

# ANALISIS TERHADAP PENERAPAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE MENURUT PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

(Studi Kasus Mahasiswa Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia Fakultas Syariah)

Anisa Alya Madani<sup>1</sup>, Irvan Iswandi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia (IAI AL-AZIS) Indramayu

E-mail: [anisaalia500@gmail.com](mailto:anisaalia500@gmail.com) , [irvan.iswandi10@gmail.com](mailto:irvan.iswandi10@gmail.com)<sup>2</sup>

<b>Info Artikel</b>	<b>Abstrak</b>
<p><b>Article History:</b> Received: 03 Des 2022 Revised: 18 Des 2022 Accepted: 26 Des 2022</p>	<p><i>Aplikasi Shopee merupakan salah satu platform belanja online yang memberikan kemudahan untuk para penggunanya dalam melakukan transaksi namun dalam prakteknya turut pula menimbulkan permasalahan atau kerugian yang dialami oleh konsumen seperti barang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi dan resiko penipuan yang tinggi. Berkaitan dengan kerugian tersebut di Indonesia telah diatur mengenai hak-hak konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis terhadap penerapan perlindungan konsumen dalam jual beli online pada aplikasi Shopee dan bagaimana penerapan perlindungan konsumen dalam jual beli online pada aplikasi Shopee menurut perspektif hukum Islam. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis terhadap penerapan perlindungan konsumen dalam jual beli online pada aplikasi Shopee dan untuk mengetahui penerapan perlindungan konsumen dalam jual beli online pada aplikasi Shopee menurut perspektif hukum Islam. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, data primer dikumpulkan melalui wawancara secara online menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada Mahasiswa IAI AL-AZIS Fakultas Syariah untuk mengetahui bagaimana praktek terhadap penerapan perlindungan konsumen pada aplikasi Shopee. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Aplikasi Shopee telah mengupayakan perlindungan konsumen dengan memberikan jaminan terhadap barang berupa garansi Shopee, menyediakan fitur pesan, dan memberikan tanggung jawab kepada penjual untuk memberikan informasi yang sesuai kepada konsumen. Kedua penerapan perlindungan konsumen pada aplikasi Shopee telah sesuai dengan hukum Islam. Dimana kebijakan mengenai perlindungan konsumen yang diterapkan oleh Shopee telah sesuai dengan hak konsumen yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha dalam Islam.</i></p>
<p><b>Keywords:</b> <i>perlindungan konsumen, jual beli online, Shopee</i></p>	

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia teknologi, informasi, dan komunikasi semakin maju dan pesat terasa dampaknya oleh sebagian besar masyarakat dari yang sederhana menjadi modern dan serba cepat. Peran internet saat ini bukan hanya untuk aktivitas komunikasi, namun juga sebagai alat untuk pencarian informasi. Alat-alat komunikasi seperti komputer, laptop, dan *smartphone* sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan koneksi dengan internet.

Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet di Indonesia saat ini menunjukkan dampak positif. Hal tersebut tampak dari jumlah pengguna internet yang semakin berkembang dari tahun ke tahun. Hasil survey APJII 2019 mencatat adanya peningkatan Pengguna internet di Indonesia dari 171 juta jiwa di tahun 2018, melonjak menjadi 196,5 juta jiwa pengguna di tahun 2019 (Irso, 2020). Tingginya pertumbuhan pengguna internet tersebut berpengaruh pada nilai jual beli belanja *online*. Transaksi jual beli *online* kini semakin berkembang dan menjadi *trend* bagi banyak orang di berbagai negara.

Transaksi jual beli yang menggunakan media internet atau populer disebut dengan *electronic commerce* atau yang disingkat dengan *e-commerce* merupakan salah satu fenomena mu'amalah dalam bidang ekonomi, perkembangan teknologi saat ini telah memacu perubahan kebiasaan individu termasuk salah satunya dalam hal melakukan transaksi jual beli. Di Indonesia fenomena *e-commerce* ini sudah dikenal sejak tahun 1996 dengan munculnya situs <http://www.sanur.com> sebagai toko buku *online* pertama. Pada tahun 1996 tersebut mulai bermunculan berbagai situs yang mulai melakukan *pre-order*. Pada tahun 1997-1998 eksistensi *e-commerce* mulai terabaikan karena krisis ekonomi. Namun, pada tahun 1999 hingga saat ini menjadi fenomena yang sangat menarik (Ahmad, 2016: 42-43).

Salah satu yang membedakan antara jual beli *online* dengan jual beli *offline* adalah proses transaksi (akad) dan media utama dalam proses tersebut. Akad adalah ikatan antara ijab dan qabul yang menunjukkan adanya kerelaan para pihak dan memunculkan akibat hukum terhadap objek yang diakadkan tersebut (Rozalinda, 2005: 41). Secara umum, bisnis dalam Islam menjelaskan adanya transaksi yang bersifat fisik, dengan menghadirkan benda tersebut dalam transaksi, atau tanpa menghadirkan benda yang dipesan, tapi dengan ketentuan harus dinyatakan sifat benda tersebut secara kongkrit, baik diserahkan langsung atau diserahkan kemudian pada batas waktu tertentu (Arif, 2013: 34).

Aplikasi Shopee merupakan salah satu *e-commerce* terbaik di Indonesia yang sangat diminati dikalangan remaja hingga dewasa. Shopee merupakan sebuah aplikasi *mobile*, aplikasi ini merupakan wadah belanja *online* yang lebih fokus pada *platform mobile* sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, maupun berjualan langsung melalui ponsel. Sejak peluncurannya, Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, berdasarkan peta E-commerce Indonesia pada tahun 2020 Aplikasi Shopee menempati urutan pertama dengan pengunjung sebanyak 129.320.800, kemudian disusul oleh Aplikasi Tokopedia dengan kunjungan 114.655.600, dan diposisi ketiga Aplikasi Bukalapak dengan kunjungan sebanyak 38.583.100 (iprice.co.id, n.d.).

Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dalam melakukan transaksi yang semakin berkembang ini, ternyata turut pula menimbulkan berbagai permasalahan. Beberapa permasalahan yang dapat muncul dalam transaksi *online* adalah (a) kualitas barang yang dijual, hal ini karena pembeli tidak melihat secara langsung barang yang akan dibeli. Pembeli hanya melihat tampilan gambar yang akan dijual; (b) potensi penipuan yang sangat tinggi, dimana Ketika pembeli sudah melakukan pembayaran namun barang tidak kunjung diantar kepada pembeli; (c) pengembalian barang (*return*) yang sulit dan memakan waktu yang cukup lama.

Dalam hal kerugian tersebut, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana berlakunya UU No. 11 Tahun 2008 yakni Undang-undang Informasi dan transaksi elektronik yang terfokus pada Pasal 28 ayat (1) tentang pengaturan mengenai penyebaran berita bohong dan menyesatkan yang merugikan konsumen (Pasal 28 ayat 1 Undang-Undang No 11 Tahun

2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik). Dan UU No.8 Tahun 1999 yakni Undang-undang perlindungan konsumen yang menjelaskan bahwa, hak konsumen diantaranya hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengonsumsi barang serta hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang (Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Islam tidak mengatur hak-hak konsumen secara berurutan seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun Islam melindungi hak-hak konsumen dari perbuatan curang dan informasi menyesatkan, serta memberikan hak atas keselamatan, dan Kesehatan, hak untuk memilih, hak untuk mendapat lingkungan yang sehat, hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi (Zulham, 2013: 9-10).

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengetahui apakah penerapan perlindungan konsumen pada aplikasi Shopee sesuai dengan hukum Islam atau sebaliknya. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis terhadap Penerapan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli *Online* pada aplikasi Shopee Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Mahasiswa Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia).

### **Analisis**

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (Aplikasi KBBI Offline). Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan (Kurniawan, n.d.).

### **Hukum Islam**

Hukum Islam adalah hukum yang bersumber dan menjadi bagian dari agama Islam. Konsepsi hukum Islam, dasar, dan kerangka hukumnya ditetapkan oleh Allah SWT. Hukum tersebut tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan manusia, tetapi juga hubungan manusia dengan Tuhan, hubungan manusia dengan dirinya sendiri, hubungan manusia dengan manusia lain dalam masyarakat, dan hubungan manusia dengan benda alam sekitarnya (Abdullah, 1994: 10). Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindari

### **Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu (Meliala, 2006: 152):

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

### **Jual Beli *Online***

Jual beli *online* atau disebut juga dengan e-commerce adalah satu set teknologi dinamis, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen serta komunitas tertentu melalui transaksi elektronik berupa perdagangan jasa maupun informasi yang dilakukan melalui media elektronik (Wahyudi, 2000: 13).

### **Aplikasi Shopee**

Aplikasi Shopee merupakan sebuah aplikasi *mobile*, aplikasi ini merupakan wadah belanja *online* yang lebih fokus pada *platform mobile* sehingga orang-orang mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung diponselnya. *Platform* ini menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur sosial yang inovatif untuk menjadikan jual-beli menjadi lebih menyenangkan (Minuriha, 2018: 3).

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian hukum yang dilakukan adalah penelitian yuridis normatif. Dengan jenis penelitian kualitatif. Pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*, dengan 28 responden yang menjadi narasumber dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah Wawancara dan Dokumentasi. Analisis data melalui Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Terhadap Penerapan Perlindungan Konsumen pada Aplikasi Shopee

Salah satu hak konsumen yang disebutkan dalam UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 "Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa". Pada aplikasi Shopee, hak tersebut mengacu pada deskripsi atau spesifikasi barang yang ditampilkan oleh penjual.

Sementara pihak Shopee telah mengatur mengenai tanggung jawab penjual, yaitu penjual harus mengelola dengan baik dan memastikan bahwa informasi yang ditampilkan harus sesuai, seperti harga dan rincian barang, jumlah persediaan serta syarat dan ketentuan penjualannya diperbarui pada daftar penjual dan tidak boleh memasukkan informasi yang tidak akurat atau menyesatkan.

Pihak Shopee juga berusaha memberikan yang terbaik untuk penggunaannya. Dengan cara menuliskan informasi secara lengkap mulai dari pusat bantuan hingga memberikan tips dan trik belanja untuk pembeli, hal tersebut merupakan suatu kemudahan yang diberikan kepada para penggunaannya.

Konsumen juga berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dengan adanya garansi Shopee, pembeli akan terlindungi disetiap pembelian barang. Dan pembeli tidak perlu khawatir apabila tidak mendapatkan barang atau barang yang sampai tidak sesuai dengan pesanan karena uang tersimpan dengan aman di Shopee dan tidak akan diteruskan kepada penjual sebelum pembeli menerima barang yang sesuai atau uang akan dikembalikan.

Shopee menyediakan fitur pesan bagi penggunaannya, dengan adanya fitur pesan tersebut memudahkan pembeli melakukan komunikasi kepada penjual sehingga pembeli bisa menyampaikan pendapat maupun keluhannya. Selain itu pembeli diberikan kesempatan untuk menyampaikan penilaian atau ulasan mengenai produk yang dibeli pada kolom komentar.

Aplikasi Shopee sudah sangat berusaha untuk menerapkan perlindungan kepada konsumen, walaupun dalam prakteknya banyak mahasiswa yang mengalami kerugian memilih untuk diam saja dengan alasan kerugian yang dialami tidak terlalu fatal, penjual yang pasif dalam merespon, dan ongkos kirim yang ditanggung oleh pembeli.

Namun apabila penjual melakukan pelanggaran terhadap satu kebijakan, Shopee akan mengakibatkan berbagai tindakan sebagai berikut yaitu penghapusan daftar, batasan diperlakukan pada hak akun, penangguhan dan pengakhiran akun, dan tuntutan pidana.

Banyaknya toko dan produk yang ditawarkan Shopee, dapat menjadi pertimbangan untuk pembeli dalam memilih produk yang akan dibeli dengan cara melihat ulasan dari pembeli sebelumnya, rating toko, bisa juga menanyakan kepada teman atau saudara yang pernah membeli ditoko yang sama, dan tentunya saling berkomunikasi dengan penjual untuk memperjelas mengenai produk yang akan dibeli. Dengan adanya fitur pesan merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh Shopee.

### Penerapan Perlindungan Konsumen Pada Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Hukum Islam

Islam tidak mengatur hak-hak konsumen secara berurutan seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun dalam Islam melindungi konsumen merupakan

syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Islam telah mengajarkan umat manusia untuk tidak melakukan suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain, terutama dalam hal pemakaian barang dan/atau jasa. Sebagaimana firman Allah dalam Qs. An-Nisa ayat 29 yang artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu” (Al-Qur’anul Karim Transliterasi Arab-Latin Dan Terjemah, 2011: 83).

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT melarang hambanya memakan harta sesama dengan cara yang *bathil* dengan mencari keuntungan menggunakan cara yang tidak sesuai dengan syariat seperti riba, perjudian, dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan-akan sesuai dengan hukum syari’ah. Akan tetapi diperbolehkan untuk mengambil harta sesama dengan cara dagang yang dilakukan atas dasar keridhaan dan suka sama suka antara penjual dan pembeli. Seperti syarat dalam jual beli, dimana penjual dan pembeli melakukan transaksi atas kemauan sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Berdasarkan prinsip muamalah segala jenis kegiatan muamalah yang dilakukan harus mendatangkan *kemudharatan* atau memberikan manfaat. Kegiatan muamalah yang dilakukan oleh aplikasi Shopee sesuai dengan prinsip muamalah. Dimana dalam hadist dijelaskan yang artinya: “Dari Abu Sa’id sa’ad bin Sinan al-Khudri ia berkata: Sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang *memudharatkan* dan tidak boleh membalas *kemudharatan* dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruyutni).

Shopee memberikan kemudahan bagi penggunaanya, beragam produk tersedia disertai dengan sistem pembayaran yang lengkap, dan pembeli bebas memilih produk dengan nyaman sesuai dengan kebutuhannya dimanapun dan kapanpun.

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha (Alimin, 2004), yaitu;

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan

Syariat Islam mengajarkan kejujuran dalam berdagang agar perdagangan bukan hanya mencari keuntungan saja melainkan sebagai ladang pahala. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 16 yang artinya: “Mereka itulah yang membeli kesesatan dengan petunjuk. Maka perdagangan mereka itu tidak beruntung dan mereka tidak mendapatkan petunjuk” (Al-Qur’anul Karim Transliterasi Arab-Latin Dan Terjemah, 2011: 3).

Shopee telah mengupayakan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari penipuan, dimana pada halaman “Tambah produk”, Shopee telah menyediakan poin-poin penting terkait dengan produk yang ditawarkan oleh penjual seperti deskripsi maupun kondisi produk.

Gambar 1 Halaman Tambah Produk

2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat

Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan yang sehat merupakan tanggung jawab penjual, *Shopee* telah menyediakan pedoman tentang barang yang dilarang dan dibatasi yang tidak boleh dijual. Seperti minuman keras beralkohol, obat-obatan yang dilarang atau dibatasi peredarannya, telepon genggam/*handphone* yang belum memperoleh izin teknis dari instansi yang terkait, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan barang, elektronik, dan hak kekayaan intelektual. *Shopee* memperbolehkan pembeli untuk melakukan laporan terkait produk yang melanggar kebijakan. Dengan begitu *Shopee* telah menerapkan asas keamanan dan keselamatan bagi penggunaannya, Allah SWT berfirman dalam Qs. Al-Baqarah ayat 168 yang artinya: "Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan. Sungguh, setan itu musuh yang nyata bagimu" (Al-Qur'anul Karim Transliterasi Arab-Latin Dan Terjemah, 2011: 25).

3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa

*Shopee* telah memberikan hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa, apabila terjadi suatu permasalahan antara pembeli dan penjual, *Shopee* mengarahkan kepada penggunaannya untuk saling berdiskusi melalui fitur pesan terkait dengan permasalahan yang dialami pembeli. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan, maka pengguna dapat pergi ke pengadilan setempat untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul terkait dengan transaksi.

4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan

*Shopee* menyediakan garansi sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen, dengan cara menahan dana pembeli sampai mendapatkan konfirmasi bahwa barang sudah diterima dengan baik atau pihak ekspedisi memberikan konfirmasi bahwa barang sudah sampai ke lokasi. Setelah sistem menerima konfirmasi tersebut, maka dana akan diteruskan kepada penjual.

*Shopee* juga memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan bagi penjual atau akun yang terindikasi melakukan penyalahgunaan, tindakan yang dilakukan berupa penghapusan akun/batasan diberlakukan pada hak akun/penangguhan dan pengakhiran dan adan/atau tindakan hukum.

5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk

Kaidah fiqh yang menjadi dasar hukum dalam ganti rugi

الضَّرَرُ يُزَالُ

Artinya: "Segala yang membahayakan (merugikan) itu harus dihilangkan"

Sebagai bentuk tanggung jawab akibat negatif dari suatu produk, dalam kebijakannya *Shopee* memberikan ganti rugi kepada konsumen berupa pengembalian barang dan/atau dana, dengan syarat apabila barang belum diterima pembeli, barang dalam keadaan cacat dan/atau rusak ketika diterima, penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai, dan barang yang dikirimkan secara material berbeda dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual.

6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar sewajarnya.

Salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih atau yang dikenal dengan istilah *khiyar*. *Shopee* menerapkan hak *khiyar syarath*, dimana pembeli dapat melakukan pembatalan apabila terjadi keraguan dalam bertransaksi dengan tujuan agar tidak ada yang dirugikan antar kedua belah pihak, jenis-jenis pembatalan pesanan yang terdapat di *Shopee* yaitu pembatalan instan, non instan, dan otomatis.

*Khiyar ru'yah* juga sesuai dengan perlindungan konsumen *Shopee*, sebagaimana sabda Nabi SAW

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ مَنْ اشْتَرَى شَيْئًا لَمْ يَرَهُ فَهُوَ بِالْخِيَارِ إِذَا رَأَاهُ (رَوَاهُ الدَّرَقُطِيُّ)

Artinya: "Siapa yang membeli sesuatu yang belum ia lihat maka ia berhak *khiyar* apabila telah melihat barang itu" (HR. Dar al-Quthni dari Abu Hurairah).

Jual beli Shopee dilakukan secara *online* dimana pembeli tidak dapat melihat produk secara langsung, namun Shopee memberikan hak kepada konsumen dalam hal pengembalian barang dan/atau dana apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan pesanan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan perlindungan konsumen pada aplikasi Shopee, adalah sebagai berikut:

1. Walaupun dalam prakteknya penerapan perlindungan konsumen ini belum sempurna, namun Shopee telah berusaha memberikan yang terbaik untuk para konsumennya. Dengan memberikan jaminan terhadap barang yang dibeli berupa garansi Shopee, menyediakan fitur pesan agar pembeli dan penjual bisa saling berkomunikasi untuk menghindari terjadinya kesalahan pemahaman dalam bertransaksi, serta memberikan peraturan kepada penjual mengenai tanggung jawabnya untuk memberikan informasi yang sesuai dengan barang yang ditampilkan.
2. Penerapan perlindungan konsumen pada aplikasi Shopee telah sesuai dengan hukum Islam. Dimana kebijakan mengenai perlindungan konsumen yang diterapkan oleh Shopee telah sesuai dengan hak konsumen yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha dalam Islam diantaranya: Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan, hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat, hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengeta, hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan, hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk, dan hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar sewajarnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.S Hornboy, G. E. (1987). Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English. Oxford: Oxford University Press.
- [2] Abdullah, A. G. (1994). Pengantar Kompilasi Hukum Islam dalam Tata Hukum Indonesia. Jakarta: Gema Insani Press.
- [3] Aedi, H. (2011). Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam. Bandung: Alfabeta.
- [4] Ahmad, H. R. (2016). Transaksi Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Islam. Penelitian Hukum Ekonomi Ekonomi Syariah, 3(2), 42-43.
- [5] Alimin, M. &. (2004). Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam. Yogyakarta: BPFE.
- [6] Al-Qur'anul Karim Transliterasi Arab-Latin Dan Terjemah. (2011). (R. T.-Q. Indonesia, Trans.) Jakarta: Fokusmedia bekerjasama dengan Yayasan Yayasan Assalam International Indonesia.
- [7] al-Samarqandi, H. (2005). Tuhfah al-Fuqaha. Digital Library: al-Maktabah al-Syamilah al-Isdar al-Sani.
- [8] al-Syaukani, I. (2005). Fath al-Qadir. Digital Library: al-Maktabah al-Syamilah al-Isdar al-Sani.
- [9] al-Zuhaili, W. (2005). al-Fiqih al-Islami wa adillatuh. Beirut: Dar Al-Fikr.
- [10] Anandhita, A. E. (2019). Tinjauan Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Kosmetik di Cosmeticworldwide. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Fakultas Syariah dan Hukum, Surabaya.
- [11] an-Nawawi, I. M. (2006). ad-dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah. Solo: Pustaka Arafah.
- [12] Ansorullah, N. (2007, November 15). Prinsip-Prinsip Hukum Islam dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Jurnal Najmu. Retrieved from
- [13] <https://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/prinsip-prinsip-hukum-Islam-dalam-tanggung-jawab-pelaku-usaha/>
- [14] Aplikasi KBBI Offline. (n.d.).
- [15] Arifin, F. M. (2010). Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah.

- [16] Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi V. Jakarta: Reanika Cipta.
- [17] As-Sabatin, Y. (2009). *Bisnis Islam dan Kritik atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis*. Bogor: Al-Azhar Press.
- [18] Bachdar, S. (2018, Maret 25). Mengapa Shopee jadi E-Commerce yang paling sering diakses. Retrieved Maret 25, 2015, from <https://marketeers.com/mengapa-Shopee-jadi-e-commerce-yang-paling-sering-diakses/>
- [19] Basyir, A. (1993). *Azas-Azas Hukum Muamalah*. Yogyakarta: UII.
- [20] Fitri, C. (2021). Wawancara.
- [21] Hajar, M. I. (2018). *Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online Onderdil Vespa Bekas (Studi Aneka Vespa Sidoarjo)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Surabaya.
- [22] Hamsinar. (2019). *Analisis Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Makassar.
- [23] Hasan, M. A. (2004). *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [24] iprice.co.id. (n.d.). (i. Group, Producer) Retrieved from <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce>
- [25] Irso. (2020, Oktober). Kominfo. Retrieved from Kominfo.go.id: <https://www.kominfo.go.id>
- [26] Jhon M, E. d. (1995). *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- [27] Krump, R. A. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- [28] Kurniawan, A. (n.d.). *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*. Retrieved April 6, 2016, from <http://www.gurupendidikan.com/13-pengertian-analisis-menurut-para-ahli-didunia/>
- [29] Mardalis. (2006). *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [30] Maulidi, A. (2016). *Teknik Belajar Statistik 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- [31] Meliala, A. (2006). *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- [32] Minuriha, D. A. (2018). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Dalam Marketplace Online Shopee di Kalangan Mahasiswa UINSA Surabaya*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Fakultas Syariah dan Hukum, Surabaya.
- [33] Muluk, L. A. (2014). *Tanggung Jawab Sosial Perubahan Dalam Meujudkan Kesejahteraan Sosial. Makalah*. Retrieved September 8, 2014, from [http://www.academia.edu/7342171/Makalah\\_](http://www.academia.edu/7342171/Makalah_)
- [34] Mustofa, I. (2016). *Fiqh Muamalah Kontemorer*. Jakarta, Rajawali Pers.
- [35] Nasution, A. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- [36] Noviantri, N. (2019). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN SYAHID Jakarta*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Fakultas Syariah dan Hukum, Jakarta.
- [37] *Pasal 28 ayat 1 Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. (n.d.).
- [38] *Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. (n.d.).
- [39] Poerwadarminta, W. (1976). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- [40] Profile Shopee. (n.d.). Retrieved Maret 5, 2019, from <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>
- [41] Purwakarta, T. H. (2007). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- [42] Qordhawi, Y. (1997). *Norma dan Etika Eonomi Islam, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin*. Jakarta: Gema Insani Press.
- [43] Rozalinda. (2005). *Fiqh Muamalah dan Aplikasinya Pada Perbankan Syariah*. Padang: Hayfa Press.
- [44] Salim, M. (2017). *Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam. Jurnal Hukum Pidana dan Ketatnegeraan*, 6(2), 379.

- [45] Samsul, I. (2004). *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- [46] Shopeehelpcenter. (n.d.). *help.Shopee.co.id*. Retrieved November 09, 2018, from <https://help.Shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-berbelanja-di-Shopee>
- [47] Subagyo, R. (2017). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Ali Publishing.
- [48] Sugiyono. (2007). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [49] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [50] Suherman, A. M. (2002). *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [51] Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [52] Tanjung, A. I. (2006). *Referensi Ekonomi Syariah, Ayat-ayat Al-Qur'an yang Berdimensi Ekonomi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [53] Ulum, M. (2016). Resiko Bisnis dalam Pandangan Syariah. *Ulumul Qura*, VIII(2), 24.
- [54] Umar, H. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, cet VI*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [55] *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 4*. (n.d.).
- [56] Urnong, W. (2000). *Konsumen dan Transaksi E-Commerce*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- [57] Utami, I. P. (2018). *Perlindungan Konsumen dalam Bisnis Fashion Online Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Islam (Studi Kota Parepare)*. Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Parepare.
- [58] Veithzal, D. o. (2008). *Islamic Finansial Management Teori, Konsep, dan Aplikasi Panduan Praktis untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi dan Mahasiswa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [59] Wahyudi, O. w. (2000). *Mengenal e-Commerce*. Jakarta: Alex Media Computendo.
- [60] Zaman, M. D. (1981). *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung: Alumni.
- [61] Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

---

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN