

# PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JUAL BELI ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM NEGARA (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN LAZADA)

Muhammad Rizaldi<sup>1</sup>, Hartutik<sup>2</sup>, Jaharuddin<sup>3\*</sup>

<sup>123</sup>Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta  
Jl. K.H. Ahmad Dahlan Cireundeu Ciputat Tim – Tangerang Selatan – Banten – Indonesia – 15419

\*Korespondensi Penulis: [jaharuddin@gmail.com](mailto:jaharuddin@gmail.com)

**Abstract:** *Transactions or business through cyberspace and the internet known as electronic trading or e-commerce, have long been known in Indonesia. Besides the advantages, there is also a minus in the e-commerce system. E-commerce consumers are more often in weak positions. Consumer protection needs special attention, especially on legal certainty for e-commerce consumers. Lazada.co.id is a branch of the group Lazada e-commerce in Indonesia since 2012. Lazada.co.id is a retail and e-commerce-shaped market. Some cases happen to the consumer lazada.co.id, namely: defaults, unilateral cancellation, hard to complain, Piercing account lazada.co.id. Lazada.co.id has made efforts to protect consumers through rules specified in standard contracts such as refund rules, refunds, awarding vouchers, consumer complaints services via live chat on business hours, and by email directly to Lazada. So the rules, standard contracts, and provisions, the terms of use on lazada.co.id should be reviewed through the rules of law and the positive law of Islamic economics in Indonesia. This research is the study of literature (literary studies), interviews, by examining the regulatory documents of raw lazada.co.id and for collecting data from the basic rules of consumer protection laws of the Islamic economy and the foundations of positive legal rules in Indonesia. The study concluded that Lazada has established consumer protection through the regulations and terms and conditions of their standard contracts (terms of use) of use or sale. Consumer Protection Lazada under the review of Islamic economic law is appropriate because there is a concept of the Khiyar. Resolution of disputes set out in standard contracts, Lazada also has consumer protection that is appropriate according to the review of some positive law has appropriate legislation, such as providing information clarity to consumers in the platform Lazada. There are other rules that the majority are still not appropriate, such as the implementation of refunds and the product (return) is not correct; incriminated resolution of consumer disputes; Voucher Lazada as compensation, not necessarily following the will of the consumer; There is a unilateral cancellation by the seller, limitation of liability lazada.co.id loss of consumers.*

**Keywords:** *Consumer, Consumer Law, Lazada.co.id.*

---

## 1. PENDAHULUAN

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang atau jasa yang ditawarkan bervariasi, baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Perkembangan bisnis melalui media internet semakin hari semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya pengguna internet di dunia terutama di Indonesia. Data bisnis online menyebutkan jumlah pengguna internet di Indonesia setiap tahun terus bertambah. Abdurrahman (2017) menjelaskan bahwa pada 2013 jumlah pengguna internet tercatat 72,8 juta, yang kemudian naik menjadi 102,8 juta di 2016. Di 2017 pengguna internet Indonesia diprediksi mencapai 112,6 juta. Media internet telah menjadi salah satu sarana promosi produk yang memiliki prospek sangat baik saat ini, dimana melalui media internet penjual dapat menjangkau konsumen secara luas. Bahkan sekarang ini internet telah masuk ke berbagai pelosok negeri, masyarakat yang tinggal jauh dari kota pun dapat memanfaatkan fasilitas internet ini. Peningkatan pengguna internet di Indonesia

sangatlah signifikan.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Jual beli pada kenyataannya sekarang sudah menjadi kebutuhan yang harus dilakukan. Dalam Islam jual beli pun mempunyai banyak aturan yang sepatutnya dilaksanakan, karena di Indonesia mayoritas penduduknya ialah pemeluk agama Islam (muslim). Sudah pada hakikatnya jual beli dilaksanakan menurut tata cara yang diatur dalam Al-quran dan As-sunnah. Agar tercapainya ketentraman dalam melakukan aktifitas perniagaan (jual beli).

Abu Abdillah Muhammad didalam kitab Fathul Qorib menjelaskan Bai' / jual beli secara bahasa adalah menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Maka mencakup sesuatu yang bukan harta. Adapun bai' secara syara', maka keterangan paling baik yang digunakan untuk mendefinisikan adalah sesungguhnya bai' adalah memberikan milik berupa benda yang berharga dengan cara barter (tukar) dengan izin syara', atau memberikan milik berupa manfaat yang mubah untuk selamanya dengan harga berupa benda yang bernilai, sebagaimana Allah swt. Berfirman :

.. يَزُجُونَ تِجَارَةً لَّنْ تَبُورَ . .

“... mereka itu mengharapkan perniagaan yang tidak akan merugi.” (QS. Fathir : 29)

Jual beli dalam Islam terdapat rukun dan syarat untuk terciptanya akad yang sah antar keduanya (penjual dan pembeli). Harisandi (2015) Rukun adalah ketentuan yang harus dipenuhi, dalam melakukan suatu pekerjaan/ibadah. Bila tidak terpenuhi maka ibadah/pekerjaan tersebut tidak sah. Akad juga terbentuk karena adanya unsur-unsur atau rukun-rukun yang membentuknya. Jadi jika rukun dan syarat dipenuhi maka sahlah jual beli yang dilakukan oleh seseorang tersebut. Namun jual beli pun dalam Islam terbagi dalam bermacam-macam jenis dan mempunyai kriteria dan aturannya masing-masing. Ditinjau dari segi benda yang dijadikan objek jual beli.

Jual beli online dapat diartikan sebagai penjualan barang dan atau jasa melalui media internet dengan penyebutan sifatnya dan pembelian melalui transaksi elektronik atau secara tunai setelah terjadinya kesepakatan antara penjual dan pembeli sebelum diserahkan terimanya objek jual beli.

Dari sudut pandang hukum Negara, dalam aturan perniagaan online, dapat di terapkan KUH Perdata. Secara analogis, dalam pasal 1313 KUH Perdata di jelaskan bahwa suatu persetujuan adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Untuk sahnya suatu kontrak, kita harus melihat syarat-syarat yang diatur di dalam pasal 1320 KUH perdata yang menentukan bahwa syarat sah suatu perjanjian sebagaimana di kutip dari Fitriana (2017, hal. 58) sebagai berikut : 1) Kesepakatan para pihak, 2) Kecakapan untuk membuat perjanjian, 3) Suatu hal tertentu; dan 4) Sesuatu sebab yang halal.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Secara garis besar berikut adalah terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada proses transaksi jual beli online yang dialami oleh konsumen, yaitu : 1) Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan di pesan. 2) Ketidak jelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil keputusan dalam bertransaksi. 3) Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko-risiko yang berkenaan dengan sistem yang di gunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan credit card maupun elektronik cash.

Bedasarkan latar belakang belakang masalah tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: “Perlindungan konsumen pada jual beli online dalam perspektif hukum islam dan hukum negara. Studi kasus pada perusahaan LAZADA”. Agar pembahasan lebih fokus dan spesifik atau tidak meluas dari yang diharapkan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut: 1) Bagaimana upaya lazada dalam perlindungan konsumen? 2) Bagaimana perlindungan konsumen yang diberikan lazada menurut hukum islam dan hukum Negara?

## 2. METODE PENELITIAN

Mengacu pada judul dan perumusan masalah, maka penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian normatif atau penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer. Dilihat dari bentuknya penelitian ini termasuk deskriptif. Adapun penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Maksud dari penelitian deskriptif adalah mempertegas hipotesis-hipotesis agar dapat membantu memperkuat teori-teori baru. Sedangkan ditinjau dari metodenya, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengumpulan data berupa kata-kata, gambar-gambar, serta informasi verbal dan bukan bentuk angka-angka. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepustakaan (library research), yaitu peneliti akan mengkaji pokok masalah melalui literatur-literatur atau referensi-referensi yang berkaitan dan relevan dengan judul penelitian ini. Dan penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa informan. Dan data-data yang penulis dapat terkait dengan lazada hanya didasari dengan data sekunder atau ketentuan/kebijakan lazada dan pengamatan penulis.

Penulis sudah mewawancrai 2 informan untuk diminta pendapatnya tentang bagaimana perspektif hukum islam dan Negara tentang perlindungan konsumen di perusahaan lazada, penulis mewawancarai seorang dosen Fakultas Hukum UMJ yaitu ibu Heni Wijayanti dan juga seorang anggota DSN MUI yaitu Kh. Muhammad faiz. Setelah melakukan pengumpulan data dengan menggunakan pendekatan tersebut, kemudian di lakukan teknik analisis data. Analisa data ini dimaksudkan agar data yang diperoleh dari lapangan dapat dengan mudah dibaca dan dipahami sebagai upaya menemukan jawaban atas permasalahan penelitian. Proses analisa data dimulai dengan menelaah semua data yang tersedia baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun dokumentasi (pemanfaatan data sekunder). Dan penelitian ini terlaksana kurang lebih 1 tahun, penulis terhambat oleh pihak perusahaan lazada karena tidak ada konfirmasi dari pihak lazada untuk melakukan wawancara.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam

Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah electronic commerce, atau perdagangan Online. Bagi pihak vendor (penjual atau toko online), mereka tidak perlu repot membangun toko, terikat jam kerja, atau memajang barang dagangan secara fisik.

Sistem Jual beli online semacam ini tidak pernah ada pada masa Rasulullah sehingga status kebolehannya masih diragukan, Alqur'an atau hadits juga tidak menjelaskan tentang dalil-dalil akan kebolehan jual beli melalui media-media modern khususnya internet yang lebih kita kenal dengan jual beli online. Padahal masyarakat islam saat ini membutuhkan ketetapan dalam pengambilan hukum sehingga jelas status kebolehan terhadap suatu perkaraperkara kontemporer (Khisom, 2019).

Bagaimana dengan pandangan Islam tentang hal ini. Kh Muhammad Faiz menjelaskan bahwasanya jual-beli merupakan salah satu jenis mu'amalah yang diatur dalam Islam. Melihat

bentuknya e-commerce dasarnya merupakan model transaksi jual-beli juga, cuma dikategorikan sebagai jual beli modern karena mengimplikasikan inovasi teknologi. Secara umum perdagangan secara Islam menjelaskan adanya transaksi yang bersifat fisik, dengan menghadirkan benda tersebut sewaktu transaksi, sedangkan e-commerce tidak seperti itu. Permasalahannya juga tidaklah sesederhana. E-commerce merupakan model perjanjian jual beli dengan karakteristik dan aksentuasi yang berbeda dengan model transaksi jual-beli biasa, apalagi dengan daya jangkauan yang tidak hanya lokal tapi juga bersifat global.

Dengan memanfaatkan jaringan internet konsumen dapat membeli barang-barang yang dibutuhkan tanpa harus pergi ke toko atau ke pasar. Jaminan dari pelaku usaha terhadap barang yang dijual merupakan kewajiban dari pelaku usaha atau produsen. Jaminan ini merupakan perikatan yang otomatis dibebankan kepada produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditor (Syaichoni, 2015).

Sebab asas Jual beli ialah al Ashlu fil Bai`i al Halal Illa Yadullu Dalil `ala Tahrimihi, yakni hukum asal jual beli itu halal kecuali ada argumentasi yang menjelaskan keharamannya, begitu juga dengan "Illat" (general value) berdasarkan al Hukmu Yaduru Ma'a Illatihi Wujudan wa `Adaman hukum it uterus berputar mengacu pada valuenya. Permasalahan E Commerce khususnya ditingkat konsumen yang selama ini butuh "perlindungan" dalam transaksi, maka Islam sebagai Agama yang humanis mengatur hal tersebut dan menetapkan hukum untuk perlindungan konsumen dalam E Commerce.

Jika kita berbicara tentang nilai dan akhlak dalam ekonomi dan muamalah Islam maka tampak secara jelas di hadapan kita empat nilai utama, yaitu rabbaniyyah (ketuhanan), akhlak, kemanusiaan, dan pertengahan. Nilai-nilai ini menggambarkan kekhasan (keunikan) yang utama bagi ekonomi islam. Bahkan, dalam kenyataannya merupakan kekhasan yang bersifat menyeluruh yang tampak jelas pada semua yang berlandaskan ajaran islam. (Jaharuddin dan Bambang, 2019).

## **Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Negara**

### **a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Dasar hukum atas transaksi tersebut diatur dalam undang-undang yaitu: Pada pasal 1 poin 1 dan 2 UUITE, bahwa informasi elektronik adalah satu sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (elektronik mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Kemudian transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Selain itu, yang dijadikan dasar hukum atas jual beli online ini adalah pasal 1 poin 24 UU tentang perdagangan, bahwa perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik (Aniyah, 2015).

Pidato Presiden J.F Kennedy menjadi inspirasi bagi perserikatan bangsa-bangsa (PBB), sehingga pada tahun 1984, PBB mengeluarkan resolusi No. 39/248 mengenai the guidelines for consumer protection bagian II (*general principles*).

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu (Barakatullah, 2007): 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan. 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar. 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Di Indonesia sendiri telah dibentuk Undang-Undang tentang perlindungan terhadap konsumen (UUPK) yang menggariskan tentang asas-asas dalam bisnis. Pada dasarnya Undang-Undang ini mempunyai tujuan yang sama dengan apa yang ditawarkan dalam Islam, yaitu menciptakan keseimbangan diantara pelaku usaha dan konsumen dan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Namun secara garis besar, keseimbangan yang diatur dalam UUPK adalah cenderung keseimbangan yang merujuk kepada terpenuhinya keinginan masing-masing di antara

pelaku usaha dan konsumen daripada menyoroti hal-hal yang sifatnya esensial sebagaimana dijelaskan sebelumnya (Yusri, 2009).

Secara undang-undang, UUPK Mendefinisikan konsumen sebagai ... “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Lihat Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah end user/pengguna terakhir, tanpa konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut (Barakatullah, 2007).

Dapat dikatakan adanya konsep keterpaduan pada Undang-undang Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Bila dibandingkan dengan konsiderans UUPK, latar belakang perlindungan hukum bagi konsumen ini dilandasi motif-motif yang dapat diabstraksikan sebagai berikut: 1) Mewujudkan demokrasi ekonomi. 2) Mendorong diversifikasi produk barang dan atau jasa sebagai sarana peningkatan kesejahteraan masyarakat luas pada era globalisasi, serta menjamin ketersediaannya. 3) Globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat luas serta kepastian mutu, jumlah, keamanan barang dan atau jasa. 4) Peningkatan harkat dan martabat konsumen melalui hukum (UUPK) untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu perekonomian yang sehat.

Asas perlindungan hukum bagi konsumen pada Pasal 2 UUPK, yakni asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Menurut Undang-Undang no 8 tahun 1999 Pasal 1 ayat 1, perlindungan konsumen berarti “Segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen (Amelia, 2018).” Demikian pula pada UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab 1 Pasal 1 (11) menyebutkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen sedangkan Pasal 1 (12) menyatakan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya perkembangan perlindungan konsumen (Sitompul, 2009).

#### **b. Undang-Undang Perdagangan**

Mengingat pertumbuhan e-commerce yang pesat tersebut, aturan terkait e-commerce telah banyak diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. “Pengaturan e-Commerce merupakan amanah UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan,” kata Direktur Bina Usaha Kementerian Perdagangan, Ir. Fetnayeti, MM, dalam Seminar Perpajakan “Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Bagi Pelaku e-Commerce Di Indonesia” yang diadakan oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak di Jakarta, 27 Agustus 2014.

Pengaturan e-Commerce itu memberikan kepastian dan kesepahaman mengenai apa yang dimaksud dengan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disingkat PMSE) dan memberikan perlindungan dan kepastian kepada pedagang, penyelenggara PMSE, dan konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik. “Pengaturan e-Commerce juga bertujuan untuk mempromosikan kegiatan PMSE di dalam negeri,” tandas Fetnayeti.

Dalam UU Perdagangan diatur bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan Barang dan atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan atau informasi secara lengkap dan benar. Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan Barang dan atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan atau informasi dan penggunaan sistem elektronik tersebut wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (<http://www.pajak.go.id/content/e-commerce-di-indonesia-sudah-diatur-dalam-uu-perdagangan>, 2019).

Sedangkan hak dan kewajiban pembeli menurut KUH Perdata yaitu (Amelia, 2018): 1) Kewajiban utama si pembeli ialah membayar pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian (pasal 1513). 2) Jika pada waktu membuat perjanjian tidak ditetapkan tentang itu, si pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu dimana penyerahan harus dilakukan (pasal 1514). 3) Si pembeli, biarpun tidak ada suatu janji tegas, diwajibkan membayar bunga dari harga pembelian, jika barang yang dijual dan diserahkan memberi hasil atau

lain pendapatan (pasal 1515).

Hak-hak sebagai pembeli yaitu: 1) Pembeli dapat menuntut pembatalan pembelian jika penyerahan barang tidak dapat dilaksanakan karena kelalaian penjual. (Pasal 1480) 2) Jika ada alasan untuk menaikkan harga maka berhak memilih untuk membatalkan pembelian atau membayar harga yang telah dinaikkan. (pasal 1487 dan pasal 1488) 3) Jika sudah diperjanjikan dalam hal penanggungan ataupun tidak, jika barang telah dibeli diserahkan kepada pihak lain maka pembeli berhak menuntut, *pertama*, Pengembalian uang harga pembelian, *Kedua*, Pengembalian dari hasil-hasil yang menjadi kewajibannya. *Ketiga*, Biaya gugatan yang dikeluarkan oleh pembeli. *Keempat*, Penggantian biaya, kerugian, bunga serta biaya perkara yang telah dibayar pembeli. (pasal 1496) 4) Pembeli berhak menerima ganti rugi atas sebagian barang yang dijual oleh penjual ketika pembelian tidak dibatalkan dan diserahkan sesuai dengan harga taksiran. (pasal 1501) 5) Pembeli berhak untuk menuntut pembatalan pembelian jika benda yang dibeli dibebani dengan beban-beban lain dan tidak diberitahukan kepada pembeli kecuali jika pembeli menerima suatu ganti rugi. (pasal 1502) 6) Pada hal terdapat cacat yang tersembunyi pembeli berhak untuk mengembalikan harga pembelian dan meminta ganti biaya yang dikeluarkan pembeli dalam rangka pembelian dan penyerahan. (pasal 1509).

### c. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 17 Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan atau pertukaran informasi elektronik dan dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Namun dalam Pasal 21 ayat 3 dan 4 UU No 11 Tahun 2011 apabila terjadi kerugian akibat transaksi elektronik disebabkan gagal beroprasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara elektronik. Dan jika kegagalan transaksi elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, akibat hukum menjadi tanggung jawab pihak pengguna jasa layanan (Warahmaniyah, 2017).

Jual beli online sah, jika merujuk pada UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan tidak dibenarkan melanggar aspek hukum. Perbuatan yang dilarang terdapat dalam Pasal 28 ayat 1 "Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dan transaksi elektronik." Maka perbuatan ini terkena sanksi seperti yang diterangkan dalam Pasal 45 ayat 2 "Setiap orang yang memenuhi unsur seperti Pasal 28 ayat 1 atau 2 maka terkena pidana selama 6 Tahun atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) (Warahmaniyah, 2017).

### Studi kasus di Lazada.co.id

Penulis sudah mencari beberapa kasus yang sering dialami konsumen lazada pada saat transaksi, di antaranya yaitu :

#### 1) Fenomena Barang Tidak Sampai dan Barang Rusak.

Saudari Dewi Rokhmah memiliki kendala saat melakukan transaksi dengan lazada di mana barang yang ia pesan tidak sampai pada alamat yang tertera ketika transaksi. Hasilnya, karena barang tidak sampai konsumen, maka pihak lazada mengembalikan dana yang sudah dibayar oleh konsumen.

Kemudian saudari Farhatun Qolby memiliki kendala saat melakukan transaksi dengan lazada di mana barang yang ia pesan tersebut rusak. Namun setelah mengkonfirmasi ke Lazada, konsumen tidak mendapatkan respon dari pihak terkait.

Sesuai dengan syarat dan ketentuan yang dimiliki lazada, maka semua pembayaran dana akan dilakukan melalui mekanisme pembayaran asal kepada orang yang membuat pembayaran asal, kecuali untuk Cash on Delivery, di mana pengembalian dana akan dilakukan melalui transfer bank ke rekening bank individu pelanggan dengan syarat rincian rekening bank yang diberikan kepada lazada telah lengkap dan akurat. Untuk mekanisme pembayaran tertentu akan ada pilihan bagi konsumen untuk menerima pengembalian dana, atas pengembalian atau

pembatalan produk, melalui lazada credit sesuai dengan syarat dan ketentuan lazada credit pada <https://dana.id/>. Dan semua pengembalian dana berdasarkan pengembalian produk yang telah valid/sesuai.

Menurut Undang-Undang RI, Bu henri seorang dosen Fakultas Hukum UMJ menjelaskan bahwasanya hal ini dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, salah satunya adalah BAB VI tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 dalam hal ini lazada sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban sebagai berikut : Pasal 19 ayat 1 “Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” dan pasal 19 ayar 2 menjelaskan yang dimaksud ganti rugi pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau barang. Dan BAB III Bagian Kedua tentang Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Pasal 7 Kewajiban perilaku usaha bagian (f) menjelaskan bahwasanya pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi atas kerugian akibat jasa yang diperdagangkan.

Dan bu Henri menjelaskan bahwasanya mengenai konsumen dalam UU Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yaitu konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang / jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dan menurut pasal 5 konsumen mempunyai kewajiban beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Sedang dalam perspektif Islam, Kh Muhammad Faiz menjelaskan dalam kitab Baijuri sarh Fathul Qorib bahwa jual beli online itu sah termasuk dalam kategori Bai’u Mausuf Fii Dzimmati atau Bai’ salam, dimana sifat dan barang dapat dilihat sekalipun melalui tashowwur (gambar). Namun dalam kasus diatas barang tersebut ghaib (tidak ada), dalam hal ini termasuk dalam objek barang Lam Tusyahid (Objek barang tak terlihat) atau gharar. Dengan demikian secara mendasar transaksi tersebut tidak sah / batal, karena pelaku usaha tidak memenuhi kriteria jasa dan barang yang dijual oleh pelaku usaha tidak memenuhi kriteria, seperti : Ru'yatuhu (dapat dilihat), tidak sah kalau barangnya tidak bisa dilihat sekalipun sampai sifatnya. Dan cukup melihatnya sebelum akad dengan catatan tidak ada perubahan sampai waktu akad dan cukup “melihat barang” sekedar/sebagian saja. Qudratu Taslimihi (terjamin keamanannya/terjangkau barangnya atau bisa diserahkan), tidak gharar (menipu) atau sulit untuk mengambil barangnya, seperti “membeli burung yang terbang di udara” sebab sulit mendapatkannya (Malibari). Dan Ibnu Rusyd didalam kitab Bidayatul mujtahid menjelaskan bahwa hukum asal segala sesuatu yang mengurangi harga barang wajib dikembalikan. Jikalau konsumen mengklaim adanya kecacatan barang, maka berhak untuk dikembalikan. (Ibnu Rusyd)

Menimbang dari peraturan Lazada mengenai pengembalian dana, bahwasanya konsumen harus memenuhi prosedur yang sudah ditetapkan. Begitu juga dalam hukum Negara sekaligus hukum Islam mengacu ke dalam kemaslahatan manusia dan maqoshidu syariah yang diantaranya menjaga harta serta menjaga eksistensi manusia, maka hak-hak konsumen harus terpenuhi dengan syarat konsumen melakukan kewajiban dan sesuai dengan prosedur transaksi.

## 2) Fenomena Order Fiktif.

Saudara irfan Rinaldi salah satu kasusnya; order fiktif, transaksi e-commerce terbesar sekilas lazada kebobolan oleh hacker padahal konsumen tidak melakukan transaksi, namun tiba-tiba bank menelpon dan menginfokan bahwa ada transaksi senilai 22 jt. Sedangkan jikalau konsumen melakukan transaksi maka secara otomatis konsumen mendapatkan notifikasi untuk segera melakukan pembayaran.

Sesuai dengan syarat & ketentuan lazada, pihak lazada telah berusaha untuk mencegah mengenai fenomena tersebut, dan pihak lazada mempunyai otoritas untuk memantau kegiatan transaksi online dan melaporkan kegiatan yang dicurigai sebagai pelanggaran terhadap hukum yang berlaku, dan melacak platform yang memberikan informasi tidak akurat, menyesatkan, penipuan data dan/atau informasi. (Syarat & ketentuan Lazada)

Kemudian dari sisi hukum Negara Bu Heni menjelaskan bahwasanya menurut UUP Nomor 7 tahun 2014 BAB IV Pasal 7 ayat 1 tentang distribusi barang menjelaskan bahwasanya distribusi barang yang diperdagangkan didalam negeri secara tidak langsung maupun langsung kepada konsumen dapat dilakukan melalui Pelaku Usaha Distribusi. Dan dijelaskan juga di ayat selanjutnya tentang “secara tidak langsung” dilakukan dengan menggunakan rantai distribusi yang bersifat umum, yaitu : distributor dan jaringannya; agen dan jaringannya; atau waralaba, dan redaksi “secara langsung” dimaksud pada ayat 1 yaitu dilakukan pendistribusian khusus melalui sistem penjualan langsung secara single level; atau multilevel. Sedangkan menurut UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang ITE dijelaskan pada pasal 45A ayat 1 bahwasanya “Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu milyar).

Sedangkan dalam hukum islam, Kh Muhammad Faiz menjelaskan dalam kaidah ushul fiqh yaitu “Asal daripada perdagangan itu boleh, kecuali ada value atau illat yang menunjukkan keharamannya”. Dalam hal ini sifat gharar yang menjadi penyebab keharaman order fiktif, maka order fiktif hukumnya haram.

Menimbang dari syarat & ketentuan lazada yang sudah berusaha mencegah terjadinya kasus tersebut, begitu juga usaha yang sudah ditetapkan dalam hukum Negara dan hukum Islam maka order fiktif dinyatakan tidak sah dan bentuk penipuan.

### 3) Fenomena Barang Tidak Sampai Sesuai Estimasi di Platform.

Saudari Serlina Maria disaat transaksi di lazada mengalami kasus, yaitu barang yang dikirim tidak sesuai estimasi di platform . Bahkan sampai 2 minggu dari transaksi, barang tersebut belum sampai ke konsumen dan ini sering dialami oleh konsumen lainnya. Namun saudari Serlina Maria telah menghubungkan Customer Care melalui link yang sudah di sediakan di platform.

Menurut fenomena diatas yang dialami saudara Serlina Maria, di dalam syarat & ketentuan lazada sudah menjelaskan bahwasanya jangka waktu pengiriman yang diberikan merupakan perkiraan dan penundaan yang bisa saja terjadi, sebab tertunda diantaranya : ketidak sediaannya produk, maka penjual akan memberitahu lewat surel. Jangka waktu pengiriman bukan hakikat dan penjual tidak bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman, karena ketika produk tersedia maka akan dikirim segera. (Syarat & Ketentuan Lazada)

Dalam UU PK Nomor 8 pada pasal 7 Bu Heni menjelaskan bahwasanya pelaku usaha memiliki kewajiban atas beritikad baik; memberikan informasi yang benar, jujur dan jelas mengenai barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur tanpa diskriminatif. Dan dalam UU PK nomor 8 pasal 4, bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; dan hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam perspektif hukum islam, Kh Muhammad Faiz menjelaskan bahwasanya menurut imam an nawawi khiyar adalah usaha memilih diantara dua barang, diartikan di sini selesainya jual beli atau rusak transaksinya” (Nawawi M. b.). Bolehnya melakukan khiyar, diantaranya pendapat mayoritas ulama “Jumhur Ulama” kecuali mazhab imam Tsauro, Ibn Abi Syibramah, dan sebagian kelompok golongan az Zhahiri. Pegangan Jumhur Ulama adalah Hadis yang diriwayatkan oleh Ibn Hibban “Wa Laka al Khiyar al Tsalatsah” (Bagimu hak pilih selama tiga hari) dan Hadis dari Ibn Umar ra “Kedua belah pihak ada hak pilih selama mereka berdua belum berpisah”. Menurut Imam malik “Secara umum temponya tidak boleh terlalu lama sehingga keterlaluhan dalam memilih barang”. Dalam jual beli yang kadarnya tinggi seperti rumah, estimasinya 1 bulan. Imam as Syafi’i dan Abu Hanifah berpendapat, paling lama khiyar itu tiga hari dan tidak boleh lebih dari itu. Imam Ahmad, Abu Yusuf, Abu Daud, dan Muhammad bin Hasan berpedapat, boleh melakukan khiyar dengan waktu sesuai prosedur (Ruysd).

KH. Muhammad Faiz mengatakan bahwasanya Karena banyaknya pendapat dalam persoalan khiyar / atau estimasi dalam pemilihan barang, mayoritas di Indonesia memakai hukum syafi'i, maka proses khiyar tidak boleh lebih dari 3 hari.

Menimbang atas syarat & ketentuan lazada mengenai pengiriman barang melihat ketersediaan stok dengan landasan informasi yang valid, beritikad baik untuk melindungi konsumen, dan hak konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan hukum Negara dan islam, maka keterlambatan lazada didalam pengiriman barang menjadi kewajibannya untuk melakukan konfirmasi kepada penjual atau jasa kurir yang terkait didalam transaksi, sebab lazada hanya sebagai platform yang tujuannya menjaga transaksi secara aman, valid, dan jujur.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

- 1) Apabila kita melakukan transaksi di lazada kemudian ada fenomena seperti barang tidak sampai pada alamat yang tertera atau barang yang sampai ternyata rusak. Maka, sesuai dengan ketentuan lazada dan begitu juga dalam hukum Islam dan Negara yang mengacu ke dalam kemaslahatan manusia dan maqoshidus syariah, maka konsumen berhak meminta untuk pengembalian dana dengan syarat konsumen melakukan kewajiban dan sesuai dengan prosedur transaksi.
- 2) Apabila terjadi order fiktif yang dialami konsumen lazada bahkan sampai kerugian yang sangat besar dialami konsumen. Maka sesuai dengan ketentuan lazada yang sudah mencegah kasus tersebut, dan begitu juga yang telah ditetpkan atas hukum Negara dan hukum Islam maka order fiktif dinyatakan tidak sah dan konsumen tidak berhak untuk membayarnya.
- 3) Ketika bertransaksi di Lazada, kemudian barang yang kita beli tidak sampai, bahkan jauh melebihi estimasi dari platform yang kita lihat. Maka jika terjadi seperti itu sesuai dengan ketentuan lazada maka pihak lazada harus selalu beri'tikad baik terhadap konsumen, dan hak konsemen mendapatkan layanan terbaik sesuai dengan hukum Negara dan Islam. Maka maka keterlambatan lazada didalam pengiriman barang menjadi kewajibannya untuk melakukan konfirmasi kepada penjual atau jasa kurir yang terkait didalam transaksi, sebab lazada hanya sebagai platform yang tujuannya menjaga transaksi secara aman, valid, dan jujur.

##### Saran

- 1) Perlunya dibuat forum online yang dapat menampung informasi dan pengaduan secara transparan.
- 2) Konsumen diharapkan membaca peraturan yang berlaku agar tidak merasa keliru dan meningkatkan kewaspadaan dalam berbelanda di platform Lazada.
- 3) Pihak Lazada mesti memprioritaskan konsumen dan memprosesnya dengan cepat, jika terjadi kesalahan yang menyebabkan return atau refund.

##### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M. S. 2018, Transaksi e-commerce Indonesia Akan capai Rp 144 Triliun. Diperoleh pada tanggal 12 Desember 2018.  
<http://www.google.com/amp/s/m.liputan6.com/amp/3057134/2018-transaksi-e-commerce-indonesia-akan-capai-rp-144-triliun>.
- Fitria, T. N. 2017. Bisnis Jual Beli Online Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara. *Jurnal ilmiah Ekonomi Islam*.3. hal. 52-62.
- Al Ghazi, S. M. Q. Fathul Qorib. Juz 2.
- Ardhinata, A., & Fanani, S. 2015. Keridhoan (Antarodhin) Dalam jual beli online. Vol. 2 (1), hal. 50.
- Undang-undang Pasal 1313 KUH Perdata Tentang Perjanjian yang Merupakan Bagian Dari Buku III Bab II yang Berjudul "Perikatan-Perikatan yang Lahir dari Perjanjian.
- Putra, S. 2014. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 4. Hal. 288.
- Bashir, A. A. 1992. *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam dalam Berbagai Aspek Ekonomi Islam*.

- (Yogyakarta: Tiara Wacana). hal.13-14.
- Manan, A. 1995. *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*. (Yogyakarta : Dana Bhakti Wakaf). hal. 288.
- Sunan Tirmidzi, *Kitab ash-shalah, Bab Ma Ja`a fi Fadhliah-Shalah „ala an-Nabiy (Tuhfatul-Ahwadzi, jilid II, hlm. 499)*. Menurut Tirmidzi hadits ini hasan. Dalam Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 5 (terjemahan)*, (Depok: Keira Publishing, 2015), hlm. 25.
- Basyir, A. A. 1993. *Azaz-azaz Hukum Muamalah* (Yogyakarta: UII Press), hlm. 128.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 1999. Indonesia. Disingkat: UU PK 8/1999.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 2008. Indonesia. Disingkat: UU ITE 11/2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan. 2014. Indonesia. Disingkat: UU Perdagangan 7/2014.
- Tim Lazada, "Term of Use" dikutip dari [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) Diperoleh pada tanggal 27 Januari 2019.
- Tim Lazada, "Home" dikutip dari [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) Diperoleh pada tanggal 27 Januari 2019.
- Tim Lazada, "Term of Use, Syarat dan ketentuan penggunaan" dikutip dari [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) Diperoleh pada tanggal 27 Januari 2019.
- Tim Lazada, "Term of Use, Syarat dan ketentuan penjualan" dikutip dari [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) Diperoleh pada tanggal 27 Januari 2019.
- Halim, B. A. "Urgensi Hak-hak Konsumen dalam Transaksi di E-Commerce" *Jurnal Hukum*, No.2, Vol. 14 APRIL 2007.
- Rizky, A. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Pada Situs MuslimGaleri. Co.id BERdasarkan Perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hukum Konsumen dan Hukum Ekonomi Syari'ah" Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- Mujiatun, R. "Konsep Khiyar 'Aib dan Relevansinya dengan Garansi" *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Ahwal Syahsiyah*, Vol:1 Nomor :1, 2016.
- Permata, P. R. "Hukum Khiyar dalam Akad yang Mengandung Penipuan dalam Perspektif Hukum Islam" *Jurnal Ekonomi Syari'ah*.
- Jaharuddin & Sutrisno, B. "Pengantar Ekonomi Islam" (*Salemba Diniyah*), Hal. 95, 2019.