. Jika terdapat kesalahan produk yang diterima tidak sesuai pesanan maka konsumen dapat melakukan *return* (pengembalian barang) ataupun *refund* (pengembalian uang) yang telah dibayar dengan syarat dan ketentuan tertentu. Salah satunya bahwa konsumen harus memberikan bukti saat membuka paket berupa foto/video.

Gambar 4.2.

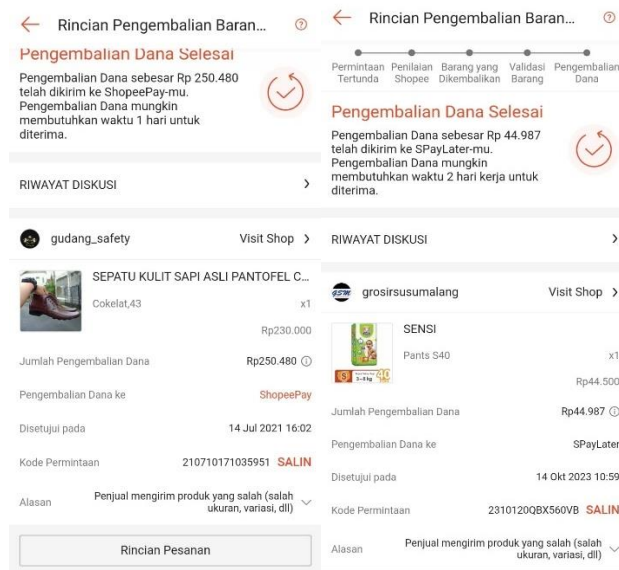
Toko Online Adikusuma Official Shop, Shopee Indonesia



Pada keterangan tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan, salah satunya harus ada video yang disertakan oleh konsumen kepada penjual jika ingin mengembalikan barang akibat cacat atau kesalahan dari pihak penjual. Selain itu, terdapat ketentuan proses komplain dapat dilakukan pada waktu tertentu. Seperti yang dialami oleh Ibu Zahro yakni:

Gambar 4.3.

Riwayat Pesanan Shopee



Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan bahwa terdapat pengembalian dana yang dilakukan oleh penjual kepada Bu Zahro. Pada tanggal 14 Juli 2023, ketika beliau ingin membeli sepatu kulit untuk suaminya. Namun terdapat kesalahan penjual yaitu ukuran yang dipesan tidak sama dengan barang yang datang. Sehingga Bu Zahro melakukan pengembalian barang dan penjual mengembalikan berupa dana pada Shopeepay Bu Zahro. Lalu pada tanggal 14 Oktober 2023 kejadian yang sama saat membeli popok untuk anaknya. Namun ukuran popok tersebut salah ukuran, sehingga melakukan pengembalian barang kepada penjual. Dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh penjual yakni klaim diajukan dengan adanya bukti berupa video saat membuka paket. Klaim tersebut telah diketahui oleh Bu Zahro saat akan melakukan transaksi sebelumnya, sehingga beliau mengerti alur klaim. Oleh karena itu beliau dapat melakukan pengembalian barang tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Bu Zahro mampu mengelola informasi yang beliau terima dengan baik, khususnya klaim yang di cantumkan oleh penjual untuk konsumen. Sehingga Bu Zahro dapat melakukan hal yang seharusnya dengan tujuan agar tidak terjadi kerugian terhadap transaksi yang dilakukan tersebut.

Namun berbeda dengan Dita, saat memesan lampu Led untuk motor di Shopee. Setelah barangnya sampai, Dita mencoba memasang lampu tersebut di bengkel terdekat. Namun lampu yang sudah terpasang tidak dapat nyala atau terdapat kerusakan. Dita tidak bisa komplain karena kurang teliti saat melakukan transaksi, dimana penjual telah mengklaim bahwa tidak menerima komplain jika tidak ada bukti *unboxing* berupa video paket. Oleh karena itu,

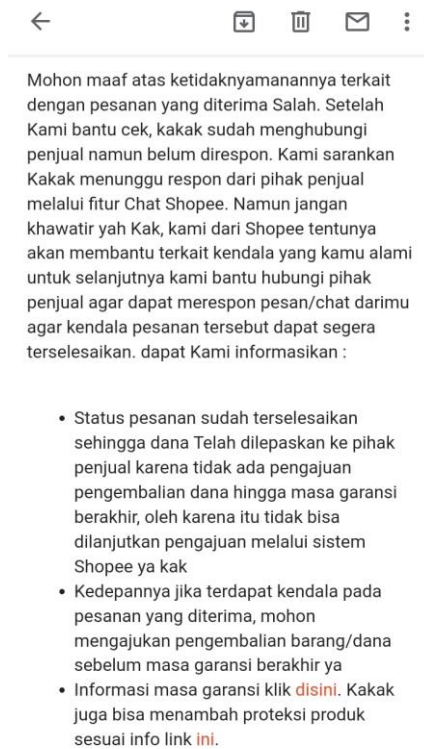
Dita hanya dapat pasrah karena pada saat transaksi sudah dianggap menyetujui transaksi tersebut termasuk resiko adanya klausula *disclaimer* yang telah disertakan oleh penjual.

Satu lainnya mengaku kualitas kamera di hpnya kurang dapat dimanfaatkan dengan maksimal sehingga tidak pernah membuat video paket yang diterimanya. Padahal jika kita telusuri terkait adanya bukti video saat melakukan *unboxing* paket, hampir semua penjual memberikan peringatan tersebut. Hal ini berguna untuk memudahkan konsumen dalam klaim *return* ataupun *refund*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran akan pentingnya meng-*cross check* ulang sebelum akhirnya menyetujui transaksi yang dilakukan antara konsumen dan penjual masih kurang.

Selanjutnya Bu Elif mengaku pernah terlibat dengan klausula *disclaimer* terkait penyelesaian pesanan di situs Shopee. Beliau dengan sadar menyelesaikan pesanan saat paket yang diterimanya belum dibuka. Saat terdapat ketidaksesuaian produk yang ditawarkan dengan yang diterima otomatis konsumen tidak dapat melakukan *refund* atau pengembalian dana. Karena secara otomatis jika pesanan telah dinyatakan selesai maka pihak Shopee akan mengirimkan dana tersebut kepada penjual. Meskipun Bu Elif telah melakukan pengaduan pada *customer service*, pihak Shopee tidak dapat berbuat banyak selain adanya konfirmasi langsung dari pihak penjual. Sebagaimana respon dari Shopee berikut:

Gambar 4.4.

Chat Customer Service Shopee



Dari kelima kasus yang dialami oleh kelima narasumber diatas, hal ini menunjukkan adanya kelalaian dari pihak konsumen dalam transaksi jual beli online. Kerugian terjadi karena adanya unsur pengabaian klausula *disclaimer* oleh konsumen sehingga kerugian yang timbul tidak dapat diklaim dengan baik. Jika dilihat dari kasus dari informan diatas, hanya 2 dari 5 informan yang dapat menunjukkan perilaku hukum yang cukup, sisanya dianggap masih kurang dalam mengaplikasikan pengetahuan dan pemahaman yang mereka miliki saat melakukan transaksi.

B. Tinjauan Hukum Islam terhadap Pengabaian Konsumen atas klausula *Disclaimer* dalam jual beli online

Hukum Islam mengajarkan untuk melakukan hubungan antar manusia dengan pertimbangan kemanfaatan dan menghindari kemudharatan.⁹¹ Karena kegiatan jual beli untuk memenuhi kebutuhan manusia, maka Para Ulama sepakat memperbolehkan kegiatan tersebut.⁹² Namun tetap memperhatikan kemaslahatannya. Hal ini bertujuan agar menghindarkan manusia dari jalan yang batil saat melakukan transaksi jual beli.

Akad sangat erat hubungannya dengan ijab qabul. Ijab qabul adalah pernyataan sepakat antara dua belah pihak dengan sukarela untuk melakukan pemindahan kepemilikan. Akad dapat dilakukan dengan tindakan, ucapan maupun isyarat. Hal ini guna merepresentasikan maksud dan tujuan kedua belah pihak.⁹³ Sebagaimana kaidah fikih berikut:

إِنَّ الْأَصْلَ فِي الْعُقُودِ إِنَّهَا لَا تَصِحُّ إِلَّا بِالصِّيغَةِ. (مجموع فتاوى, 96 : 5)

Artinya: “*Sesungguhnya hukum asal dalam akad adalah tidak sah kecuali dengan ungkapan ijab dan qabul*”

Kaidah tersebut berkaitan dengan rukun jual beli, pada awalnya akad diartikan hanya ucapan ijab dan qabul antara kedua belah pihak. Namun pada perkembangannya, pemaknaan ijab dan qabul dijelaskan lebih luas sebagaimana ijab dan qabul tidak hanya melalui ucapan, melainkan perbuatan yang mengandung maksud untuk melakukan akad. Sehingga penafsiran ijab

⁹¹ Saleha Madjid, Prinsip-prinsip (Asas-asas) Muamalah, 22-23.

⁹² Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, 167.

⁹³ Dimyauddin Djuwaini, “*Pengantar Fiqh Muamalah*”, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2015), 51.

dan qabul ini berkembang menjadi lebih luwes seiring perkembangan zaman.⁹⁴ Contohnya saat kita sedang berbelanja di minimarket. Setelah mengetahui harga suatu barang yang kita inginkan, lalu kita merasa cocok. Barang tersebut kita ambil lalu dibawa ke kasir untuk dibayar. Maka terjadilah akad tanpa adanya ucapan secara langsung, melainkan dengan perbuatan serah terima barang dan uang antara kasir dan pembeli. Hal ini yang dimaksud dengan ijab qabul melalui perbuatan, namun tidak mengurangi keabsahan dari jual beli itu sendiri.

Saat ini jual beli online dalam perspektif hukum Islam menjadi suatu hal lumrah dalam kehidupan sehari-hari. Rukun dan syarat merupakan aspek yang harus diperhatikan dalam transaksi tersebut. Sehingga transaksi jual beli akan menjadi sah dalam hukum syara'. Menurut para ulama fiqh menyatakan rukun jual beli terdiri dari: adanya orang yang berakad, *shighat* (ijab qabul), ada objek yang diperjual-belikan, ada alat tukar untuk mengganti barang. Sedangkan ulama Hanafiyah berpendapat bahwa rukun jual beli hanya ijab dan qabul saja.

Selanjutnya syarat bagi orang yang berakad yaitu berakal, antara penjual dan pembeli merupakan orang yang berbeda. Artinya dalam waktu yang bersamaan, seseorang tidak dapat melakukan transaksi sebagai penjual dan pembeli. Sedangkan menurut jumhur ulama terkait ijab qabul, syarat jual

⁹⁴ Enang Hidayat, "*Kaidah Fikih Muamalah*", (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 53.

beli adalah kerelaan para pihak, artinya bukan paksaan ataupun tekanan orang lain.⁹⁵ Sebagaimana surat An-Nisa (4) ayat 29:⁹⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنكُمْ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu.”

Maksud ayat ini Allah SWT menegaskan bahwasannya memakan harta orang lain dengan cara yang batil merupakan sesuatu yang dilarang. Namun Allah memperbolehkan melakukan perdagangan karena saling ridha atau atas dasar sama-sama suka. Adapun kaidah fikih tentang prinsip ‘*an taradhin*’ (keridhoan) yaitu:

الرِّضَىٰ بِالشَّيْءِ رِضَىٰ بِمَا يَتَوَلَّدُ مِنْهُ

Artinya : “Keridhaan dengan sesuatu adalah ridha dengan akibat yang terjadi padanya.”

Artinya jika seseorang sudah menyatakan ridha (suka) terhadap sesuatu yang terjadi padanya, maka segala resiko yang timbulpun harus diterima. Sehingga prinsip keridhaan merupakan sikap penerimaan dalam diri seseorang yang terjadi akibat akad. Seperti halnya dalam jual beli online, ketika seseorang sudah mengklik *check out* artinya orang tersebut telah dianggap menyetujui segala perjanjian yang terdapat didalamnya. Karena pada dasarnya akad tidak dapat dibatalkan (*fasakh*) oleh salah satu pihak saja. Selain itu,

⁹⁵ Abdul Rahman Ghazaly, Gufon Ihsan, dan Sapiudin Shidiq, “*Fiqh Muamalat*”, 90.

⁹⁶ Kementrian Agama RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, (Jakarta, Bintang Indonesia, 2011), 83.

fasakh tidak boleh dilakukan ketika barang rusak sepenuhnya akibat kecerobohan pembeli. Melainkan barang dapat *fasakh atau dibatalkan* ketika barang yang diperjual belikan rusak sebelum adanya serah terima oleh pembeli.⁹⁷ Oleh karena itu, baik konsumen ataupun pelaku usaha tidak dapat memutus perjanjian secara semena-mena tanpa adanya izin dari pihak lain dan alasan yang jelas.

Menurut A. Djazuli, ketika orang sudah ridha, maka ia juga telah ridha terhadap segala konsekuensinya.⁹⁸ Maka terkait pengabaian klausula *disclaimer* pada jual beli online apabila seseorang sudah menyatakan keridhaannya untuk membeli suatu produk, termasuk dalam transaksi online. Namun saat barang datang tapi tidak sesuai harapan akibat tidak membaca keterangan yang disampaikan oleh penjual. Konsumen tersebut tidak dapat melakukan komplain, kecuali menerimanya. Oleh sebab itu, kedua belah pihak harus memiliki kesadaran hukum yang baik dalam melakukan transaksi. Yang mana penjual memberikan deskripsi dengan sebenar-benarnya, kalau perlu ada peringatan pada produk tertentu (klausula *disclaimer*) guna meningkatkan informasi yang jelas kepada calon konsumen. Sedangkan konsumen juga harus memiliki inisiatif untuk menggali informasi yang telah disediakan baik dari pelaku usaha maupun situs yang digunakan. Hal ini bertujuan untuk menghindarkan kerugian, salah satunya akibat konsumen yang tidak teliti dan cenderung mengabaikan informasi atau peringatan tersebut.

⁹⁷ Enang Hidayat, “*Kaidah Fikih Muamalah*”, 78.

⁹⁸ A. Djazuli, “*Kaidah-Kaidah Fikih*”, (Jakarta:Kencana, 2006), 94.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kesadaran hukum di Kabupaten Jombang terhadap klausula *disclaimer* jual beli online jika dilihat dari 4 indikator yakni pengetahuan, pemahaman, sikap dan perilaku seperti yang dipaparkan oleh Soejono Soekanto belum terlaksana dengan baik. Konsumen cenderung mengabaikan klausula *disclaimer* sebagaimana Pasal 18 UUPK pada saat melakukan transaksi online meskipun telah memiliki pengetahuan dan pemahaman akan akibat hukum dari klausula *disclaimer* itu sendiri. Sedangkan indikator paling utama terdapat pada indikator perilaku masyarakat sehingga akan tercipta kesadaran selanjutnya kepatuhan hukum yang baik.
2. Maka terkait pengabaian klausula *disclaimer* pada jual beli online apabila seseorang sudah menyatakan keridhaannya untuk membeli suatu produk, termasuk dalam transaksi online. Namun saat barang datang tapi tidak sesuai harapan akibat tidak membaca keterangan yang disampaikan oleh penjual. Konsumen tersebut tidak dapat melakukan komplain, kecuali menerimanya sebagaimana asas dalam fiqh muamalah terkait '*an taradhin* (keridhoan). Hal ini juga sejalan dengan kaidah fikih yaitu: "*Keridhaan dengan sesuatu adalah ridha dengan akibat yang terjadi padanya.*"

B. Saran

Ketika memilih terlibat dalam jual beli online, kedua belah pihak harus memiliki kesadaran hukum yang baik dalam melakukan transaksi. Yang mana penjual memberikan deskripsi dengan sebenar-benarnya, kalau perlu ada peringatan pada produk tertentu (*klausula disclaimer*) guna meningkatkan informasi yang jelas kepada calon konsumen. Sedangkan konsumen juga harus memiliki inisiatif untuk menggali informasi yang telah disediakan baik dari pelaku usaha maupun situs yang digunakan.

Selanjutnya adalah konsumen lebih cermat dan teliti dalam melakukan suatu perjanjian. Hal ini bertujuan untuk menghindarkan kerugian bagi kedua belah pihak. Salah satunya akibat konsumen yang tidak teliti dan cenderung mengabaikan informasi atau peringatan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arfan, Abbas. “99 Kaidah Fiqh Muamalah Kulliyah”. Malang: UIN Maliki Press, 2013.

Arliman, Laurencius. “Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat”. “Yogyakarta: Deepublish, 2015.

Azhari, Fathurrahman. “Qowaid Fiqhiyah”. Banjarmasin: Lembaga Pengembangan Kualitas Ummat Banjarmasin, 2014.

Barkatullah, Abdul Halim. “Sistem Jual Beli dan Metode Pembayaran Transaksi Elektronik”. Bandung: Nusa Media, 2019.

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2008.

Djazuli, A. “Kaidah-Kaidah Fikih”. Jakarta: Kencana, 2006.

Djuwaini, Dimyauddin. “Pengantar Fiqh Muamalah”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

Efendi, Jonaedi dan Johny Ibrahim “Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris”. Jakarta: Kencana, 2016.

Ghazaly, Abdul Rahman, Gufron Ihsan, dan Sapiudin Shidiq. “Fiqih Muamalat”. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2010.

Hidayat, Enang. “Kaidah Fikih Muamalah”. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.

- Karim, Adiwaman A. *“Bank Islam: Analisis Fikih dan Keuangan”*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.
- Kementrian Agama RI. *“Al-Qur’an dan Terjemahannya”*. Jakarta: Bintang Indonesia, 2011.
- Mardani. *“Hukum Sistem Ekonomi Islam”*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015.
- Muftisany, Hafidz. *“Hukum Jual Beli Online”*. Karanganyar: Intera, 2021.
- Muhaimin. *“Metode Penelitian Hukum”*. Mataram: Mataram University Press.
- Muslich, Ahmad Wardi. *“Fiqh Muamalah”*. Jakarta: Amzah, 2010.
- Muslich, Ahmad Wardi. *“Fiqh Muamalah”*. Jakarta: Amzah, 2010.
- Shidarta. *“Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”*. Jakarta: PT. Grasindo, 2003.
- Soekanto, Soerjono. *“Kesadaran dan Kepatuhan Hukum”*. Jakarta: Rajawali pers, 1982.
- Sugiyono. *“Metode Kualitatif dan Kuantitatif”*. Bandung: CV. Alfabeta, 2006.
- Sugiyono. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: ALFABETA, 2019.
- Suharsimi. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- Suhendi, Hendi. *“Fiqh Muamalah”*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. 2019.
- Susanto, Burhanuddin. *“Hukum Kontrak Syariah”*. Yogyakarta: BPF, 2009.
- Usanti, Trisadini P. Abd Shomad. *“Transaksi Bank Syariah”*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.

Jurnal

Berliana, Kadek Ayu Diah. “Analisis Klausula *Disclaimer* dalam Ketentuan Syarat Layanan Shopee Berbagai Bentuk Pembatasan Pertanggungjawaban Terhadap Pengguna Layanan”, *Jurnal Kertha Desa*, No. 01 (2023).

Budhi, Galih Setiyo. “Analisis Sistem E Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia”. *Elinvo*, No.2 (2016).

Fitria, Tira Nur. “Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara”, *Jurnal Ilmiah ekonomi Islam*, No. 1 (2017).

Handini, Ratika, Salsabila Anjani dkk, “Kesadaran Hukum Masyarakat Terhadap Kepemilikan Hak Milik Atas Tanah di Desa Durin Tonggal Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, No. 9 (2022).

Hidayatullah, Muhammad Syarif. “Pemaknaan Kaidah Fikih “Ar-Ridha Bisya Syai Ridha Bima Yatawalladu Minhu” Dalam Ekonomi Syariah”. *Tafaqquh*, (2024).

Madjid, Saleha. “Prinsip-prinsip (Asas-asas) Muamalah”. *J-HES*, no. 1 (2018).

Marheni, Ni Putu Ria Dewi. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman *Disclaimer* oleh Pelaku Usaha dalam Situs Internet (Website)”. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, No. 1 (2014).

Ningsih, Retno Wahyu. “Perkembangan Teknologi Sebagai Modus Scamming Di Laman Jual Beli Online”. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, No. 3 (2023).

- Pratama, Gama. “Analisis Transaksi Jual Beli Online melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19”. *Ecopreneur*, No. 1 (2020).
- Pratiwi, Heni. “Analisis Yuridis Klausul *Disclaimer* oleh Pelaku Usaha pada Situs Jual Beli Online (*E-Commerce*)”. *Indonesian Private Law Review*, No.1 (2020).
- Rezki, Rahmad, dkk. “Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Praktik Pengembalian Barang dalam Sistem Jual Beli Onlie di Platform Lazada”, *Syaria Economic Law*, No. 1 (2023).
- Rosana, Elliya. “Kepatuhan Hukum Sebagai Wujud Kesadaran Hukum Masyarakat”. *Jurnal Tapis*, No. 1 (2014).
- S, Melisa Aquarua Putri. “Klausula Baku dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Gagasan Hukum*, No. 02 (2020).
- Ulya, Widadatul. “Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaongan usaha dalam Pemanfaatan BIg Data Marketplace Di Indonesia,” *HUKUM DAN DINAMIKA MASYARAKAT*, no. 2 (2022).
- Umami, Astri Zuhrotul, dkk. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemendikbud Nomor 30 Tahun 2021 Sebagai wujud Literasi Hukum”. *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, No. 1 (2023).
- Zurohman, Achmad dan Eka Rahayu. “Jual Beli Online dalam Perspektif Islam”. *Iqtishodiyah*, No. 1 (2019).

Skripsi

Ardiansyah, Ridho. “Tanggung Jawab Penjual Barang yang Tidak Sesuai dengan Iklan Pada Situs Jual Beli Online Lazada”. Undergraduate Thesis: UII Yogyakarta, 2020.

Fazrin, Nanda Nur Aini. “Perlindungan Hukum *Seller MarkePlace* atas Pembatalan Sepihak pada Transaksi *Cash On Delivery* (Studi Kasus *seller* Mitra Shopee Xpress)”. Undergraduate Thesis: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020.

Naibaho, Hotlan Cosmos. “Analisa Yuridis Terhadap Klausul Disclaimer dalam Perjanjian Jual Beli Online”, Undergraduate Thesis: Universitas Krisnadwipayana, 2022.

Syafiqah, Fadia. “Pemahaman Literasi Sistem COD (*Cash On Delivery*) pada Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Terhadap Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)”. Undergraduate thesis, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.

Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Website

Adi Ahdiat, «Jumlah Kunjungan ke 5 Situs E-Commerce Terbesar di Indonesia (Januari-September 2023),» *Databoks*, Oktober 2023.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/pengunjung-shopee-makin-banyak-bagaimana-e-commerce-lain>

Cindy Mutia Annur, «Proporsi Jumlah Transaksi E-Commerce Berdasarkan Kelompok Usia (Januari-Desember 2022),» *Databoks*, Juni 2023.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/22/transaksi-e-commerce-konsumen-usia-tua-terus-meningkat-ketimbang-gen-z-dan-milenial>

Diaz Yustisia, "7 Metode Pembayaran Online Paling Populer di Indonesia", *Xendit*,

25 Agustus 2023, diakses 22 Oktober 2023

<https://www.xendit.co/id/blog/7-metode-pembayaran-paling-populer-di-indonesia/>

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187>, diakses pada tanggal 18 April 2024.

<https://mediakonsumen.com/2018/06/27/surat-pembaca/pengiriman-barang-belanja-di-lazada-tidak-jelas>, diakses pada tanggal 03 April 2024.

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5296848/tertipu-oknum-penjual-shopee-lepas-tanggung-jawab>, diakses pada tanggal 18 April 2024.

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/464> diakses pada 21 Oktober 2023.

Irwan P, «Pengaruh Literasi Hukum Terhadap Penanganan Kasus Hukum,»

<https://kumparan.com/irwan-pachrozi/pengaruh-literasi-hukum-terhadap-penanganan-kasus-hukum-201XIH7GHUj>

Novita Putri Bestari, «Korban Penipuan Ecommerce RI Makin Banyak, Cek Data

Terbaru,» *CNBC Indonesia*, Maret 2023,

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37->

[418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru](https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru)

Sarah silvia, “Macam-macam Metode Pembayaran Online yang Populer di

Ecommerce”, *Keuangan Bisnis*, 21 Juli 2022, diakses 22 Oktober 2023

<https://flip.id/business/blog/macam-macam-metode-pembayaran-online>

LAMPIRAN

Pedoman wawancara:

A. Indikator pengetahuan

- 1) Apakah mengetahui transaksi jual beli online? Situs apa yang biasa anda gunakan?
- 2) Apakah anda mengetahui adanya klausula *disclaimer* pada jual beli online? Jelaskan!
- 3) Apakah anda mengetahui bahwa klausula *disclaimer* diatur dalam undang-undang yang berlaku?
- 4) Apakah anda mengetahui terdapat ketentuan pencantuman klausula *disclaimer* dalam Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen?

B. Indikator Pemahaman

- 1) Apakah anda memahami segala informasi ataupun peringatan pada jual beli online, khususnya produk yang ingin anda beli?
- 2) Apakah anda memahami tujuan dan manfaat dari klausula *disclaimer* pada situs jual beli online?
- 3) Apakah anda memahami ketentuan apa saja terkait pencantuman klausula *disclaimer* dalam jual beli online sebagaimana Pasal 18 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen?
- 4) Apakah anda memahami akibat hukum yang ditimbulkan ketika pelaku usaha tidak mematuhi Pasal 18 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen terkait ketentuan pencantuman klausula *disclaimer*?

C. Indikator Sikap

- 1) Menurut anda, penting atau tidak adanya klausula *disclaimer* dalam jual beli online? Mengapa demikian?
- 2) Apakah anda setuju adanya ketentuan pencantuman klausula *disclaimer* sebagaimana Pasal 18 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen?
- 3) Bagaimana sikap anda jika pelaku usaha yang dengan sengaja melakukan tindakan yang merugikan konsumen melalui klausula *disclaimer* dikenakan sanksi?
- 4) Bagaimana sikap anda jika pelaku usaha telah memenuhi Pasal 18 UUPK terkait pencantuman klausula *disclaimer*, namun konsumen mengabaikannya?

D. Indikator Perilaku

- 1) Apakah anda meneliti dengan benar hal-hal yang harus diperhatikan sebelum melakukan transaksi jual beli online?
- 2) Apakah anda pernah mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online yang berhubungan dengan klausula *disclaimer*? Bagaimana memecahkan masalah tersebut?

Daftar Nama Narasumber:

No	Nama	Usia	Alamat
1.	Mufarrohah	23 tahun	Jombang
2.	Siti Hamidatul Uskuniyah	26 tahun	Jombang
3.	Elif Riza Umami	37 tahun	Jombang
4.	Hifdiyati Zahro	31 tahun	Jombang
5.	Dita Rizqila	27 tahun	Jombang

Proses wawancara dengan narasumber:



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Yossika Choirun Nisa
NIM : 18220026
Tempat Tanggal Lahir : Jombang, 27 November 1999
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Alamat Rumah : Jl. Gajahmada, RT/RW 004/001, Desa Gondek,
Kec. Mojowarno, Kab. Jombang
No. HP : 089523545707
Email : yossikanisa27@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. 2006-2012 : SDN Gondek
2. 2012-2015 : SMPN 1 Mojowarno
3. 2015-2018 : MAN 1 Jombang

