

**JAMINAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI  
PAKAIAN ONLINE DI PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (SH)



Oleh

**NOVIA RIZKY AMALIA**

**NIM. 1702130128**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS SYARI'AH JURUSAN SYARI'AH  
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH  
TAHUN 2021 M / 1442 H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

### PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : JAMINAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM  
JUAL BELI PAKAIAN ONLINE DI PALANGKA  
RAYA  
NAMA : NOVIA RIZKY AMALIA  
NIM : 1702130128  
FAKULTAS : SYARI'AH  
JURUSAN : SYARI'AH  
PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARI'AH  
JENJANG : STRATA I (S1)

Palangka Raya, Juni 2021  
Menyetujui:

Pembimbing I,

Dr. SADIANI, M.H

NIP. 19650101 199803 1 003

Pembimbing II,

SABARUDIN AHMAD, S.Sy., M.H

NIP. 19930612 202012 1 013

Wakil Dekan I Bidang Akademik,

Drs. SURYA SUKTI, M.A

NIP. 19650516 199402 1 002

Ketua Jurusan Syari'ah,

MUNIB, M.Ag

NIP. 19600907 199003 1 002

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Hal : Mohon Diuji Skripsi  
Sdr. Novia Rizky Amalia

Palangka Raya, Juni 2021

Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian  
Skripsi  
IAIN Palangka Raya  
di-  
Palangka Raya

*Assalāmu`alaikum Wa Rahmatullāh Wa Barakātuh*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya,  
maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

NAMA : Novia Rizky Amalia  
NIM : 170 213 0128  
JAMINAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM  
JUDUL : JUAL BELI PAKAIAN ONLINE DI PALANGKA  
RAYA

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Demikian  
atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

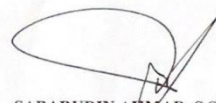
*Wassalāmu`alaikum Wa Rahmatullāh Wa Barakātuh*

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. SADIANI, M.H.**  
NIP. 19650101 199803 1 003



**SABARUDIN AHMAD, S.Sy., M.H.**  
NIP. 19930612 202012 1 013

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **JAMINAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PAKAIAN ONLINE DI PALANGKA RAYA** oleh **NOVIA RIZKY AMALIA, NIM. 1702130128** telah dimunaqasyahkan oleh Tim *Munaqasyah* Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Kamis

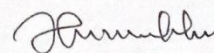
Tanggal : 03 Juni 2021

Palangka Raya, Juni 2021

Tim Penguji:

1. **Munib, M.Ag** (.....)  
Ketua Sidang/ Penguji
2. **Drs. Surya Sukti, M.A** (.....)  
Penguji I
3. **Dr. Sadiani, M.H** (.....)  
Penguji II
4. **Sabarudin Ahmad, S.Sy., M.H.** (.....)  
Sekretaris Sidang/ Penguji

Dekan Fakultas Syari'ah



**Dr. H. ABDUL HELIM, M.Ag.**  
NIP. 19770413 200312 1 003

## **JAMINAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PAKAIAN ONLINE DI PALANGKA RAYA**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya konsumen yang mengalami ketidaksesuaian barang yang dikirim oleh pelaku usaha, akan tetapi pelaku usaha memiliki rasa tanggung jawab kepada konsumen yang mengalami ketidaksesuaian pengiriman barang atau ada barang yang mengalami kecacatan. Oleh karena itu kajian ini difokuskan kepada jaminan perlindungan konsumen dalam jual beli pakaian online di Palangka Raya. Rumusan masalah penelitian ini 1) bagaimana praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya dan 2) apakah penjual pakaian online memberikan perlindungan terhadap konsumen pembeli pakaian online tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya dan untuk mengetahui penjual pakaian online memberikan perlindungan terhadap konsumen pembeli pakaian online di Palangka Raya. Jenis penelitian ini adalah empiris dengan tipe yuridis sosiologis dengan pendekatan kualitatif socio legal subjek pelaku usaha dan konsumen sedangkan objeknya adalah perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Hasil penelitian ini adalah dalam praktek jual beli pakaian online pelaku usaha menerapkan tiga cara dalam melakukan transaksi jual beli secara online pertama dalam hal pemesanan barang konsumen bisa langsung menghubungi pelaku usaha melalui kontak whatsapp dan instagram, kedua melakukan pembayaran melalui transfer rekening pelaku usaha atau dengan *cod (cash on delivery)* dan yang terakhir konsumen bisa melihat penilaian barang dari konsumen sebelumnya dengan melihat *review* produk yang sudah disediakan pelaku usaha di instagram. Pelaku usaha memberikan perlindungan kepada konsumen dengan memperhatikan kepuasan konsumen dalam hal pengecekan barang kembali sebelum mengirimkan barang ke konsumen dan memastikan barang yang dikirim sudah sesuai dengan pesanan konsumen seperti ukuran, warna dan tidak ada kecacatan barang dan pelaku usaha bertanggung jawab kepada konsumen yang melakukan komplain barang dalam bentuk pengembalian sejumlah uang yang senilai dengan barang yang dibeli oleh konsumen maupun pengiriman barang baru yang sesuai dengan pesanan konsumen sebelumnya. Oleh karena itu upaya penjual dalam memberikan jaminan perlindungan konsumen sesuai dengan prinsip dalam ekonomi Islam yaitu beritikad baik, kejujuran dan bertanggung jawab.

**Kata kunci** : perlindungan konsumen, jual beli, online.

## **CONSUMER PROTECTION GUARANTEE IN THE SELLING AND BUYING OF ONLINE CLOTHING IN PALANGKA RAYA**

### **ABSTRACT**

This research is motivated by the existence of consumers who experience discrepancies in goods sent by business actors, but business actors have a sense of responsibility to consumers who experience discrepancies in delivery of goods or there are goods that have defects. Therefore, this study is focused on guaranteeing consumer protection in buying and selling clothes online in Palangka Raya. The formulation of the research problem 1) how is the practice of buying and selling clothes online in Palangka Raya and 2) whether online clothing sellers provide protection to consumers who buy online clothes. protection for consumers of online clothing buyers in Palangka Raya. This type of research is empirical with a sociological juridical type with a socio-legal qualitative approach, the subject of business actors and consumers while the object is consumer protection carried out by business actors. The results of this study are in the practice of buying and selling clothes online, business actors apply three ways of conducting online buying and selling transactions, first in terms of ordering consumer goods, they can directly contact business actors via WhatsApp and Instagram contacts, secondly, make payments via transfer of business actors' accounts or by cod (*cash on delivery*) and lastly, consumers can see the assessment of goods from previous consumers by looking at product reviews that have been provided by business actors on Instagram. Business actors provide protection to consumers by paying attention to consumer satisfaction in terms of checking goods back before sending goods to consumers and ensuring that the goods sent are in accordance with consumer orders such as size, color and no defects in goods and business actors are responsible to consumers who complain about goods. in the form of a refund of an amount of money which is equivalent to the goods purchased by the consumer as well as the delivery of new goods in accordance with previous consumer orders. Therefore, the seller's efforts to provide consumer protection guarantees are in accordance with the principles in Islamic economics, namely good faith, honesty and responsibility.

**Keywords:** consumer protection, buying and selling, online.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya Skripsi yang berjudul Jaminan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya, alhamdulillah akhirnya dapat diselesaikan, shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW penelitian ini ada dan tidak terlepas dari berbagai pihak yang memberikan bantuan kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak baik secara langsung maupun secara tidak dalam membantu penyelesaian tugas mulia ini, diantaranya kepada:

1. Rektor IAIN Palangka Raya, Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. sebagai penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. H. Abdul Helim, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Palangka Raya atas segala pelayanan yang diberikan kepada seluruh mahasiswa di naungan Fakultas Syariah.
3. Bapak Drs. Surya Sukti, M.A. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Sadiani, M.H. selaku pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing serta memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Sabarudin Ahmad, S.Sy, M.H selaku pembimbing II yang selama ini selalu memberikan motivasi dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan.
6. Seluruh dosen IAIN Palangka Raya terkhusus dosen Fakultas Syariah IAIN Palangka Raya, yang telah mendidik dan mengajarkan dengan ikhlas dan sabar.
7. Ayah, Ibu kakak dan adikku yang selalu memberi dukungan baik materil maupun moril.
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa/i IAIN Palangka Raya, terkhusus teman-teman prodi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk memenuhi segala kekurangan yang ada. Akhirnya, kata yang pantas peneliti ucapkan semoga apa yang peneliti laksanakan diridhai Allah SWT dan dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya maupun para pembaca.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Palangka Raya, April 2021

Peneliti

Novia Rizky Amalia



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "JAMINAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PAKALAN ONLINE DI PALANGKA RAYA" adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Juni 2021



Novia Rizky Amalia  
NIM. 1702130128

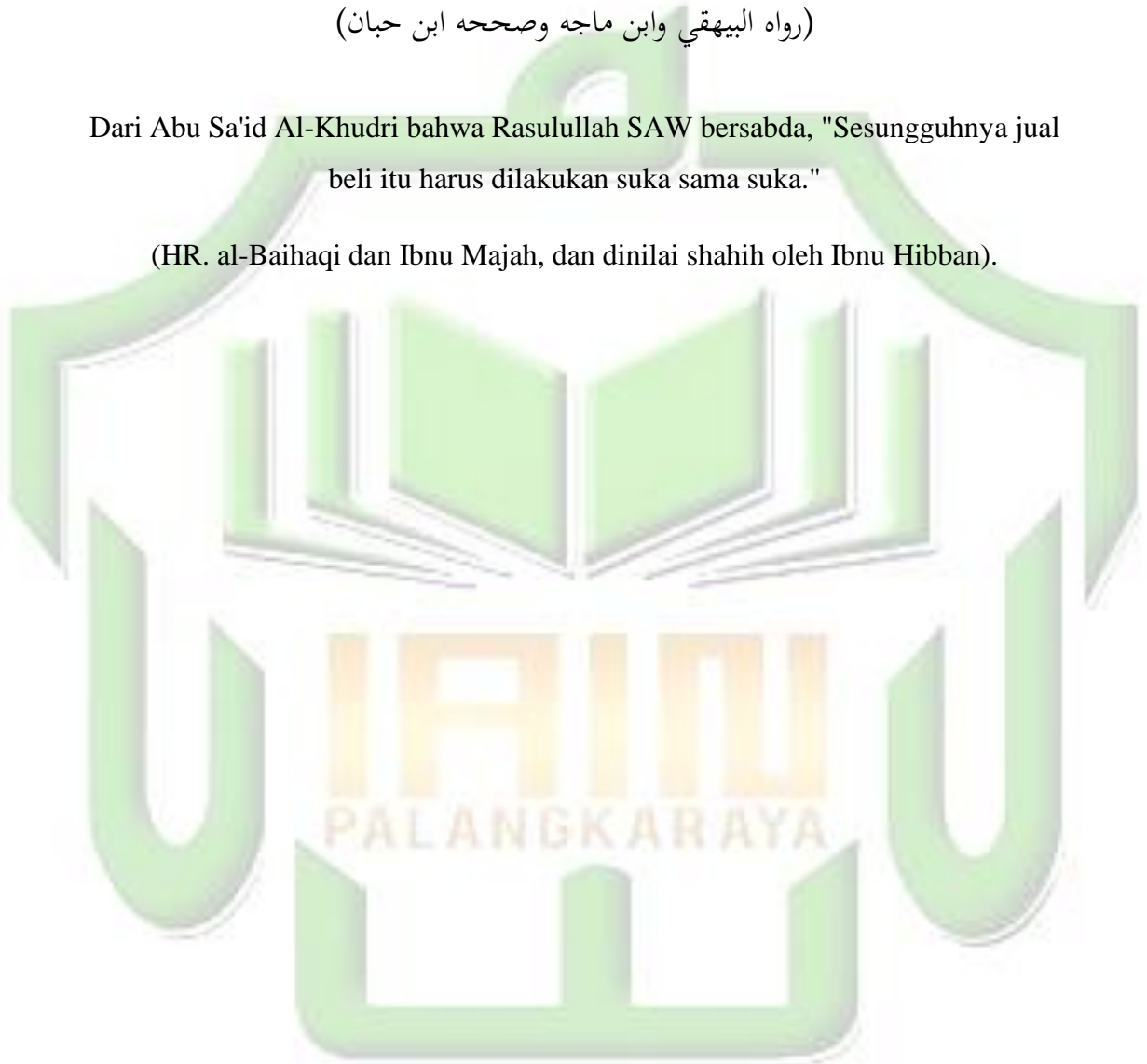
## MOTO

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنَّمَا الْبَيْعُ  
عَنْ تَرَاضٍ

(رواه البيهقي وابن ماجه وصححه ابن حبان)

Dari Abu Sa'id Al-Khudri bahwa Rasulullah SAW bersabda, "Sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan suka sama suka."

(HR. al-Baihaqi dan Ibnu Majah, dan dinilai shahih oleh Ibnu Hibban).



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ku persembahkan karya sederhana ku ini kepada :

### Ayahnda dan Ibunda Tercinta

Terimakasih sudah berjuang mencari nafkah dan memberikan kasih sayang demi diriku agar bisa merasakan nikmatnya pendidikan terimakasih telah mendidik dan mengasuh serta senantiasa mendoakan diriku disetiap langkah menuju kesuksesan.

### Kakak dan Adikku

Terimakasih selalu senantiasa mendoakan diriku dan mendukung perjuanganku sampai sekarang.

### Seluruh teman-teman

Terimakasih teman-teman seperjuangan HES angkatan 2017 yang selama ini menjadi teman yang baik serta selalu mendukung diriku selama ini. Terimakasih atas waktu, pengalaman, kebersamaan dan ilmu yang telah kita bagi bersama.

Sampai jumpa di titik terbaik kesuksesan kita semua.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, maka pedoman transliterasi Arab Latin yang digunakan dalam buku pedoman ini mengacu pada Surat Keputusan Bersama tersebut.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	,	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	'iddah

## C. Ta' Marbutah

### 1. Bila dimatikan ditulis h

هدية	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti solat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

### 2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

## D. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U

### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ā</i>
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>Ī</i>
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>Ū</i>
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

### F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>



**G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof**

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata sandang Alif+Lam**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنِ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسِ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el)nya.

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

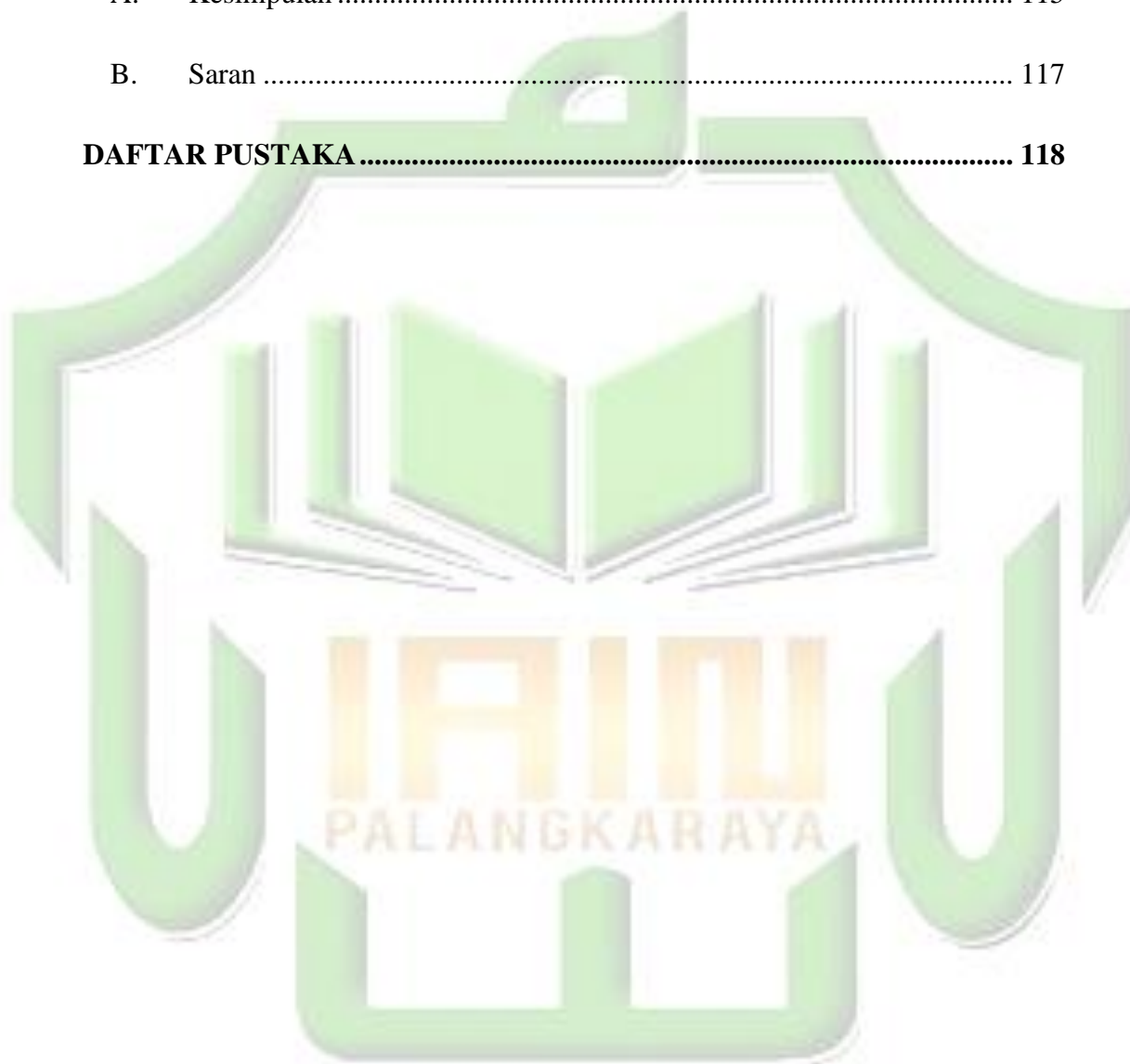
## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>x</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>

A.	Penelitian Terdahulu .....	7
B.	Kerangka Teoretik .....	12
C.	Deskripsi Teoretik.....	14
1.	Perlindungan Konsumen.....	14
a.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	14
b.	Asas Perlindungan Konsumen.....	17
c.	Hak Pelaku Usaha dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	18
d.	Hak dan Kewajiban Konsumen .....	22
2.	Jual Beli Online ( <i>E-Commerce</i> ).....	25
a.	Pengertian Jual Beli Online ( <i>E-Commerce</i> ).....	25
b.	Dasar Hukum Jual Beli Online .....	27
c.	Subjek dan Objek Jual Beli Online.....	30
d.	Proses Transaksi Jual Beli Online .....	30
e.	Tempat Jual Beli Online .....	38
f.	Jenis Transaksi Jual Beli Online.....	40
g.	Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Jual Beli Online .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>50</b>
A.	Waktu Penelitian.....	50
B.	Tempat Penelitian .....	51
C.	Jenis Penelitian.....	51

D.	Pendekatan Penelitian .....	51
E.	Data dan Sumber Data .....	52
F.	Objek dan Subjek Penelitian .....	52
G.	Teknik Penentuan Subjek Penelitian .....	53
H.	Teknik Pengumpulan Data.....	53
I.	Teknik Triangulasi Data .....	55
J.	Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL.....</b>		<b>58</b>
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
1.	Gambaran Umum Kota Palangka Raya .....	58
2.	Letak Geografis Kota Palangka Raya .....	62
3.	Subjek Penelitian .....	63
B.	Hasil Penelitian .....	64
C.	Analisis Hasil .....	109
1.	Praktik Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya .....	109
a.	Cara Pemesanan.....	109
b.	Cara Pembayaran .....	110
c.	Cara Menilai Keaslian Barang.....	110
2.	Penjual Pakaian Online Memberikan Perlindungan terhadap Konsumen Pembeli Pakaian Online.....	111

a. Ganti Rugi Pengiriman Barang Baru .....	112
b. Ganti Rugi Pengembalian Uang .....	112
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>115</b>
A. Kesimpulan .....	115
B. Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>



## DAFTAR SINGKATAN

COD : *Cash On Delivery*

Cet : Cetak

Dll. : dan lain lain

Dsb. : dan sebagainya

h. : halaman

H. : Hijriyah

HR. : Hadits Riwayat

M : Masehi

No. : Nomor

NIM : Nomor Induk Mahasiswa

NIP : Nomor Induk Pegawai

Vol. : Volume

UIN : Universitas Islam Negeri

SAW : *Ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam*

SWT : *Subḥānahū wa ta‘ālā*

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk dalam kegiatan perdagangan. Seiring perkembangan teknologi pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Munculnya internet sebagai media baru mendorong perubahan ini menjadi lebih maju kecepatan, kemudahan serta murah biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya termasuk untuk melakukan transaksi.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru di bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat efektifitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut di tengah masyarakat.<sup>2</sup>

Berdasarkan observasi awal penulis dengan menelusuri akun penjual pakaian online melalui media Instagram<sup>3</sup> kemudian penulis melakukan wawancara singkat dengan inisial A menjelaskan bahwa, pelaku usaha yang

---

<sup>1</sup> Imam Sjahputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta: Prenhallindo, 2002), 92.

<sup>2</sup> Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press, 2003), 63.

<sup>3</sup> *Observasi Akun Penjual Pakaian Online Melalui Media Instagram* (Palangka Raya, 11 Februari 2021).

menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Jika barang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang di kirim apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.<sup>4</sup>

Selanjutnya penulis melakukan wawancara singkat dengan pihak konsumen yang berinisial E menjelaskan, bahwa pernah mengalami ketidaksesuaian barang yang datang, digambar tersebut warna pakaiannya biru tetapi yang datang ke tangan konsumen warna abu-abu, dan konsumen juga pernah mengalami ketidaksesuaian barang, barang yang datang bahan kainnya tipis dan ukuran pakaiannya kecil.<sup>5</sup>

Dengan demikian berdasarkan hal di atas, dapat di pahami bahwa pada dasarnya segala aspek berkaitan dengan transaksi di bidang muamalat, baik dalam hal jual beli yang dilakukan secara tradisional maupun melalui transaksi online telah diatur ketentuannya di dalam hukum Islam dan hukum positif di Indonesia. Meskipun demikian, hal ini pada faktanya masih terdapat berbagai problematika terutama dalam hal transaksi jual beli online. Kedudukan konsumen tidak begitu di perhatikan, hal ini dapat dilihat berdasarkan laporan terhadap kasus penipuan, penjualan produk barang yang

---

<sup>4</sup> Ayzha, *Wawancara* (Palangka Raya, 12 Februari 2021).

<sup>5</sup> Ema, *Wawancara* (Palangka Raya, 14 Februari 2021).



tidak sesuai dengan pesanan, penjualan produk yang cacat ketika sampai pada tangan konsumen, kurangnya tanggung jawab moralitas produsen terhadap konsumen dan berbagai kasus lainnya.

Berkaitan dengan hal di atas, transaksi jual beli online di kota Palangka Raya sendiri seringkali di jumpai di berbagai komunitas media sosial seperti *instagram*, *facebook* dan *marketplace*. Transaksi jual beli online yang sering terjadi di Kota Palangka Raya dengan melakukan pembayaran terlebih dahulu kemudian penjual baru akan memproses apa yang diinginkan oleh pembeli. Dalam hal ini ketika ketidak sesuaian antara barang yang sampai dengan apa yang dipesan oleh konsumen dalam kasus pelaku usaha bersedia memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penukaran barang kepada konsumen, namun dalam hal ini ada juga beberapa pelaku usaha yang justru tidak menghiraukan tanggung jawab tersebut. Sehingga dalam hal ini konsumen lah yang pada akhirnya dirugikan dan tidak dihiraukan hak-haknya.

Berdasarkan permasalahan di atas, dalam hal ini peneliti tertarik untuk mengkaji dan membahas mengenai bagaimana Jaminan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya menurut hukum ekonomi Islam, maka dari hal tersebut peneliti berupaya mengkaji dan menganalisis masalah tersebut dalam proposal berjudul “Jaminan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas ditemukan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya?
2. Apakah penjual pakaian online memberikan perlindungan terhadap konsumen pembeli pakaian online?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsi dan mengkaji praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya.
2. Untuk mendeskripsi dan mengkaji penjual pakaian online memberikan perlindungan terhadap konsumen pembeli pakaian online.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini nantinya di harapkan memberikan kegunaan secara teori dan praktis.

1. Kegunaan Teori

Kegunaan secara teori adalah untuk mengkaji tentang kesesuaian teori dengan jaminan perlindungan konsumen dalam jual beli pakaian online di Palangka Raya, yakni apakah berjalan sesuai dengan semestinya sebagaimana yang di atur di dalam hukum ekonomi syariah atau tidak.

## 2. Kegunaan Praktis

Kegunaan secara praktis dari penelitian ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Syariah IAIN Palangka Raya guna memperoleh gelar sarjana hukum.

### E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian yang berjudul jaminan perlindungan konsumen dalam jual beli pakaian online di Palangka Raya terdiri dari lima bab yaitu:

- BAB I** : Pendahuluan, terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.
- BAB II** : Kajian Pustaka, terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori yaitu: teori konsumen dan produsen, teori dan hak kewajiban konsumen, teori hak dan kewajiban pelaku bisnis, teori jual beli, dan deskripsi teori.
- BAB III** : Metode Penelitian, terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian yaitu, pendekatan fenomenologi, data dan sumber data yaitu, sumber primer dan sumber sekunder, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi dan analisis data.

BAB IV : Hasil dan analisis, terdiri dari praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya, dan penjual pakaian online memberikan perlindungan terhadap konsumen pembeli pakaian online.

BAB V : Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan hasil data pencarian yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian penulis, yaitu:

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Athaya Modina Universitas Hasanuddin dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Snack Impor Tanpa Izin Edar Yang Beredar Secara Online dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa rumusan masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap snack impor tanpa izin edar yang beredar secara online?
2. Bagaimana upaya BPOM dalam mengawasi snack impor tanpa izin edar yang beredar secara online?

Dalam penelitian ini peneliti berpendapat Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap snack impor tanpa izin edar ini diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Pangan, dan Undang-Undang Kesehatan baik aturan yang sifatnya untuk mencegah terjadinya pelanggaran maupun aturan yang sifatnya untuk menyelesaikan sengketa konsumen serta penjatuhan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar peraturan. Hanya saja pada kenyataannya peraturan-peraturan tersebut belum melindungi konsumen dari snack impor tanpa izin edar yang

beredar secara online, hal ini dikarenakan peraturan-peraturan tersebut belum mengikuti perkembangan zaman khususnya perdagangan yang menggunakan sistem elektronik.<sup>6</sup>

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Khadafi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studikasuk E-Commerce Melalui Sosial Media Instagram) dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa rumusan masalah

1. Apakah Undang – Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi melalui media internet (dalam kasus Instagram)?
3. Bagaimana peran pemerintah dalam mengedukasi masyarakat untuk lebih mengutamakan unsur kehati-hatian dalam melakukan sebuah transaksi pada media elektronik?

Dalam penelitian ini peneliti berpendapat Perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli online (melalui instagram)/wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam *e-commerce* masih perlu dibenahi lagi. Tanggung jawab pelaku usaha yang melakukan penipuan jual beli online (melalui instagram)/wanprestasi

---

<sup>6</sup> Athaya Modina, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Snack Impor Tanpa Izin Edar Yang Beredar Secara Online”, (Skripsi Universitas Hasanudin Makassar, 2018), 78.

terhadap konsumen yang menjadi korban pada umumnya dapat berupa dua bentuk, yaitu pengembalian uang dan penggantian barang baru. Pada kenyataannya, penggantian barang dengan barang yang baru tersebut biasanya membutuhkan waktu yang lama, sehingga konsumen sering merasa diabaikan kepentingannya. Hal terpenting yang perlu diperhatikan konsumen yang mengalami kerugian adalah berani melakukan komplain kepada pelaku usaha yang bersangkutan, karena dengan melakukan komplain konsumen telah berusaha untuk menuntut dan memperjuangkan haknya.<sup>7</sup>

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Nurfajryanti Ramadhani Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan Judul Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa rumusan masalah

1. Bagaimanakah aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen?

Dalam penelitian ini peneliti berpendapat aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen sudah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen melalui BPSK dan Pengadilan Negeri. BPSK dijadikan pertimbangan oleh hakim pengadilan Negeri. Namun putusan BPSK tersebut tidak dijadikan dasar pertimbangan hakim. Tanggung jawab terhadap

---

<sup>7</sup> Muhammad Khadafi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus E-Commerce Melalui Sosial Media Instagram)",(Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016), 71.

konsumen jika wanprestasi dapat dilakukan dengan melanjutkan/membatalkan perjanjian dan mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat wanprestasi tersebut.<sup>8</sup>

Keempat penelitian yang dilakukan oleh Zain Ma'ruf Yasin Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online di Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa rumusan masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan konsumen jual beli online di Lembaga Konsumen Yogyakarta?
2. Apakah perlindungan konsumen jual beli online di Lembaga Konsumen Yogyakarta sudah sesuai dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Dalam penelitian ini peneliti berpendapat perlindungan konsumen jual beli online oleh LKY dilakukan melalui beberapa kegiatan yakni melalui pendidikan, konsultasi, serta advokasi. Pendidikan yang dilakukan oleh LKY meliputi penyebaran informasi tentang perlindungan dan pemberdayaan konsumen yang salah satunya membentuk kelompok konsumen sadar. Konsultasi yang dilakukan oleh LKY untuk memberikan masukan serta nasihat kepada konsumen yang membutuhkan, baik terhadap konsumen yang sudah membuat aduan maupun yang belum membuat aduan. LKY melakukan

---

<sup>8</sup> Nurfajryanti Ramadhani, “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha”, (Skripsi UIN Alauddin Makasar, 2016), 61.



advokasi kepada konsumen sebagai bentuk perlindungan yang menerima aduan masyarakat dan berusaha membantu konsumen untuk mendapatkan penyelesaian secara damai. Disamping itu juga LKY melakukan pendampingan kepada konsumen untuk mengajukan laporan kepolisian serta mengajukan gugatan ke pengadilan. Penulis berpendapat bahwa LKY mampu melaksanakan perlindungan terhadap konsumen sesuai dengan tugas LKY sebagai LPKSM sebagaimana tercantum dalam pasal 44 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun untuk konsumen jual beli online terdapat beberapa hal yang masih memiliki kekurangan, hal tersebut terkait penanganan yang diberikan atas aduan konsumen, kerja sama yang dilakukan dengan lembaga terkait, serta penyebaran informasi dan pemberdayaan konsumen yang belum secara maksimal dapat dilaksanakan oleh LKY.<sup>9</sup>

Perbedaan dari keempat penelitian yang sudah dilakukan para peneliti sebelumnya, dapat diketahui bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya penulis menemukan bahwa penelitian dengan judul Jaminan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya belum banyak diteliti atau belum banyak ditemukan adanya penelitian yang relatif serupa atau sama dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini.

---

<sup>9</sup> Zain Ma'ruf Yasin, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online di Lembaga Konsumen Yogyakarta", (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018), 78.

## B. Kerangka Teoretik

Penelitian ini menggunakan beberapa teori yaitu teori jual beli, teori perjanjian, teori hukum perlindungan konsumen, dan teori hak dan kewajiban pelaku bisnis. Teori jual beli digunakan untuk mengkaji jual beli dengan sistem online. Teori ini digunakan untuk mengetahui bahwa setiap tindakan dan pemikiran seseorang tidak terlepas dari kepentingan dan lingkungan yang mengitari kehidupannya. Dalam Islam di berikan keleluasaan untuk memilih dan untuk membatalkan akad jual beli atau meneruskan akad jual beli, *khiyar* menurut hukum Islam diperbolehkannya memilih apakah jual beli itu diteruskan apa dibatalkan karena suatu hal.

Dalam setiap tindakan dalam jual beli terkadang mengabaikan aspek legalitas yang akhirnya memiliki dampak hukum yang berpotensi merugikan salah satu atau semua pihak yang terkait, dalam melakukan jual beli ini pihak pelaku usaha wajib memeriksa kelayakan atau kualitas barang yang mau dijual agar tidak merugikan konsumen dan sebaliknya konsumen yang ingin melakukan transaksi jual beli secara online harus teliti dalam memilih barang yang ingin dibeli agar tidak berdampak keranah hukum. Dalam teori jual beli ini juga memiliki akad yaitu ijab kabul, pihak penjual dengan rela melepaskan barang dagangannya dan pihak pembeli dengan rela menerima barang itu dengan menyerahkan uang tunai sebagai bukti pembayaran. Menjual sesuatu barang yang bersifat perjanjian atau disebut salam atau pesanan, bila barangnya sudah bisa dipastikan sesuai sifat barang semula yang dicontohkan, maka hukumnya boleh. Menjual barang yang tidak nyata, tidak

dapat dilihat mata. Jual beli dalam bentuk ini hukumnya tidak boleh, namun bila barang itu sebenarnya ada hanya pada waktu akad disimpan, maka hukumnya boleh asalkan tidak mudah mengalami perubahan bentuk.<sup>10</sup>

Teori Perjanjian dalam teori perjanjian ini digunakan untuk menganalisis perjanjian jual beli pakaian online di Palangka Raya, didalam teori perjanjian ini menjelaskan bahwa perjanjian timbal balik antara pihak penjual berjanji menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak pembeli berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.<sup>11</sup>

Teori Hukum Perlindungan Konsumen dalam teori ini digunakan untuk menganalisis rumusan masalah kedua sejauh mana pelaku usaha pakaian online di Palangka Raya memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen, didalam teori hukum perlindungan konsumen ini menjelaskan bahwa didalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>12</sup>

Teori Hak dan Kewajiban Pelaku usaha dalam teori ini digunakan untuk menganalisis lebih jauh rumusan masalah kedua mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha pakaian online di Palangka Raya dalam teori ini menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran

---

<sup>10</sup> Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi & Ekonomi Islam Dalam Perkembangan*, (Bandung: Mandar Maju, 2002), 161.

<sup>11</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermassa, 1987,) 11.

<sup>12</sup> Ibid., 21.

yang sesuai dengan kesepakatan, mendapat perlindungan hukum, dan kewajiban pelaku usaha beritikad baik, memberi informasi yang benar, melayani konsumen, menjamin kualitas barang dan memberi kompensasi atau ganti rugi.<sup>13</sup>

Dari penjelasan diatas dalam melakukan jual beli pakain online pelaku usaha sebelum mempromosikan barang dagangannya memeriksa kembali barang yang ingin dijual agar tidak terjadi masalah yang mengarah keranah hukum. Dari penjelasan diatas pentingnya mengkaji tentang tinjauan hukum ekonomi Islam tentang jaminan perlindungan konsumen dalam jual beli pakain online di Palangka Raya.

### **C. Deskripsi Teoretik**

#### **1. Perlindungan Konsumen**

##### **a. Pengertian 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:<sup>14</sup>

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.

---

<sup>13</sup> Ibid., 50.

<sup>14</sup> Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 29.

- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Namun ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlingkungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.<sup>15</sup>

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-

---

<sup>15</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), 33.

Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>16</sup> Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam mewujudkan keadilan Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan "*the end of the justice to secure from the injury*". Menurut G.W.Paton, hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga unsur kehendak (*the element of will*). Teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai nilai hukum dan postulat-postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakekatnya adalah abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibatnya yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya dan berkurangnya penderitaan, hukum perlindungan

---

<sup>16</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pasal 1 ayat (1).

konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat.

#### **b. Asas Perlindungan Konsumen**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia asas berarti hukum dasar dan cita-cita. Asas adalah dasar sesuatu yang dijadikan tumpuan berpikir, berpendapat dan bertindak. Asas-asas pembentuk peraturan perundang-undangan berarti dasar atau sesuatu yang dijadikan tumpuan dalam menyusun peraturan perundangundangan. Apabila terjadi pertentangan dalam sistem hukum maka asas berperan sebagai alat untuk mencari jalan keluar atau solusi untuk mengatasi pertentangan tersebut. Pengertian asas menurut ahli adalah prinsip dasar yang menjadi acuan berfikir seseorang dalam mengambil keputusan-keputusan yang di didalam hidupnya. Pada Pasal 2 UUPK yang menyebutkan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum:<sup>17</sup>

- 1) Asas Manfaat Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan.

---

<sup>17</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

- 2) Asas Keadilan Maksud daripada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas Keseimbangan Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materil atau spiritual.
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen Maksud asas ini adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.
- 5) Asas Kepastian Hukum Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara yang menjamin kepastian hukum.<sup>18</sup>

### **c. Hak Pelaku Usaha dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pelaku usaha juga perlu diatur hak-haknya agar terciptanya kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pula hubungan

---

<sup>18</sup> Ibid., 36.



yang seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut Pasal 6 UUPK 1999<sup>19</sup> hak-hak pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 6) Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam Pasal 7 UUPK 1999, bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:<sup>20</sup>

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur

---

<sup>19</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 6.

<sup>20</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disingkat KUHPer) bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.<sup>21</sup> Dalam UUPK 1999 pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK 1999 tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai ada tahap purna penjualan. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Yaitu disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi

---

<sup>21</sup> Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338 ayat (3).

yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sesuai dengan penjelasan Pasal 7 huruf c pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.<sup>22</sup>
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Adalah perlunya representasi yang benar dan tepat terhadap suatu barang dan/jasa, karena hal ini suatu penyebab besar terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen.
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan. Sesuai dengan penjelasan Pasal 7 huruf e yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah

---

<sup>22</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf (c).

barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.<sup>23</sup>

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Yakni kelalaian menyampaikan peringatan terhadap konsumen dalam barang dan/jasa yang bersangkutan memungkinkan timbulnya bahaya tertentu akan menimbulkan tanggung gugat bagi produsen. Pembebanan tanggung gugat yang demikian hanya akan dibebankan kepada produsen manakala produsen tersebut mempunyai pengetahuan atau dapat mempunyai pengetahuan tentang adanya kecenderungan bahayanya, maka produsen berhak untuk mengganti rugi atas kerugian yang di derita oleh konsumen. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Adalah bilamana barang dan/jasa tersebut tidak sesuai dengan fungsi yang dimiliki maka konsumen berhak menuntut ganti rugi.

#### **d. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat memiliki hak-hak yang dilindungi oleh undang-

---

<sup>23</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf (e).

undang. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*);
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*); dan
- 4) Hak untuk didengar (*the right to heard*).

Dalam pasal 4 UUPK 1999, disebutkan bahwa hak konsumen adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>24</sup>

Adaya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting untuk mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggungjawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/ atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Berbeda dengan pelaku usaha, kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh pelaku usaha atau produsen.

---

<sup>24</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK 1999 hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka atau terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau Kejaksaan. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK 1999 dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

## **2. Jual Beli Online (*E-Commerce*)**

### **a. Pengertian Jual Beli Online (*E-Commerce*)**

Pengertian Jual Beli Online Kegiatan jual beli online saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli online ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli online produk

yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.<sup>25</sup> Menurut Rahmat Syafe'i, secara bahasa jual beli adalah pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain.<sup>26</sup>

Kata *Online* terdiri dari dua kata, yaitu *On* yang berarti hidup atau didalam, dan *Line* yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan. Secara bahasa online bisa diartikan “didalam jaringan” atau dalam koneksi. *Online* adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan *online*, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam *website* maupun komunikasi dua arah seperti *chatting* dan saling berkirim *email*. *Online* bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

---

<sup>25</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008), 589.

<sup>26</sup> Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Pustaka Setia, 2004), 73.



Dari pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli online adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara *online* menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain.

#### **b. Dasar Hukum Jual Beli Online**

Selain dalam hukum Islam, dasar hukum transaksi elektronik juga diatur dalam hukum positif, yaitu Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Menurut pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik, yaitu “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”<sup>27</sup>

Dalam pasal 3 UU ITE disebutkan juga bahwa “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Undang-Undang ITE, Pasal 1 ayat (2).

<sup>28</sup> Undang-Undang ITE, Pasal 3.

Pada pasal 4 UU ITE tujuan pemanfaatan teknologi dan informasi elektronik, yaitu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:<sup>29</sup>

- 1) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- 2) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 3) Transaksi Elektronik juga diatur dalam KUHPerdata yang menganut asas kebebasan berkontrak.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Jual beli adalah perjanjian yang berarti perjanjian sebagaimana dimaksud dalam pasal 1313 KUHPerdata, yaitu “Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”<sup>30</sup>

Menurut Gunawan Wijaya, jual beli adalah suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual dan penyerahan uang dari pembeli ke penjual.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Undang-Undang ITE, Pasal 4.

<sup>30</sup> Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1313.

<sup>31</sup> Gunawan Wijaya dan Kartini Muljadi, Seri Hukum Perikatan (Cet. I; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003), 7.

Dalam buku III KUHPerdara diatur mengenai perikatan yang menganut asas terbuka atau kebebasan berkontrak, maksudnya memberikan kebebasan kepada pihak-pihak dalam membuat perjanjian asalkan ada kata sepakat, cakap bertindak hukum, suatu hal tertentu dan suatu sebab tertentu, dan suatu sebab yang halal. Begitupun juga transaksi elektronik yang diatur dalam KUHPerdara yang menganut asas kebebasan berkontrak.

Sifat terbuka dari KUHPerdara ini tercermin dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang mengandung asas kebebasan berkontrak, yaitu “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”<sup>32</sup> Maksudnya ialah setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum, serta selalu memperhatikan syarat sahnya perjanjian sebagaimana termuat dalam pasal 1320 KUHPerdara, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:<sup>33</sup>

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) Suatu hal tertentu;
- 4) Suatu sebab yang halal.”

---

<sup>32</sup> Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338.

<sup>33</sup> Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320.

### c. Subjek dan Objek Jual Beli Online

Dalam transaksi jual beli online, penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dalam satu tempat melainkan melalui dunia maya. Adapun yang menjadi subjek jual beli online tidak berbeda dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli sebagai konsumen yang membayar harga barang. Penjualan dan pembelian online terkadang hanya dilandasi oleh kepercayaan, artinya pelaku jual beli online kadang tidak jelas sehingga rentan terjadinya penipuan.

Adapun yang menjadi objek jual beli online, yaitu barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, namun barang atau jasa tidak dilihat langsung oleh pembeli selaku subjek jual beli online. Sangat berbeda dengan jual beli secara konvensional dimana penjual dan pembeli dapat bertemu dan melihat objek jual beli secara langsung, sehingga memungkinkan pembeli mendapatkan kepastian terkait dengan kualitas barang yang ingin dibelinya, sehingga sangat minim terjadi tindakan penipuan.<sup>34</sup>

### d. Proses Transaksi Jual Beli Online

Proses bisnis pertama di dalam sistem *e-commerce* ini dinamakan *information sharing*. Dalam proses ini, prinsip penjual adalah mencari dan menjaring calon pembeli sebanyak-banyaknya,

---

<sup>34</sup> Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam* (Yogyakarta: Magistra Insania Press bekerjasama dengan MSI UII, 2004), 28.

sementara prinsip pembeli adalah berusaha sedapat mungkin mencari produk atau jasa yang diinginkan dan mencoba untuk mencari tahu penilaian orang lain terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>35</sup>

Setelah aktivitas tukar menukar informasi dilakukan, proses bisnis selanjutnya adalah melakukan pemesanan produk atau jasa secara elektronik. Dua pihak yang bertransaksi haruslah melakukan aktivitas perjanjian tertentu sehingga proses pembelian dapat dilakukan dengan sah, benar, dan aman. Pembelian antara dua entitas bisnis biasanya dilakukan melalui jaringan tertentu, seperti EDI (*Electronic Data Interchange*) atau *ekstranet*. Di dalam proses bisnis ini, ada empat aliran entitas yang harus dikelola dengan baik, yaitu:

- 1) *Flow of goods* (aliran produk);
- 2) *Flow of information* (aliran informasi);
- 3) *Flow of money* (aliran uang);
- 4) *Flow of documents* (aliran dokumen).

Fasilitas *e-commerce* yang ada harus dapat menyinkronisasikan keempat aliran tersebut sehingga proses transaksi dapat dilakukan secara efisien, efektif, dan terkontrol dengan baik.<sup>36</sup>

Setelah transaksi usai dilakukan dan produk telah didistribusikan ke tangan konsumen, barulah proses terakhir, yaitu

---

<sup>35</sup> Ibid., 29.

<sup>36</sup> Ibid., 33.

aktivitas purnajual, dijalankan. Pada tahapan ini penjual dan pembeli melakukan berbagai aktivitas atau komunikasi, seperti:

- 1) Keluhan terhadap kualitas produk;
- 2) Pertanyaan atau permintaan informasi mengenai produk-produk lain;
- 3) Pemberitahuan akan produk-produk baru yang ditawarkan;
- 4) Diskusi mengenai cara menggunakan produk dengan baik dan sebagainya.

Target dari interaksi ini adalah agar di kemudian hari terjadi kembali transaksi bisnis antara kedua pihak yang didasari pada kepuasan pelanggan. Ada dua hal utama yang biasa dilakukan oleh customers di dunia maya (arena transaksi yang terbentuk karena adanya jaringan internet).

Pertama adalah melihat produk-produk atau jasa-jasa yang diiklankan oleh perusahaan terkait melalui website-nya (*online ads*).

Kedua adalah mencari data atau informasi tertentu yang dibutuhkan sehubungan dengan proses transaksi jual beli yang akan dilakukan. Jika tertarik dengan produk atau jasa yang ditawarkan, konsumen dapat melakukan transaksi perdagangan dengan cara

melakukan pemesanan secara elektronik (*online orders*), yaitu dengan menggunakan perangkat komputer dan jaringan internet.<sup>37</sup>

Berdasarkan pesanan tersebut, merchant akan mendistribusikan barangnya kepada customer melalui dua jalur. Bagi perusahaan yang melibatkan barang secara fisik, perusahaan akan mengirimkannya melalui kurir ke tempat pemesan berada. Jalur kedua adalah jalur yang menarik karena disediakan bagi produk atau jasa yang dapat didigitalisasi (diubah menjadi sinyal digital). Produk-produk yang semacam teks, gambar, video, dan audio secara fisik tidak perlu lagi dikirimkan, namun dapat disampaikan melalui jalur internet, contohnya *electronic newspapers*, *digital library*, *virtual school* dan sebagainya.<sup>38</sup>

Selanjutnya, melalui internet dapat pula dilakukan aktivitas pasca pembelian, yaitu pelayanan purnajual (*electronic customer support*). Proses ini dapat dilakukan melalui jalur *konvensional*, seperti telepon, ataupun jalur internet seperti *e-mail*, *teleconference*, *chatting*, dan lainlain. Dari interaksi tersebut diharapkan *customers* dapat datang kembali dan melakukan pembelian produk atau jasa di kemudian hari (*follow-on sales*).

---

<sup>37</sup> Ibid., 40.

<sup>38</sup> Ibid., 45.

Transaksi *online* dalam *e-commerce* menurut Cavanilas dan Nadal dalam *Research Paper on Control Law*, seperti yang dikutip oleh M. Sanusi Arsyad, memiliki banyak tipe dan variasi, yaitu :

- 1) Transaksi melalui *chatting* dan *video conference*
- 2) Transaksi melalui e-mail
- 3) Transaksi melalui web atau situs

Transaksi melalui *chatting* atau *video conference* adalah seseorang dalam menawarkan sesuatu dengan model dialog interaktif melalui internet, seperti melalui telepon, *chatting* dilakukan melalui tulisan sedang *video conference* dilakukan melalui media elektronik, dimana orang dapat melihat langsung gambar dan mendengar suara pihak lain yang melakukan penawaran dengan menggunakan alat ini.

Transaksi dengan menggunakan *e-mail* dapat dilakukan dengan cara mudah. Dalam hal ini kedua pihak harus sudah memiliki *e-mail address*. Selanjutnya, sebelum melakukan transaksi, *customer* sudah mengetahui *e-mail* yang akan dituju dan jenis barang serta jumlah yang akan dibeli. Kemudian *customer* menulis nama produk dan jumlah produk, alamat pengiriman, dan metode pembayaran yang digunakan. *Customer* selanjutnya akan menerima konfirmasi dari *merchant* mengenai order barang yang dipesan.

Model transaksi melalui web atau situs yaitu dengan cara ini *merchant* menyediakan daftar atau katalog barang yang dijual yang



disertai dengan deskripsi produk yang dijual dalam web atau situs khusus yang telah dibuat oleh penjual. Pada model transaksi ini dikenal istilah *order form* dan *shopping cart*. Selanjutnya untuk lebih jelas dipaparkan kedua model tersebut sebagai berikut :<sup>39</sup>

#### 1) *Order form*

Berbelanja dengan menggunakan *order form* merupakan salah satu cara belanja yang sering digunakan dalam bisnis *e-commerce*. Dengan cara ini *merchant* menyediakan daftar atau katalog barang (*product table*) yang dijual. Saat tahap order dilaksanakan, biasanya produk yang dijual tidak divisualisasikan dalam bentuk gambar, akan tetapi dalam bentuk deskripsi produk. Dalam sebuah halaman order form, sesi penawaran produk terbagi dalam empat bagian yaitu:

- a) *Check box* yang dibuat untuk memberi kesempatan kepada *customer* untuk memilih produk yang ditawarkan dengan mengklik kotak tersebut sehingga bertanda *check*;
- b) Penjelasan produk yang ditawarkan;
- c) Kuantitas barang yang dipesan;

---

<sup>39</sup> Ibid., 50.

d) Harga untuk tiap-tiap produk.<sup>40</sup>

Selain table produk, ditawarkan juga jenis pembayaran. Jenis-jenis pembayaran yang ditawarkan berbeda-beda sesuai dengan layanan yang disediakan oleh *merchant*, seperti dengan *credit card*, transfer lewat bank, *check*, dan lain-lain. Pada saat pengisian *form*, *customer* juga diminta untuk mengisi formulir yang berisi informasi kontak untuk *customer* (sering disebut *Contact Information Table*). Bila pembayaran menggunakan *credit card* maka form akan diisi dengan mengisi jenis atau tipe *credit card*, nomor *credit card*, tanggal kadaluarsa (*expired date*), serta informasi pemegang kartu (*cardholder*).

Setelah pengisian order form dilakukan, selanjutnya disediakan tombol untuk konfirmasi order, biasanya digunakan tombol *Submit* dan tombol *Reset*. Jika di klik *Reset*, proses akan mereset semua pilihan informasi yang telah dimasukkan oleh *customer* dan dapat diulang dari awal. Jika yang ditekan adalah tombol *submit*, maka proses akan dilanjutkan ke tahap pengesahan dan pengecekan order. Pada bagian ini dipasang sistem keamanan misalnya SSL (*Secure Socket Layer*) untuk melindungi dari tindakan penipuan.

Selanjutnya, jika informasi yang dikirimkan oleh *customer* telah memenuhi persyaratan atau dinyatakan *valid*, maka *merchant*

---

<sup>40</sup> Ibid., 60.

akan mengirimkan berita konfirmasi kepada *customer* dalam bentuk *e-mail*.

## 2) *Shopping cart*

Jika seseorang berbelanja di salah satu pasar swalayan tentunya membutuhkan kereta belanja untuk meletakkan barang-barang yang akan dibeli. Selama belum membayar di kasir, ia bisa membatalkan pembelian barang tersebut atau menukarkannya dengan yang lain. Demikian pula halnya dengan berbelanja melalui *e-commerce*. Dalam *e-commerce*, untuk memilih barang yang akan dibeli, ada semacam formulir yang harus diisi dalam web tempat ia akan melakukan transaksi. Formulir pengisian barang yang akan dibeli dinamakan *shopping cart* yang berfungsi seperti kereta belanja. *Shopping cart* merupakan sebuah *software* di dalam web yang mengizinkan seorang *customer* untuk melihat toko yang dibuka dan kemudian memilih item-item untuk “diletakkan di kereta belanja” yang kemudian membelinya saat melakukan *check out*. *Software* ini akan melakukan penjumlahan terhadap biaya transportasi pengiriman barang (jika ada), kuantitas barang dan harga total barang yang dibeli. Seseorang bisa memilih barang yang dibutuhkan untuk dimasukkan ke dalam *shopping cart* dan masih bisa membatalkan sebelum mengadakan transaksi.

Setelah semua barang yang akan dibeli dimasukkan ke dalam *shopping cart*, kemudian dilakukan *check out*. Selanjutnya adalah mengisi formulir transaksi yang berupa data identitas pembeli dan jenis pembayaran yang digunakan. Setelah semua ketentuan terpenuhi, *merchant* segera mengirim barang yang dipesan kepada *customer*.

#### e. Tempat Jual Beli Online

Ada beberapa tempat yang biasa ditempati oleh pelaku usaha untuk berjualan online, yaitu:<sup>41</sup>

##### 1) Marketplace

Pelaku usaha menjajakan produk yang dijual dengan mengunggah foto produk dan deskripsi produk yang dijual di *marketplace*. *Marketplace* tersebut telah menyediakan sistem yang tertata sehingga pelaku usaha hanya perlu menunggu notifikasi jika ada konsumen yang melakukan pembelian. Contoh dari *marketplace* adalah *BukaLapak.com* dan *Tokopedia.com*.

##### 2) Website

Seorang pelaku usaha *online* dapat membuat situs yang ditujukan khusus untuk berbisnis *online*. Situs tersebut

---

<sup>41</sup> Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 20.

memiliki alamat atau nama domain yang sesuai dengan nama toko *onlinenya*.

Untuk membuat situs dengan nama yang sesuai seperti itu, pelaku usaha harus membayar biaya *hosting*. Beberapa penyedia web menawarkan paket-paket situs dengan harga yang berbeda-beda. Ada yang termasuk template atau desain dari situs tersebut, atau ada pula yang terpisah. Ini tergantung paket apa yang dipilih oleh seorang pelaku usaha. Contohnya ialah, *OLX.com*.

### 3) *Webblog*

Pelaku usaha yang memiliki budget yang terbatas bisa mengandalkan *webblog* gratis seperti *blogspot* atau *wordpress*. Dengan format blog, pelaku usaha dapat mengatur desain atau foto-foto produk yang ia jual. Contohnya ialah, *www.bajumuslimtermurah.blogspot.com*.

### 4) Forum

Salah satu tempat berjualan secara online yang paling banyak digunakan adalah forum yang digunakan sebagai tempat jual beli. Biasanya, forum ini disediakan oleh situs-situs yang berbasis komunitas atau masyarakat. Dari forum ini, seseorang dapat menemukan apa yang ia cari dan apa yang sebaiknya ia jual. Untuk mengakses dan membuat posting

disebuah forum, pelaku usaha diharuskan untuk sign up terlebih dahulu untuk menjadi member dari situs tersebut. Contohnya ialah, *Kaskus.co.id* dan *Paseban.com*.<sup>42</sup>

#### 5) Media Sosial

Salah satu sarana yang cukup efektif untuk berbisnis *online*, adalah media-media yang menyentuh masyarakat secara personal, yaitu media sosial. Contohnya ialah, *Facebook*, *twitter*, *instagram*, dan lain-lain.

#### f. Jenis Transaksi Jual Beli Online

Konsumen jual beli online semakin dituntut untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses, resiko serta keamanan dari sebuah transaksi *online*. Saat ini jenis transaksi *online* juga semakin beragam mulai dari jenis *konvensional* dimana pembeli dan penjual harus bertatap muka dalam melakukan proses transaksi hingga yang menggunakan proses transaksi otomatis tanpa harus bertatap muka.

Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis transaksi jual beli *online* yang biasa dilakukan oleh konsumen jual beli online, yaitu:

##### 1) Transfer Antar Bank

Transaksi dengan cara transfer antar bank merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer digunakan oleh para pelaku usaha atau penjual online. Jenis transaksi ini juga

---

<sup>42</sup> Ibid., 25.

memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di cek oleh penerima dana atau penjual. Prosesnya adalah pertama-tama konsumen mengirim dana yang telah disepakati lalu setelah dana masuk, maka penjual akan mengirimkan barang transaksi yang dijanjikan.<sup>43</sup>

Kekurangan transaksi antar bank adalah diperlukannya kepercayaan yang tinggi dari para pembeli sebelum memutuskan mengirim dana. Disini tidak jarang terjadi penipuan, setelah dana terkirim ternyata barang tak kunjung diterima.

## 2) COD (*Cash On Delivery*)

Pada sistem COD sebenarnya hampir dapat dikatakan bukan sebagai proses jual beli secara online, karena penjual dan pembeli terlibat secara langsung, bertemu, tawar-menawar, dan memeriksa kondisi barang baru kemudian membayar harga barang.

Keuntungan dari sistem ini adalah antara pelaku usaha dan konsumen lebih bisa leluasa dalam proses transaksi. Konsumen bisa melihat dengan detil barang yang akan dibeli. Jenis transaksi ini dipopulerkan oleh website jual beli seperti Tokobagus, Berniaga, dan lainnya.

---

<sup>43</sup> Ibid., 30.

Kekurangan dari sistem ini adalah keamanan baik pelaku usaha maupun konsumen karena boleh jadi pihak yang akan ditemui pelaku usaha atau konsumen adalah orang yang berniat jahat.

### 3) Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang semakin populer, selain memberikan kemudahan dana proses verifikasi, pembeli juga tidak perlu melakukan semua tahap transaksi. Akan tetapi karena tidak semua pembeli mempunyai kartu kredit sehingga cara pembayaran ini menjadi pilihan kedua. Bahkan pengguna dengan kartu kredit pun akan berusaha memastikan bahwa toko si pelaku usaha memiliki tingkat keamanan yang tinggi guna menghindari tindakan pencurian data oleh pihak-pihak tertentu.

### 4) Rekening Bersama

Jenis transaksi ini disebut juga dengan istilah escrow. Cara pembayaran ini mempunyai perbedaan dengan proses pembayaran melalui transfer bank. Jika dalam transfer bank pihak ketiganya adalah bank, sedangkan dengan sistem rekening bersama yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak pelaku usaha maupun konsumen.



Prosesnya, yaitu pertama konsumen mentransfer dana ke pihak lembaga rekening bersama. Setelah dana dikonfirmasi masuk, lalu pihak rekening bersama meminta pelaku usaha mengirim barang yang sudah disepakati. Jika barang sudah sampai, baru dana tersebut diberikan pada si pelaku usaha.

Dengan sistem ini dana yang diberikan oleh pembeli bisa lebih terjamin keamanannya karena dananya hanya akan dilepas jika barang benar-benar sudah sampai ditangan konsumen. Jika terjadi masalah pun dana bisa ditarik oleh sang konsumen. Sistem ini banyak digunakan pada proses jual beli antar member forum Kaskus.

#### 5) Potongan Pulsa Metode

Pemotongan pulsa biasanya diterapkan oleh toko online yang menjual produk-produk digital seperti aplikasi, musik, ringtone, dan permainan. Transaksi ini masih didominasi oleh transaksi menggunakan perangkat seluler atau smartphone.<sup>44</sup>

#### **g. Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Jual Beli Online**

Dalam melakukan transaksi elektronik dalam hal ini jual beli online, ada kelebihan dan kekurangan yang didapatkan oleh pelaku usaha dan konsumen. Adapun kelebihan dan kekurangan bagi pelaku

---

<sup>44</sup> Ibid., 50.

usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online. Ada beberapa kelebihan jual beli online bagi pelaku usaha, yaitu:

- 1) Dapat digunakan sebagai lahan untuk menciptakan pendapatan yang sulit atau tidak dapat diperoleh melalui cara *konvensional*, seperti memasarkan langsung produk atau jasa, menjual informasi, iklan, dan sebagainya;
- 2) Jual beli dapat dilakukan tanpa terikat pada tempat dan waktu tertentu. Jual beli online merupakan bisnis yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, selama tersedia fasilitas untuk mengakses internet;
- 3) Modal awal yang diperlukan relatif kecil. Modal yang diperlukan adalah fasilitas akses internet dan kemampuan mengoperasikannya. Banyak penyedia jasa yang menawarkan media promosi, baik yang berbayar maupun yang gratis;
- 4) Jual beli *online* dapat berjalan secara otomatis. Pelaku usaha hanya melakukan bisnis jual beli ini beberapa jam saja setiap harinya sesuai dengan kebutuhan. Selebihnya dapat digunakan untuk melakukan aktivitas yang lain;
- 5) Akses pasar yang lebih luas. Dengan adanya akses pasar yang lebih luas, potensi untuk mendapatkan pelanggan baru yang banyak semakin besar, Penggunaan internet sekarang semakin luas, pasar internet merupakan salah satu pasar modern yang diterapkan sekarang, dengan hadirnya seperti *zalora*,

*berniaga.com, olx* dll. Membuktikan bahwa pasar online telah terbuka bebas;

- 6) Pelanggan (konsumen) lebih mudah mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan online. Komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen akan menjadi lebih mudah, praktis, dan lebih hemat waktu serta biaya. Banyaknya website yang menyediakan layanan jual beli online memungkinkan untuk dapat mengakses dengan mudah spesifikasi barang yang ingin dibeli;
- 7) Meningkatkan efisiensi waktu, terutama jarak dan waktu dalam memberikan layanan kepada konsumen selaku pembeli;
- 8) Penghematan dalam berbagai biaya operasional. Beberapa komponen biaya seperti transportasi, komunikasi, sewa tempat, gaji karyawan dan yang lainnya akan lebih hemat. Dengan adanya penghematan biaya dalam berbagai komponen tersebut, secara otomatis akan meningkatkan keuntungan;
- 9) Pelayanan ke konsumen lebih baik. Melalui internet pelanggan bisa menyampaikan kebutuhan maupun keluhan secara langsung sehingga pelaku usaha dapat meningkatkan pelayanannya.<sup>45</sup>

Selain beberapa kelebihan tersebut, jual beli online atau bisnis online ini juga mempunyai kekurangan, yaitu:

---

<sup>45</sup> Ibid., 23.

- 1) Masih minimnya kepercayaan masyarakat pada bentuk transaksi online. Masih banyak masyarakat khususnya di Indonesia yang belum terlalu yakin untuk melakukan transaksi online, apalagi berkenaan dengan pembayaran. Biasanya mereka lebih suka transaksi secara langsung walaupun dengan orang sudah dikenal. Contohnya, konsumen yang memilih datang langsung berbelanja ke toko dibandingkan dengan online shopping karena takut terjadinya penipuan;
- 2) Masih minimnya pengetahuan tentang teknologi informasi, khususnya dalam pemanfaatan untuk bisnis sehingga menimbulkan banyak kekhawatiran. Contohnya, banyak pedagang baju dipasar lebih memilih untuk menjual barangnya secara langsung ketimbang menjualnya secara online karena ketidaktahuannya dalam pengoperasian teknologi informasi;
- 3) Adanya peluang penggunaan akses oleh pihak yang tidak berhak, khususnya yang bermaksud tidak baik, misalnya pembobolan data oleh para hacker yang tidak bertanggung jawab, pembobolan kartu kredit, dan rekening tabungan.
- 4) Adanya gangguan teknis, misalnya kesalahan dalam penggunaan perangkat komputer dan kesalahan dalam pengisian data. Hal ini bisa terjadi, khususnya bagi yang belum mahir (kurang berpengalaman) dalam menggunakan teknologi informasi. Contohnya, pelaku usaha yang salah menuliskan

alamat konsumen sehingga barang yang dibeli konsumen tidak sampai kepada konsumen karena pengiriman barang kepada alamat yang salah;

- 5) Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan pelayanan (*server*). Hal ini dapat terjadi ketika pesanan sedang ramai, tetapi internet tidak dapat diakses karena masalah teknis, sehingga kesempatan lewat begitu saja.
- 6) Penyebaran reputasi didunia maya dapat dilakukan dengan cepat, baik reputasi baik, maupun buruk. Disatu sisi, hal ini bisa berdampak negatif, apalagi digunakan oleh pihak tertentu yang tidak bertanggung jawab dan bermaksud merusak reputasi seseorang. Tetapi, hal ini dapat berdampak positif apabila yang disebarakan adalah reputasi baik.<sup>46</sup>

Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Online Bagi Konsumen

Ada beberapa kelebihan jual beli online bagi konsumen, yaitu:

- 1) Home shopping. Pembeli dapat melakukan transaksi dari rumah sehingga dapat menghemat waktu, menghindari kemacetan, dan menjangkau toko-toko yang jauh dari lokasi.
- 2) Mudah melakukannya dan tidak perlu pelatihan khusus untuk bisa belanja atau melakukan transaksi melalui internet.
- 3) Pembeli memiliki pilihan yang sangat luas dan dapat membandingkan produk maupun jasa yang ingin dibelinya.

---

<sup>46</sup> Ibid., 25.

- 4) Tidak dibatasi oleh waktu. Pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam per hari.
- 5) Pembeli dapat mencari produk yang tidak tersedia atau sulit diperoleh di outlet atau pasar tradisional.

Selain kelebihan yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan transaksi online, konsumen juga sering menghadapi masalah-masalah yang berkenaan dengan haknya. Hal ini bisa dikatakan sebagai kekurangan saat melakukan transaksi jual beli online, seperti:

- 1) Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan. Contohnya, konsumen hanya melihat foto barang yang diinginkan melalui postingan pelaku usaha;
- 2) Ketidakjelasan informasi tentang barang yang ditawarkan. Contohnya, konsumen tidak dapat mengetahui secara jelas apakah barang tersebut berkualitas a atau b karena hanya melihat foto barangnya saja;
- 3) Tidak jelasnya status subjek hukum dari si pelaku usaha. Contohnya, penjual selaku pelaku usaha yang tidak memberikan jaminan kepastian agar konsumen tidak merasa dirugikan;
- 4) Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi, serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran

secara elektronik, baik dengan credit card maupun electronic cash. Contohnya, konsumen yang melakukan transaksi pembayaran melalui *electronic cash* tidak dijamin keamanannya dari para *hacker*;

- 5) Pembebanan resiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli diinternet, pembayaran telah lunas dilakukan dimuka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Ibid., 27.

**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**A. Waktu Penelitian**

Alokasi waktu yang digunakan dalam penelitian tentang “Jaminan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya” yang dilaksanakan selama 6 (enam bulan), sejak proses Pembuatan Proposal pada bulan Januari 2021 sampai dengan ujian skripsi bulan Juni 2021. Adapun tabel sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**Alokasi Waktu Penelitian**

No	Tahap Kegiatan	Waktu Penelitian					
		Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni
1.	Penerimaan Judul						
2.	Proses Pembuatan Proposal						
3.	Proses Bimbingan Proposal dan Seminar						
4.	Proses penelitian dan Pembuatan Skripsi						
5.	Proses Bimbingan Skripsi						
6.	Ujian Skripsi						



## B. Tempat Penelitian

Tempat penelitian mengenai “Jaminan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya” bertempat di Kota Palangka Raya tepatnya di toko Selalu Promo Pky<sup>48</sup>, DM Shop Palangkaraya<sup>49</sup>, Lisa Collection Pky<sup>50</sup>, Semua 50 ribu Palangkaraya<sup>51</sup> dan Ayzha Outfit.<sup>52</sup>

## C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hukum empiris tipe hukum yuridis sosiologis, mengkaji hukum normatif atau peraturan untuk mengamati reaksi atau interaksi yang terjadi Ketika norm aitu bekerja di masyarakat, dengan kata lain mengkaji dan menelaah data bersumber penelitian yang terkait dengan permasalahan yang dikaji bertujuan untuk menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan.<sup>53</sup>

## D. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif atau socio legal, yaitu penelitian yang mengkaji ilmu hukum dengan memasukkan faktor social dengan tetap dalam batasan penulisan hukum.

Pendekatan ini menjawab permasalahan yang diajukan peneliti, maka dalam hal ini peneliti lebih berfokus dalam jaminan perlindungan konsumen dalam praktik jual beli pakaian secara online, manakala terjadi

---

<sup>48</sup> *Observasi Toko Selalu Promo Pky* (Palangka Raya, 15 April 2021).

<sup>49</sup> *Observasi Toko DM Shop Palangkaraya* (Palangka Raya, 15 April 2021).

<sup>50</sup> *Observasi Toko Lisa Collection Pky* (Palangka Raya, 24 April 2021).

<sup>51</sup> *Observasi Toko Semua 50 ribu Palangkaraya* (Palangka Raya, 20 April 2021).

<sup>52</sup> *Observasi Toko Ayzha Outfit* (Palangka Raya, 24 April 2021).

<sup>53</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002),

ketidaksesuaian antara barang yang dipesan oleh pembeli dengan barang yang diberikan oleh pelaku usaha online.<sup>54</sup>

### **E. Data dan Sumber Data**

Data yang diteliti pada penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Data primer, yakni data yang didapat secara langsung oleh peneliti sebagai sumber informasi hasil wawancara yang didapat selama penelitian ini nantinya.
2. Data sekunder data yang memiliki hubungan tidak langsung dengan referensi bahan primer seperti reduksi yang terkait dengan undang-undang jaminan perlindungan konsumen, data yang tidak didapat secara langsung oleh peneliti sebab data yang dibutuhkan sudah tersedia dan dipublikasikan baik oleh perorangan ataupun lembaga. Adapun yang dimaksud dengan data sekunder dalam penelitian ini nantinya berupa catatan dari pedagang online tentang beberapa barang yang sudah dia jual kepada konsumen berikut nota penjualan barang yang kemungkinan dijadikan dokumen penulis dalam penelitian.<sup>55</sup>

### **F. Objek dan Subjek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini tentang jaminan perlindungan konsumen dalam jual beli pakaian online di Palangka Raya. Subjek penelitian ini adalah

---

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 1997), 43.

<sup>55</sup> M. Nasir, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 1999), 63.

pelaku usaha bisnis online toko Selalu Promo Pky<sup>56</sup>, DM Shop Palangkaraya<sup>57</sup>, Lisa Collection Pky<sup>58</sup>, Semua 50 ribu Palangkaraya<sup>59</sup> dan Ayzha Outfit.<sup>60</sup>

### G. Teknik Penentuan Subjek Penelitian

Teknik penentuan subjek penelitian dengan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Lima pelaku usaha pakaian online.
2. Dua konsumen pakaian online.
3. Media yang digunakan pelaku usaha seperti Instagram dengan followers minimal 1000 followers.

Adapun alasan peneliti memilih kriteria diatas agar mendapatkan informasi dan data yang tepat dan akurat yang sesuai dengan penelitian penulis mengenai Jaminan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya.

### H. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha, pengamat bisnis dan konsumen. Observasi atau pengamatan

---

<sup>56</sup> *Observasi Toko Selalu Promo Pky* (Palangka Raya, 15 April 2021).

<sup>57</sup> *Observasi Toko DM Shop Palangkaraya* (Palangka Raya, 15 April 2021).

<sup>58</sup> *Observasi Toko Lisa Collection Pky* (Palangka Raya, 24 April 2021).

<sup>59</sup> *Observasi Toko Semua 50 ribu Palangkaraya* (Palangka Raya, 20 April 2021).

<sup>60</sup> *Observasi Toko Ayzha Outfit* (Palangka Raya, 24 April 2021).

merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>61</sup>

Pada tahap awal observasi peneliti melakukan kunjungan serta bertanya-tanya mencari informasi tentang lokasi pertokoan yang melakukan jual beli barang secara online. Setelah pertokoan yang melakukan jual-beli online penulis peroleh, kemudian bertanya-jawab tentang proses jual beli online di toko tersebut, siapa saja konsumen yang datang dan seterusnya. Hal ini peneliti lakukan untuk memfokus pengumpulan data lebih lanjut pada saat penelitian nantinya terkait dengan perilaku terkait jaminan perlindungan konsumen.

## 2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.<sup>62</sup>

Adapun dalam wawancara ini peneliti menyiapkan bahan pertanyaan penelitian untuk pelaku usaha dan konsumen, hal tersebut dilakukan agar pertanyaan terarah dan tidak terjadi simpang siur tanpa batas.

---

<sup>61</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 234.

<sup>62</sup> Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2004), 113.

### 3. Dokumentasi

Penggunaan teknik dokumentasi bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh dari teknik observasi dan wawancara. Dokumentasi adalah catatan kejadian yang sudah lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan karya bentuk.<sup>63</sup>

Dokumentasi di sini antara lain informasi akun penjual pakaian online, dan serta nota-nota pembelian barang dan catatan lainnya dari pemilik toko.

#### **I. Teknik Triangulasi Data**

Pengabsahan data penelitian tentang Jaminan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya, maka semua hasil pengamatan atau observasi, wawancara dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini diyakini benar terjadi di lokasi penelitian maka digunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Teknik triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang

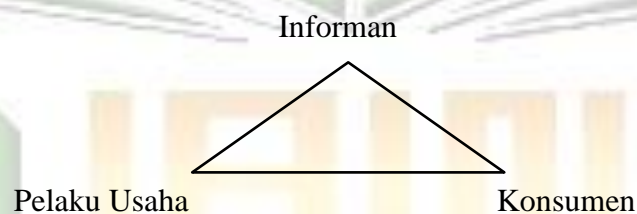
---

<sup>63</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 108.

berbeda dalam metode kualitatif. Menurut Patton yang dikutip Lexy J. Moleong, hal ini dapat dicapai dengan jalan:<sup>64</sup>

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Adapun triangulasi sumber dalam penelitian ini adalah pertama informan (masyarakat) yang memberitahukan penulis tentang adanya jual beli pakaian online di toko Selalu Promo Pky, DM Shop Palangkaraya, Lisa Collection Pky, Semua 50 ribu Palangkaraya dan Ayzha Outfit, lima pelaku usaha dan dua konsumen. Untuk lebih mudahnya dalam triangulasi sumber ini, peneliti buat dalam bentuk denah berikut ini:



#### **J. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang peneliti gunakan dengan menggunakan teori-teori yang telah dipaparkan, persoalan praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya dianalisis dengan menggunakan teori jual beli dan teori perjanjian. Hal yang dianalisis adalah bagaimana praktik dari jual beli pakaian online di Palangka Raya ini sendiri.

---

<sup>64</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Cet. ke-34, 2015), 330.

Persoalan penjual pakaian online memberikan perlindungan terhadap konsumen pembeli pakaian online dianalisis dengan menggunakan teori hukum perlindungan konsumen dan teori hak dan kewajiban pelaku bisnis. Hal yang dianalisis adalah apakah pelaku usaha ini sudah memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen apabila konsumen mengalami kecacatan pada barang yang dikirim pelaku usaha.

Dampak hukum yang terjadi pada pelaku usaha yang tidak memiliki itikad baik dalam menangani konsumen yang melakukan komplain karena barang yang diterima cacat dianalisis dengan menggunakan teori hukum perlindungan konsumen dan teori hak dan kewajiban pelaku bisnis dalam teori ini hal yang dianalisis adalah ketentuan undang-undang perlindungan untuk melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat. Disamping itu, melalui teori hak dan kewajiban pelaku usaha ini dikaji juga ketentuan hak dan kewajiban pelaku usaha yang diatur didalam undang-undang perlindungan konsumen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kota Palangka Raya**

Sejarah pembentukan Pemerintahan Kota Palangka Raya merupakan bagian integral dari pembentukan Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957, lembaran Negara Nomor 53 berikut penjelasannya (Tambahan Lembaran Negara Nomor 1284) berlaku mulai tanggal 23 Mei 1957, yang selanjutnya disebut Undang-Undang Pembentukan Daerah Swatantra Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958, Parlemen Republik Indonesia tanggal 11 Mei 1959 mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959, yang menetapkan pembagian Provinsi Kalimantan Tengah dalam 5 (lima) Kabupaten dan Palangka Raya sebagai Ibukotanya. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tanggal 22 Desember 1959 Nomor : Des. 52/12/2-206, maka ditetapkanlah pemindahan tempat dan kedudukan Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah dari Banjarmasin ke Palangka Raya terhitung tanggal 20 Desember 1959. Selanjutnya, Kecamatan Kahayan Tengah yang berkedudukan di Pahandut secara bertahap mengalami perubahan dengan mendapat tambahan tugas dan fungsinya, antara lain mempersiapkan



Kotapraja Palangka Raya. Kahayan Tengah ini dipimpin oleh Asisten Wedana, yang pada waktu itu dijabat oleh J. M. Nahan.

Peningkatan secara bertahap Kecamatan Kahayan Tengah tersebut, lebih nyata lagi setelah dilantiknya Bapak Tjilik Riwut sebagai Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah pada tanggal 23 Desember 1959 oleh Menteri Dalam Negeri, dan Kecamatan Kahayan Tengah di Pahandut dipindahkan ke Bukit Rawi. Pada tanggal 11 Mei 1960, dibentuk pula Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya, yang dipimpin oleh J.M. Nahan. Selanjutnya sejak tanggal 20 Juni 1962 Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya dipimpin oleh W. Coenrad dengan sebutan Kepala Pemerintahan Kotapraja Administratif Palangka Raya.

Perubahan, peningkatan dan pembentukan yang dilaksanakan untuk kelengkapan Kotapraja Administratif Palangka Raya dengan membentuk 3 (tiga) Kecamatan, yaitu:

- a. Kecamatan Palangka di Pahandut.
- b. Kecamatan Bukit Batu di Tangkiling.
- c. Kecamatan Petuk Katimpun di Marang Ngandurung Langit.

Kemudian pada awal tahun 1964, Kecamatan Palangka di Pahandut dipecah menjadi 2 (dua) kecamatan, yaitu:

- a. Kecamatan Pahandut di Pahandut.
- b. Kecamatan Palangka di Palangka Raya.

Sehingga Kotapraja Administratif Palangka Raya telah mempunyai 4 (empat) kecamatan dan 17 (tujuh belas) kampung, yang berarti ketentuan-ketentuan dan persyaratan-persyaratan untuk menjadi satu Kotapraja yang otonom sudah dapat dipenuhi serta dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965, Lembaran Negara Nomor 48 tahun 1965 tanggal 12 Juni 1965 yang menetapkan Kotapraja Administratif Palangka Raya, maka terbentuklah Kotapraja Palangka Raya yang Otonom.

Peresmian Kotapraja Palangka Raya menjadi Kotapraja yang Otonom dihadiri oleh Ketua Komisi B DPRGR, Bapak L.S. Handoko Widjoyo, para anggota DPRGR, Pejabat-pejabat Departemen Dalam Negeri, Deputy Antar Daerah Kalimantan Brigadir Jendral TNI M. Panggabean, Deyahdak II Kalimantan, Utusan-utusan Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan dan beberapa pejabat tinggi Kalimantan Lainnya.

Upacara peresmian berlangsung di Lapangan Bukit Ngalang kang halaman Balai Kota dan sebagai catatan sejarah yang tidak dapat dilupakan sebelum upacara peresmian dilaksanakan pada pukul 08.00 pagi, diadakan demonstrasi penerjunan payung dengan membawa lambang Kotapraja Palangka Raya.

Demonstrasi penerjunan payung ini, dipelopori oleh Wing Pendidikan II Pangkalan Udara Republik Indonesia Margahayu Bandung yang berjumlah 14 (empat belas) orang, di bawah pimpinan Ketua Tim

Letnan Udara II M. Dahlan, mantan paratroop Auri yang terjun di Kalimantan pada tanggal 17 Oktober 1947. Demonstrasi penerjunan payung dilakukan dengan mempergunakan pesawat T-568 Garuda Oil, di bawah pimpinan Kapten Pilot Arifin, Copilot Rusli dengan 4 (empat) awak pesawat, yang diikuti oleh seorang undangan khusus Kapten Udara F.M. Soejoto (juga mantan Paratroop 17 Oktober 1947) yang diikuti oleh 10 orang sukarelawan dari Brigade Bantuan Tempur Jakarta. Selanjutnya, lambang Kotapraja Palangka Raya dibawa dengan parade jalan kaki oleh para penerjun payung ke lapangan upacara. Pada hari itu, dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah Bapak Tjilik Riwut ditunjuk selaku penguasa Kotapraja Palangka Raya dan oleh Menteri Dalam Negeri diserahkan lambang Kotapraja Palangka Raya.

Pada upacara peresmian Kotapraja Otonom Palangka Raya tanggal 17 Juni 1965 itu, Penguasa Kotapraja Palangka Raya, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah, menyerahkan Anak Kunci Emas (seberat 170 gram) melalui Menteri Dalam Negeri kepada Presiden Republik Indonesia, kemudian dilanjutkan dengan pembukaan selubung papan nama Kantor Walikota Kepala Daerah Kotapraja Palangka Raya.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Pemerintah Kota Palangka Raya, "Selayang Pandang Sejarah Palangka Raya", dalam <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/sejarah-palangka-raya/> (16 Maret 2021)

## 2. Letak Geografis Kota Palangka Raya

Kota Palangka Raya secara resmi ditetapkan sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah pada tanggal 17 Juli 1957. Secara geografis Kota Palangka Raya terletak pada 113°30'-114°04' LT dan 1°30'-2°30' LS. Luas Wilayah Kota Palangka Raya adalah 284.250 Ha yang terdiri dari hutan, rawa, sungai, danau, genangan air, pantai dan tanah lainnya, dengan batas-batas wilayah yaitu :

- a. Sebelah Utara : berbatasan dengan Kabupaten Gunung Mas
- b. Sebelah Timur : berbatasan dengan Kabupaten Gunung Mas
- c. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kabupaten Pulang Pisau
- d. Sebelah Barat : berbatasan dengan Kabupaten Katingan<sup>66</sup>

Berdasarkan satuan Wilayah Administrasi Pemerintahan, kota Palangka Raya memiliki 5 (lima) kecamatan dan 30 (tiga puluh) kelurahan dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Pahandut terdiri dari 6 (enam) kelurahan, yaitu: Kelurahan Pahandut, Kelurahan Panarung, Kelurahan Langkai,
- 2) Kelurahan Tumbang Rungan, Kelurahan Pahandut Seberang, dan Kelurahan Tanjung Pinang.
- 3) Kecamatan Jekan Raya terdiri dari 4 (empat) kelurahan, yaitu: Kelurahan Palangka, Kelurahan Menteng, Kelurahan Bukit Tunggal, dan Kelurahan Petuk Katimpun.

---

<sup>66</sup> BPS Kota Palangka Raya, *Kota Palangka Raya dalam Angka Palangka Raya Municipality in Figures 2020* (Palangka Raya: BPS Kota Palangka Raya, 2020), 3-8.

- 4) Kecamatan Sebangau terdiri dari 6 (enam) kelurahan, yaitu: Kelurahan Kereng Bangkirai, Kelurahan Bereng Bengkel, Kelurahan Kalampangan, Kelurahan Sabaru, Kelurahan Danau Tundai, dan Kelurahan Kameloh Baru.
- 5) Kecamatan Bukit Batu terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan yaitu: Kelurahan Marang, Kelurahan Tumbang Tahai, Kelurahan Banturung, Kelurahan Tangkiling, Kelurahan Sei Gohong, Kelurahan Kanarakan, dan Kelurahan Habaring Hurung.
- 6) Kecamatan Rakumpit terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan, yaitu: Kelurahan Petuk Bukit, Kelurahan Panjehang, Kelurahan Petuk Barunai, Kelurahan Mungku Baru, Kelurahan Pager, Kelurahan Gaung Baru, dan Kelurahan Bukit Sua.<sup>67</sup>

### 3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah lima penjual dan dua konsumen di kota Palangka Raya berdasarkan kriteria-kriteria yang sudah peneliti paparkan di Bab III. Adapun identitas masing-masing subjek penelitian peneliti uraikan dalam bentuk tabel di bawah ini.

**Tabel 2**

**Identitas Subjek Penelitian**

No	Nama Inisial	Usia	Agama	Status
1.	AP	19 Th	Kristen	Penjual

<sup>67</sup> Pemerintah Kota Palangka Raya (BAPEDA), *Evaluasi 50 Tahun Pembakngunan Kota Palangka Raya* (BAB III) (Palangka Raya: t.p, 2007), 2.

2.	DM	23 Th	Islam	Penjual
3.	MH	20 Th	Islam	Penjual
4.	LAM	21 Th	Kristen	Penjual
5.	A	25 Th	Islam	Penjual
6.	VP	17 Th	Islam	Konsumen
7.	VR	19 Th	Islam	Konsumen

## B. Hasil Penelitian

### 1. Praktik Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya

Proses praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya ini dilakukan dengan cara para pelaku usaha mempromosikan barang dagangan mereka melalui media sosial instagram.

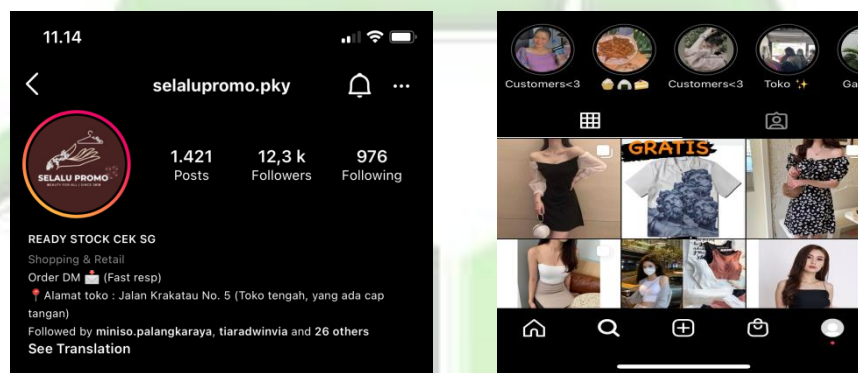
Hasil penggalian data ini dipaparkan terfokus kepada proses praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya. Data – data tersebut diuraikan per subjek penelitian yang meliputi data wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai berikut:

- a. Nama : AP  
 Umur : 19 Thn  
 Alamat : Jl. Krakatau No 5  
 Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 15 April 2021  
 Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

AP merupakan pemilik toko pakaian online dengan akun instagram @selalupromo.pky dengan jumlah *followers* 12,3k toko online ini sudah

berdiri sejak 29 Desember 2017 dan memiliki toko *offline* di jalan Krakatau No 5. Adapun barang yang dijual berfokus ke pakaian wanita, dan aksesoris wanita.<sup>68</sup>

Berikut tampilan toko online @selalupromo.pky yang peneliti ambil melalui instagram.<sup>69</sup>



Kemudian peneliti melakukan penggalian data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek pertama sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 12.10 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>70</sup>

- 1) Mengapa saudara (pelaku usaha) memilih bergerak dibidang jual beli secara online?

Jawaban: Menurut saya (pelaku usaha) jual beli secara online ini lebih efisien dan efektif dari segi waktu dan tempat.

<sup>68</sup> *Observasi Toko Selalu Promo Pky* (Palangka Raya, 15 April 2021).

<sup>69</sup> *Dokumentasi Toko Selalu Promo Pky* (Palangka Raya, 15 April 2021).

<sup>70</sup> Agus Priyadi, *Wawancara* (Palangka Raya, 15 April 2021).

- 2) Apakah ada kemudahan yang saudara dapat dari jual beli secara online?

Jawaban: Ada kemudahan yang saya (pelaku usaha) dapat yaitu orang tidak harus datang ke toko untuk melihat barang tapi bisa langsung cek melalui instagram selalu promo pky.

- 3) Bagaimana proses pelaksanaan jual beli secara online di tempat saudara?

Jawaban: Proses pelaksanaan jual beli ditempat saya dilakukan dengan cara mempromosikan barang dagangan melalui media sosial seperti instagram apabila ada konsumen yang tertarik dengan barang yang dipromosikan bisa langsung menghubungi admin melalui chat ke nomor whatsapp untuk melakukan transaksi jual beli secara online dan barang akan dikirim ke alamat konsumen.

- 4) Apakah dalam transaksi jual beli secara online ada perjanjian yang saudara sampaikan kepada para konsumen?

Jawaban: Untuk perjanjian dalam transaksi jual beli secara online ini tidak ada perjanjian khusus hanya perjanjian yang disampaikan yaitu pembayaran bisa dilakukan ketika barang sudah diterima konsumen.

- 5) Apakah para pembeli setuju dengan perjanjian jual beli online yang saudara sampaikan?



Jawaban: Para pembeli setuju dengan perjanjian ini karena konsumen lebih menyukai melakukan pembayaran ketika barang sudah di tangan konsumen.

- 6) Apakah saudara (pelaku usaha) sudah memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang saudara jual?

Jawaban: Saya (pelaku usaha) tidak memberikan informasi yang mendetail mengenai barang yang dipromosikan melalui instagram hanya saja jika konsumen bertanya mengenai informasi barang yang dijual maka saya siap menjelaskan mendetail tentang barang yang saya jual.

- 7) Apa saja langkah-langkah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) agar konsumen tetap mempercayai online shop saudara?

Jawaban: Langkah yang saya pakai untuk membuat konsumen tetap mempercayai barang yang saya jual dengan cara memastikan barang yang diantar benar sampai kepada pelanggan, jika barang tidak sesuai atau ada kerusakan akibat kesalahan saya (pelaku usaha) maka saya bersedia mengganti dengan uang atau dikirim dengan barang yang baru.

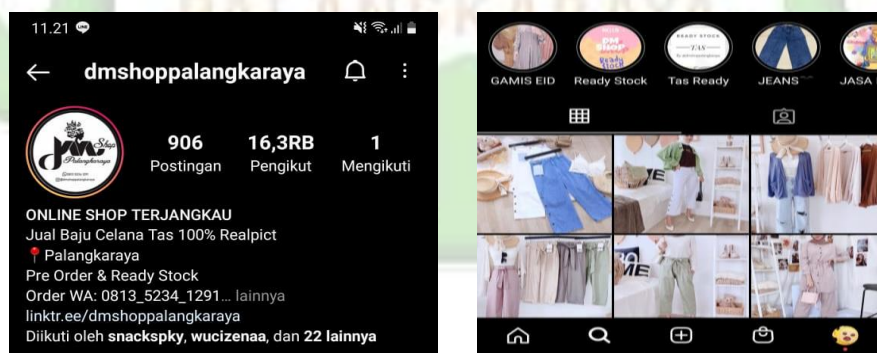
Berdasarkan hasil penggalian data peneliti dengan pelaku usaha AP ditoko Selalu Promo Pky pelaku usaha memberikan kemudahan ke konsumen dalam masalah pembayaran barang yaitu dengan pembayaran bisa dilakukan ketika barang sudah sampai ke konsumen dan pelaku usaha

siap bertanggung jawab apabila ada barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan konsumen atau ada barang yang mengalami kerusakan.

- b. Nama : DM
- Umur : 23 Thn
- Alamat : Jl. RTA. Milono km 6,5
- Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 19 April 2021
- Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

DM merupakan pemilik toko pakaian online dengan akun instagram *@dmshoppalangkaraya* dengan jumlah *followers* 16,5k toko *online* ini sudah berdiri sejak tahun 2017 dan tidak memiliki toko *offline*. Adapun barang yang dijual berfokus ke pakaian wanita, dan aksesoris wanita.<sup>71</sup>

Berikut tampilan toko online *@dmshoppalangkaraya* yang peneliti ambil melalui instagram.<sup>72</sup>



<sup>71</sup> Observasi Toko DM Shop Palangkaraya (Palangka Raya, 15 April 2021).

<sup>72</sup> Dokumentasi Toko DM Shop Palangkaraya (Palangka Raya, 15 April 2021).

Kemudian peneliti melakukan penggalian data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek kedua sebagai pelaku usaha pakaian *online* pada pukul 18.30 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut.<sup>73</sup>

- 1) Mengapa saudara (pelaku usaha) memilih bergerak dibidang jual beli secara online?

Jawaban: Karena jual beli secara online ini lebih menguntungkan dan lebih menghemat waktu karena tidak 24 jam menjaga barang yang dijual beda dengan toko yang tidak secara online kita (pelaku usaha) harus menunggu di toko untuk menjaga barang yang dijual dan menunggu konsumen datang.

- 2) Apakah ada kemudahan yang saudara dapat dari jual beli secara online?

Jawaban: Kemudahan yang saya dapat dari berjualan secara online ini pertama dapat mengatur waktu dengan konsumen sesuka hati kita (pelaku usaha) dan kedua menghemat waktu dalam berjualan secara online ini.

- 3) Bagaimana proses pelaksanaan jual beli secara online di tempat saudara?

Jawaban: Proses pelaksanaan jual beli yang saya terapkan yaitu dengan cara ketika ada konsumen yang mau order

---

<sup>73</sup> Dewi Maharani, *Wawancara* (Palangka Raya, 15 April 2021).

pakaian tinggal order melalui pesan whatsapp sistem pembayaran tidak saya minta dp / transfer terlebih dahulu melainkan barang datang baru konsumen membayarnya.

- 4) Apakah dalam transaksi jual beli secara online ada perjanjian yang saudara sampaikan kepada para konsumen?

Jawaban: Dalam transaksi jual beli online ini ada perjanjian yang saya sampaikan kepada konsumen yaitu perjanjian ketika barang sudah datang barang bisa diambil 2x24 paling lambat.

- 5) Apakah para pembeli setuju dengan perjanjian jual beli online yang saudara sampaikan?

Jawaban: Untuk sejauh ini para konsumen yang berbelanja di online kami semuanya setuju dengan perjanjian yang saya sampaikan.

- 6) Apakah saudara (pelaku usaha) sudah memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang saudara jual?

Jawaban: Informasi yang saya berikan mengenai barang yang dijual sudah sangat jelas yaitu dengan memberikan penjelasan melalui deskripsi pada foto produk yang di share di instagram.

- 7) Apa saja langkah-langkah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) agar konsumen tetap mempercayai online shop saudara?

Jawaban: Langkah yang saya ambil untuk konsumen tetap percaya online shop saya yaitu dengan cara memberikan produk yang sesuai dengan foto, deskripsi dan memberikan garansi ke konsumen agar konsumen tetap mempercayai online shop saya.

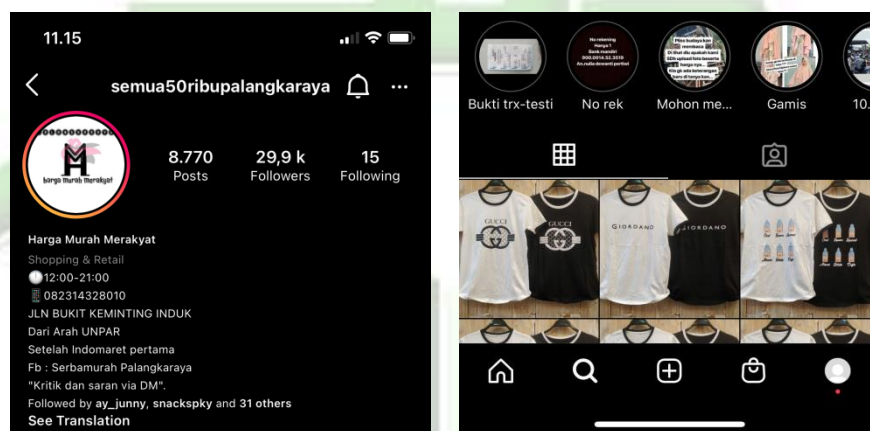
Berdasarkan hasil penggalan data peneliti dengan pelaku usaha DM ditoko DM Shop Palangkaraya pelaku usaha memberikan kebebasan kepada konsumen untuk melakukan pembayaran diawal dengan dp 50% atau pembayaran ketika barang sudah datang ke pelaku usaha. Pelaku usaha memberikan kebebasan kepada konsumen untuk dapat mengambil barang yang sudah di pesan di toko pelaku usaha dengan batas waktu 2x24 jam atau pelaku usaha bisa mengantar barang tersebut kealamat konsumen dan pelaku usaha memberikan ganti rugi apabila ada barang yang mengalami kecacatan dengan pengembalian uang yang sesuai dengan harga yang dipesan atau ganti dengan barang baru.

c. Nama : MH  
Umur : 20 Thn  
Alamat : Jl. Bukit Keminting Induk  
Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 20 April 2021  
Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

MH merupakan pemilik toko pakaian online dengan akun instagram @semua50ribupalangkaraya dengan jumlah *followers* 29,9k

toko *online* ini sudah berdiri sejak tahun 2018 dan memiliki toko *offline* di jalan Bukit Keminting Induk. Adapun barang yang dijual berfokus ke pakaian wanita, dan aksesoris wanita.<sup>74</sup>

Berikut tampilan toko online @semua50ribupalangkaraya yang peneliti ambil melalui instagram.<sup>75</sup>



Kemudian peneliti melakukan penggalian data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek ketiga sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 19.00 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>76</sup>

- 1) Mengapa saudara (pelaku usaha) memilih bergerak dibidang jual beli secara online?

Jawaban: Alasan memilih jual beli secara online ini karena ruang lingkup dalam berdagang luas kalau offline ruang lingkungannya hanya disekitaran Palangka Raya saja

<sup>74</sup> Observasi Toko Semua 50 ribu Palangka Raya (Palangka Raya, 20 April 2021).

<sup>75</sup> Dokumentasi Toko Semua 50 ribu Palangka Raya (Palangka Raya, 20 April 2021).

<sup>76</sup> Muhammad Haldi, Wawancara (Palangka Raya, 20 April 2021).

sedangkan secara online ruang lingkungnya luas tidak hanya di Palangka Raya saja.

- 2) Apakah ada kemudahan yang saudara dapat dari jual beli secara online?

Jawaban: Banyak kemudahan yang saya (pelaku usaha) dapat dengan berjualan secara online yaitu pertama waktu yang sangat efisien dan efektif dan kedua ruang lingkup yang tidak hanya di Palangka Raya saja.

- 3) Bagaimana proses pelaksanaan jual beli secara online di tempat saudara?

Jawaban: Proses pelaksanaan jual beli yang ada di tempat saya melalui instagram untuk pemesanan barang yang diinginkan konsumen bisa langsung hubungi admin lewat dm/whatsapp untuk luar pulau kalimantan bisa melalui marketplace akun shoppe kami.

- 4) Apakah dalam transaksi jual beli secara online ada perjanjian yang saudara sampaikan kepada para konsumen?

Jawaban: Ada perjanjian yang saya sampaikan kepada konsumen yaitu apabila barang yang diterima oleh konsumen mengalami kecacatan atau kesalahan dari pihak kami (penjual) maka kami siap mengganti rugi berupa uang 100% atau menggantikan dengan barang yang baru, apabila kecacatan barang tersebut kesalahan dari

konsumen kami (penjual) tidak menerima ganti rugi dalam bentuk apapun.

- 5) Apakah para pembeli setuju dengan perjanjian jual beli online yang saudara sampaikan?

Jawaban: Sejauh ini para konsumen setuju dengan perjanjian yang telah saya sampaikan kepada para konsumen.

- 6) Apakah saudara (pelaku usaha) sudah memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang saudara jual?

Jawaban: Sudah memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang saya jual yaitu dengan memberikan informasi melalui deskripsi atau keterangan disetiap barang yang saya post di instagram.

- 7) Apa saja langkah-langkah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) agar konsumen tetap mempercayai online shop saudara?

Jawaban: Langkah yang saya lakukan untuk konsumen tetap percaya untuk berbelanja di online shop kami yaitu dengan cara kami memberikan rivew produk yang benar, mengirim barang yang sesuai dengan pesanan dan memberikan garansi apabila ada kesalahan pengiriman atau kecacatan barang yang kami kirim ke konsumen.

Berdasarkan hasil penggalan data peneliti dengan pelaku usaha MH ditoko Semua 50 ribu Palangka Raya pelaku usaha memberikan



perjanjian kepada konsumen untuk melakukan pembayaran lunas diawal dan pelaku usaha siap memberikan ganti rugi apabila kesalahan itu terjadi karena kesalahan pelaku usaha tapi apabila kesalahan terjadi karena konsumen maka pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen.

- d. Nama : LAM  
Umur : 21 Thn  
Alamat : Jl. Sisingamangaraja  
Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 20 April 2021  
Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

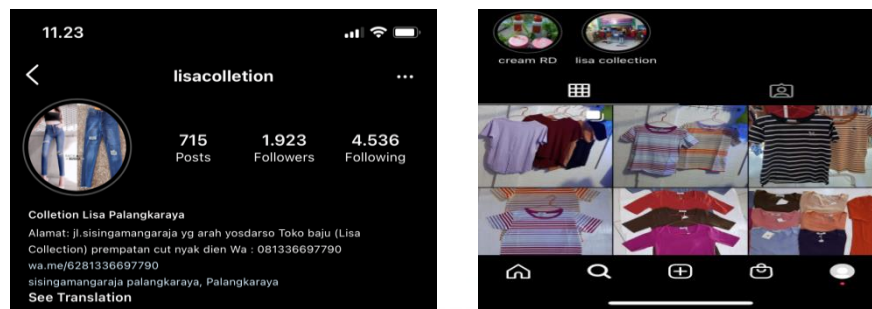
LAM merupakan pemilik toko pakaian online dengan akun instagram @lisacollection dengan jumlah *followers* 1.923 toko *online* ini sudah berdiri sejak tahun 2018 dan memiliki toko *offline* di jalan Sisingamangaraja. Adapun barang yang dijual berfokus ke pakaian wanita, dan aksesoris wanita.<sup>77</sup>

Berikut tampilan toko online @lisacollection yang peneliti ambil melalui instagram.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> *Observasi Toko Lisa Collection Pky* (Palangka Raya, 24 April 2021).

<sup>78</sup> *Dokumentasi Toko Lisa Collection Pky* (Palangka Raya, 24 April 2021).



Kemudian peneliti melakukan penggalan data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek keempat sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 15.30 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut.<sup>79</sup>

- 1) Mengapa saudara (pelaku usaha) memilih bergerak dibidang jual beli secara online?

Jawaban: Memilih bergerak dibidang jual beli secara online ini karena zaman moderen seperti sekarang ini peluang untuk membuka usaha secara online sangat besar karena banyak konsumen yang berbelanja secara online untuk menghemat waktu.

- 2) Apakah ada kemudahan yang saudara dapat dari jual beli secara online?

Jawaban: Tentunya ada kemudahan yang saya dapat dari berjualan secara online ini yaitu dengan adanya jual beli secara online ini dapat menghemat waktu dan jual beli secara

<sup>79</sup> Lesti A.M, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 April 2021).

online ini bisa dilakukan dirumah tanpa harus menyewa toko lagi.

- 3) Bagaimana proses pelaksanaan jual beli secara online di tempat saudara?

Jawaban: Proses jual beli yang ada ditoko saya konsumen jika ingin pesan bisa langsung hubungi admin lewat instagram atau lewat whastapp.

- 4) Apakah dalam transaksi jual beli secara online ada perjanjian yang saudara sampaikan kepada para konsumen?

Jawaban: Untuk perjanjian yang kami sampaikan kepada para konsumen ada misalnya dalam hal penukuran ukuran pakaian.

- 5) Apakah para pembeli setuju dengan perjanjian jual beli online yang saudara sampaikan?

Jawaban: Para konsumen sejauh ini setuju dengan perjanjian yang sudah disampaikan diawal.

- 6) Apakah saudara (pelaku usaha) sudah memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang saudara jual?

Jawaban: Sudah memberikan informasi yang jelas dan mendetail lewat deskripsi disetiap foto produk yang kami bagikan lewat instagram.

- 7) Apa saja langkah-langkah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) agar konsumen tetap mempercayai online shop saudara?

Jawaban: Langkah kami agar konsumen tetap percaya berbelanja di tempat kami yaitu dengan memberikan layanan yang terbaik untuk para konsumen agar konsumen merasa puas.

Berdasarkan hasil penggalan data peneliti dengan pelaku usaha LAM ditoko Lisa Collection Pky pelaku usaha memberikan perjanjian kepada konsumen dalam hal penukaran ukuran size pakaian dan pelaku usaha berusaha membuat konsumen puas berbelanja di toko pelaku usaha dengan cara memberikan pelayanan yang ramah dan baik.

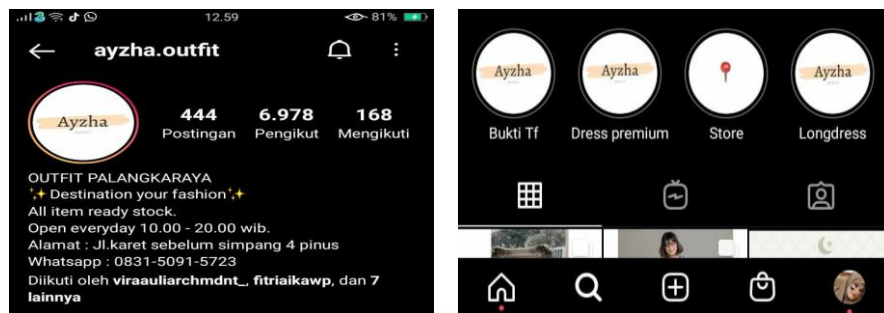
e. Nama : A  
 Umur : 25 Thn  
 Alamat : Jl. Karet  
 Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 20 April 2021  
 Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

A merupakan pemilik toko pakaian online dengan akun instagram @ayzha.outfit dengan jumlah *followers* 6.978 toko online ini sudah berdiri sejak tahun 2018 dan memiliki toko *offline* di jalan Karet. Adapun barang yang dijual berfokus ke pakaian wanita, dan aksesoris wanita.<sup>80</sup>

Berikut tampilan toko online @ayzha.outfit yang peneliti ambil melalui instagram.<sup>81</sup>

<sup>80</sup> *Observasi Toko Ayzha Outfit* (Palangka Raya, 24 April 2021).

<sup>81</sup> *Dokumentasi Toko Ayzha Outfit* (Palangka Raya, 24 April 2021).



Kemudian peneliti melakukan penggalan data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek kelima sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 15.30 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut.<sup>82</sup>

- 1) Mengapa saudara (pelaku usaha) memilih bergerak dibidang jual beli secara online?

Jawaban: Alasan memilih jual beli secara online ini karena dapat menghemat waktu dan juga ruang lingkupnya lebih luas dibandingkan dengan offline.

- 2) Apakah ada kemudahan yang saudara dapat dari jual beli secara online?

Jawaban: Kemudahan yang saya dapat dari jual beli secara online ini pertama ruang lingkupnya luas, kedua lebih menghemat waktu dan lebih efektif dalam mengelola usaha secara online.

- 3) Bagaimana proses pelaksanaan jual beli secara online di tempat saudara?

<sup>82</sup> Ayzha, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 April 2021).

Jawaban: Proses pelaksanaan jual beli yang ada ditempat kami konsumen bisa langsung menghubungi admin untuk melakukan pemesanan dan kami (pelaku usaha) meminta dp sebesar 50% untuk setiap konsumen yang melakukan pemesanan secara online ditempat kami.

- 4) Apakah dalam transaksi jual beli secara online ada perjanjian yang saudara sampaikan kepada para konsumen?

Jawaban: Perjanjian yang kami sampaikan kepada konsumen yaitu perjanjian mengenai setiap konsumen yang mau memesan barang ditoko kami, kami meminta dp 50% untuk berjaga – jaga agar tidak ada konsumen yang melakukan cancel ketika sudah memesan barang ditempat kami.

- 5) Apakah para pembeli setuju dengan perjanjian jual beli online yang saudara sampaikan?

Jawaban: Sejauh ini para konsumen setuju dengan perjanjian yang sudah saya sampaikan ke para konsumen.

- 6) Apakah saudara (pelaku usaha) sudah memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang saudara jual?

Jawaban: Sudah memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang kami share lewat instagram yaitu menyampaikan dideskripsi setiap foto produk yang kami share dan apabila konsumen ada yang belum

mengerti maka kami (pelaku usaha) siap menjelaskan lagi kepada konsumen.

7) Apa saja langkah-langkah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) agar konsumen tetap mempercayai online shop saudara?

Jawaban: Langkah yang saya ambil agar konsumen tetap percaya berbelanja online ditempat saya yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang ramah, memberikan garansi apabila ada kesalahan dalam pengiriman dan mendengarkan dengan baik apabila konsumen ada memberikan saran dan masukan yang membangun.

Berdasarkan hasil penggalan data peneliti dengan pelaku usaha A ditoko Ayzha Outfit pelaku usaha memberikan perjanjian kepada konsumen berupa pembayaran awal 50% untuk konsumen yang melakukan transaksi di tempat pelaku usaha untuk menghindari konsumen yang melakukan pembatalan dalam melakukan transaksi jual beli di toko pelaku usaha.

f. Nama : VP  
 Umur : 17 Thn  
 Alamat : Jl. Sangga Buana  
 Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 05 Juni 2021  
 Sebagai : Konsumen Pakaian Online

Kemudian peneliti melakukan penggalian data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek keenam sebagai konsumen pakaian online pada pukul 15.30 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>83</sup>

- 1) Mengapa saudara (konsumen) memilih *online shop* sebagai sarana untuk mendapatkan barang yang dibutuhkannya?

Jawaban: Menurut saya berbelanja secara *online* sangat menghemat waktu dan barang yang dijual secara *online* lebih cepat mengikuti *trends* dibandingkan dengan toko offline.

- 2) Menurut saudara (konsumen), keuntungan apa saja yang didapatkan dari pembelian barang secara *online*?

Jawaban: Keuntungan yang didapat lebih menghemat waktu, tidak perlu keluar rumah dan transaksi yang dilakukan juga sangat mudah hanya lewat hp saja.

- 3) Apakah saudara (konsumen) membayar sesuai dengan nilai yang telah disepakati?

Jawaban: Iya membayar sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati

- 4) Bagaimana proses pembayaran yang dilakukan oleh saudara (konsumen)?

---

<sup>83</sup> Veby Prisqyla, *Wawancara* (Palangka Raya, 05 Juni 2021).



Jawaban: Proses pembayarannya bisa dilakukan dengan cara transfer ke rekening pelaku usaha dan bisa juga bayar di tempat.

- 5) Apakah saudara (konsumen) sudah mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang dijual oleh *online shop* tersebut?

Jawaban: Iya mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang dijual pelaku usaha

- 6) Apakah saudara (konsumen) puas dengan pelayanan jasa *online shop* yang dimanfaatkan?

Jawaban: Puas karena pelaku usahanya sangat ramah dalam melayani dan responnya sangat cepat dalam melayani konsumen.

- 7) Apa saja kendala yang dihadapi oleh saudara (konsumen) yang berkaitan dengan proses transaksi jual beli melalui internet?

Jawaban: Kendala yang saya alami dalam proses transaksi jual beli secara *online* ini tidak dapat melihat barang dan mencoba barang secara langsung.

Berdasarkan hasil penggalan data peneliti dengan konsumen VP. Konsumen merasa puas berbelanja secara *online* ini karena menghemat waktu dan barang yang dijual secara *online* ini juga mengikuti *trend*.

- g. Nama : VR  
Umur : 19 Thn  
Alamat : Jl. G.Obos 12  
Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 05 Juni 2021  
Sebagai : Konsumen Pakaian Online

Kemudian peneliti melakukan penggalan data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek ketujuh sebagai konsumen pakaian online pada pukul 13.00 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut.<sup>84</sup>

- 1) Mengapa saudara (konsumen) memilih *online shop* sebagai sarana untuk mendapatkan barang yang dibutuhkannya?

Jawaban: Menurut saya barang yang dijual secara *online* lebih *update* dan mengikuti *trends* dibandingkan dengan toko *offline*.

- 2) Menurut saudara (konsumen), keuntungan apa saja yang didapatkan dari pembelian barang secara *online*?

Jawaban: Lebih menghemat waktu, tidak perlu keluar rumah dan transaksi yang dilakukan juga sangat mudah hanya lewat hp saja.

- 3) Apakah saudara (konsumen) membayar sesuai dengan nilai yang telah disepakati?

Jawaban: Iya membayar sesuai dengan nilai yang telah disepakati

---

<sup>84</sup> Viona Rizky, *Wawancara* (Palangka Raya, 05 Juni 2021).

- 4) Bagaimana proses pembayaran yang dilakukan oleh saudara (konsumen)?

Jawaban: Pembayaran bisa dilakukan dengan cara transfer ke rekening pelaku usaha dan bisa juga bayar di tempat.

- 5) Apakah saudara (konsumen) sudah mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang dijual oleh *online shop* tersebut?

Jawaban: Mendapatkan informasi yang jelas mengenai barang yang dijual pelaku usaha.

- 6) Apakah saudara (konsumen) puas dengan pelayanan jasa *online shop* yang dimanfaatkan?

Jawaban: Puas karena pelaku usahanya sangat ramah dalam melayani dan responnya sangat cepat dalam melayani konsumen.

- 7) Apa saja kendala yang dihadapi oleh saudara (konsumen) yang berkaitan dengan proses transaksi jual beli melalui internet?

Jawaban: Kendala yang saya alami dalam proses transaksi jual beli secara *online* ini sulit membedakan barang yang asli dengan barang yang difoto karena banyak efek pencahayaan pada barang yang difoto oleh pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penggalan data peneliti dengan konsumen VR. Konsumen sangat puas dan menghemat biaya tidak perlu keluar rumah, dalam berbelanja secara *online* ini barang yang dijual secara *online* lebih *update* dibandingkan dengan toko *offline*.

Dari ketujuh hasil penggalian data di atas diketahui bahwa dalam praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya ini kelima penjual pakaian online yang peneliti temui mengutamakan tanggung jawab kepada para konsumennya agar konsumen tidak jera untuk berbelanja lagi ditoko mereka, bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen ini terbagi menjadi beberapa pilihan yaitu: pertama pelaku usaha memberikan tanggung jawab berupa pengembalian uang 100% dan pengiriman barang baru, kedua pelaku usaha bersedia memberi ganti rugi berupa ongkos perbaikan yang dilakukan konsumen, dan ketiga pengembalian ukuran pakaian sesuai dengan yang diminta konsumen, bentuk tanggung jawab ini tergantung dengan kesepakatan kedua belah pihak (penjual dan konsumen).

## **2. Penjual Pakaian Online Memberikan Perlindungan Terhadap Pembeli Pakaian Online.**

Proses perlindungan terhadap pembeli pakaian online yaitu pertama pembeli menghubungi pelaku usaha lewat dm instagram untuk melakukan klaim apabila barang yang dikirim pelaku usaha mengalami kecacatan saat pengiriman atau kekeliruan dalam pengiriman ukuran barang dan pelaku usaha berdiskusi dengan konsumen untuk menggantikan barang tersebut dengan yang baru atau pengembalian uang sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

Hasil penggalan data ini dipaparkan terfokus kepada proses perlindungan terhadap pembeli pakaian online. Uraian hasil penggalan data dengan pelaku usaha:

- a. Nama : AP  
Umur : 19 Thn  
Alamat : Jl. Krakatau No 5  
Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 15 April 2021  
Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

Berikut adalah hasil penggalan data peneliti terhadap subjek pertama sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 12.10 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>85</sup>

- 1) Pernahkah saudara (pelaku usaha) mendapat komplain dari konsumen?

Jawaban: Iya, pernah mendapat komplain dari konsumen.

- 2) Berapa jumlah keluhan konsumen dalam transaksi jual beli online di tempat saudara?

Jawaban: Jumlah keluhan yang kami terima dari konsumen sekitar 2 orang konsumen yang melakukan komplain langsung dan menghubungi akun instagram kami.

---

<sup>85</sup> Agus Priyadi, *Wawancara* (Palangka Raya, 15 April 2021).

- 3) Hal-hal apa saja yang biasanya dikeluhkan oleh konsumen terkait dengan pembelian barang secara online tersebut?

Jawaban: Hal yang biasa dikeluhkan konsumen yaitu dalam hal salah kirim ukuran barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen.

- 4) Hal-hal apa sajakah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) ketika ada konsumen yang melakukan komplain terhadap barang maupun pelayanan yang diberikan?

Jawaban: Hal yang saya lakukan ketika ada konsumen yang komplain mengenai barang yang diterima tidak sesuai yaitu dengan mengganti barang baru atau memberikan bonus.

- 5) Apabila ada ganti rugi, berapa jumlah ganti rugi yang diberikan oleh saudara (pelaku usaha)? Sudahkah itu terealisasi dengan baik?

Jawaban: Ganti rugi yang kami berikan kepada konsumen yang melakukan komplain ini ganti rugi yang sama dengan harga barang yang konsumen beli.

- 6) Hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi oleh saudara (pelaku usaha) terkait dengan upaya melakukan pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet?

Jawaban: Hambatan yang saya hadapi sedikit sulit untuk mendapatkan barang yang memang lagi terbaru.

- 7) Apakah saudara (pelaku usaha) menyediakan media keluhan bagi konsumen untuk memberikan saran/komplain atas barang yang dijual?

Jawaban: Untuk media keluhan yang khusus saya (pelaku usaha) tidak ada menyediakan media keluhan hanya saja jika konsumen ingin memberikan saran/komplain bisa langsung menghubungi saya (pelaku usaha) melalui whatsapp dan instagram.

- 8) Pernahkah pembeli (konsumen) tidak puas atas ganti rugi yang saudara berikan kepada mereka?

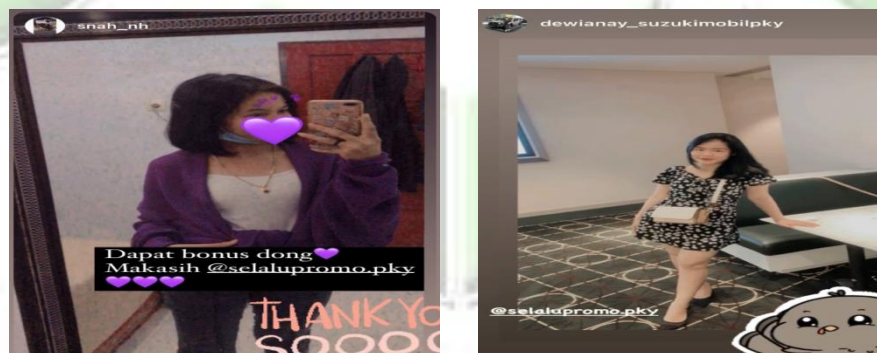
Jawaban: Sejauh ini konsumen tidak pernah, tidak puas dengan ganti rugi yang saya (pelaku usaha) berikan ke konsumen.

- 9) Bagaimana sikap ketidak puasan konsumen tersebut? Bagaimana perdamaian dari perselisihan antara penjual online dengan konsumen jika terjadi komplain?

Jawaban: Sikap ketidak puasan konsumen yaitu dengan memberitahu ke saya (pelaku usaha) bahwa barang yang diantar salah. Perdamaianya dengan kami memberikan pengertian dan mengirimkan ulang barang yang sesuai dengan pesanana konsumen.

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti dengan pelaku usaha AP ditoko Selalu Promo Pky pelaku usaha pernah menerima komplai dari

konsumen berupa salah kirim ukuran barang dan pelaku usaha bertanggung jawab kepada konsumen yaitu dengan pengembalian uang yang sesuai dengan harga barang yang dipesan oleh konsumen dan memberikan bonus kekonsumen. Peneliti tidak menemukan bukti komplain dari konsumen karena pelaku usaha tidak memberikan izin peneliti untuk mendokumentasikan. Yang peneliti temukan adalah testimoni konsumen yang merasa puas dengan pakaian yang dijual oleh pelaku usaha sebagai berikut.<sup>86</sup>



- b. Nama : DM  
 Umur : 23 Thn  
 Alamat : Jl. RTA. Milono km 6,5  
 Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 19 April 2021  
 Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

Berikut adalah hasil penggalian data peneliti terhadap subjek kedua sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 18.30 WIB mengenai

<sup>86</sup> Dokumentasi Toko Selalu Promo Pky (Palangka Raya 06 Mei 2021).



proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>87</sup>

- 1) Pernahkah saudara (pelaku usaha) mendapat komplain dari konsumen?

Jawaban: Untuk konsumen yang komplain pernah tapi sangat jarang.

- 2) Berapa jumlah keluhan konsumen dalam transaksi jual beli online di tempat saudara?

Jawaban: Untuk jumlah keluhan konsumen saya (pelaku usaha) tidak pernah menghitung jumlah berapa konsumen yang komplain

- 3) Hal-hal apa saja yang biasanya dikeluhkan oleh konsumen terkait dengan pembelian barang secara online tersebut?

Jawaban: Hal yang biasa dikeluhkan konsumen karena keterlambatan barang yang datang dan tidak sesuai dengan tanggal yang sudah ditetapkan oleh pelaku usaha karena keterlambatan pengiriman barang.

- 4) Hal-hal apa sajakah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) ketika ada konsumen yang melakukan komplain terhadap barang maupun pelayanan yang diberikan?

Jawaban: Hal yang saya berikan ketika ada konsumen yang komplain terkait barang dan pelayanan yang kami

---

<sup>87</sup> Dewi Maharani, *Wawancara* (Palangka Raya, 15 April 2021).

berikan itu dengan menjelaskan secara baik baik mengenai barang dan pelayanan yang sudah kami berikan.

- 5) Apabila ada ganti rugi, berapa jumlah ganti rugi yang diberikan oleh saudara (pelaku usaha)? Sudahkah itu terealisasi dengan baik?

Jawaban: Ganti rugi yang kami berikan kepada konsumen berupa ongkos perbaikan harga barang yang dilakukan oleh konsumen, misalnya pakaian yang kami kirim ada kecacatan sedikit dan konsumen membawa ketukang jahit untuk menjahit pakaian yang robek kami bersedia mengganti uang konsumen dan memberi lebih.

- 6) Hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi oleh saudara (pelaku usaha) terkait dengan upaya melakukan pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet?

Jawaban: Hambatan yang saya (pelaku usaha) hadapi yaitu dalam hal keseriusan konsumen dalam melakukan orderan barang yang dipesan konsumen.

- 7) Apakah saudara (pelaku usaha) menyediakan media keluhan bagi konsumen untuk memberikan saran/komplain atas barang yang dijual?

Jawaban: Untuk media keluhan yang khusus saya (pelaku usaha) tidak menyediakan hanya saja konsumen bisa langsung

menghubungi saya (pelaku usaha) lewat whatsapp atau lewat instagram.

- 8) Pernahkah pembeli (konsumen) tidak puas atas ganti rugi yang saudara berikan kepada mereka?

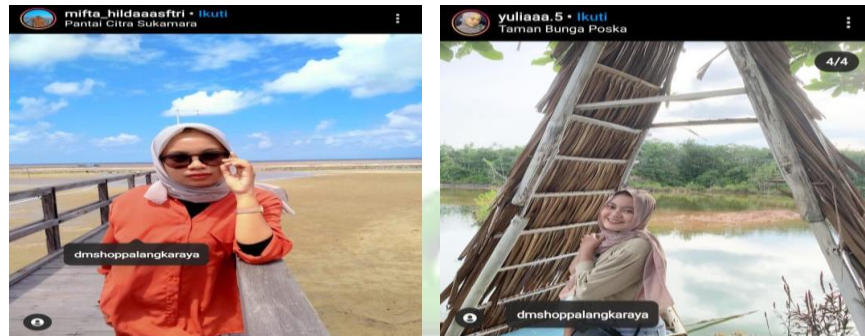
Jawaban: Sejauh ini konsumen belum pernah merasa tidak puas atas ganti rugi yang saya (pelaku usaha) berikan ke konsumen.

- 9) Bagaimana sikap ketidak puasan konsumen tersebut? Bagaimana perdamaian dari perselisihan antara penjual online dengan konsumen jika terjadi komplain?

Jawaban: Sikap ketidak puasan konsumen hanya dalam hal keterlambatan barang datang saja, perdamaian perselisihan saya (pelaku usaha) memberikan pengertian dan meminta maaf kepada konsumen bahwa dalam pengiriman ada keterlambatan barang datang.

Berdasarkan hasil penggalan data peneliti dengan pelaku usaha DM ditoko DM Shop Palangkaraya pelaku usaha pernah mendapat komplain dari konsumen tapi tidak terlalu sering, masalah yang dikomplainkan konsumen terkait keterlambatan barang yang datang ke konsumen karena pengiriman dari kurir, pelaku usaha memberikan pengertian ke konsumen untuk lebih bersabar karena masalah pengiriman barang. Peneliti tidak menemukan bukti komplain dari konsumen karena pelaku usaha tidak memberikan izin peneliti untuk mendokumentasikan.

Yang peneliti temukan adalah testimoni konsumen yang merasa puas dengan pakaian yang dijual oleh pelaku usaha sebagai berikut.<sup>88</sup>



- c. Nama : MH  
 Umur : 20 Thn  
 Alamat : Jl. Bukit Keminting Induk  
 Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 20 April 2021  
 Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

Berikut adalah hasil penggalian data peneliti terhadap subjek ketiga sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 19.00 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>89</sup>

- 1) Pernahkah saudara (pelaku usaha) mendapat komplain dari konsumen?

Jawaban: Selama saya yang mengelola ini dan sejauh ini belum ada konsumen yang melakukan komplain atau ketidakpuasan terhadap barang yang mereka beli ke kami.

<sup>88</sup> Dokumentasi Toko DM Shop Palangkaraya (Palangka Raya, 06 Mei 2021).

<sup>89</sup> Muhammad Haldi, Wawancara (Palangka Raya, 20 April 2021)

- 2) Berapa jumlah keluhan konsumen dalam transaksi jual beli online di tempat saudara?

Jawaban: -

- 3) Hal-hal apa saja yang biasanya dikeluhkan oleh konsumen terkait dengan pembelian barang secara online tersebut?

Jawaban: Hal yang dikeluhkan konsumen hanya sekedar warna produk yang tidak sesuai dengan gambar dan ukuran pakaian yang terkadang tidak sesuai dengan konsumen.

- 4) Hal-hal apa sajakah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) ketika ada konsumen yang melakukan komplain terhadap barang maupun pelayanan yang diberikan?

Jawaban: Hal yang kami lakukan ketika ada konsumen yang komplain, mendengarkan keluhan konsumen dan memberikan tawaran yang sesuai dengan kesepakatan apakah barang itu mau di ganti dengan barang baru atau mau di ganti dengan uang.

- 5) Apabila ada ganti rugi, berapa jumlah ganti rugi yang diberikan oleh saudara (pelaku usaha)? Sudahkah itu terealisasi dengan baik?

Jawaban: Apabila kesalahan itu dari kami (pelaku usaha) maka kami siap mengganti dengan uang 100% kembali atau dengan mengirimkan barang baru, tapi apabila kesalahan itu dilakukan oleh konsumen maka kami (pelaku usaha)

tidak menerima komplain dari konsumen dan tidak memberikan ganti rugi dalam bentuk apapun.

- 6) Hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi oleh saudara (pelaku usaha) terkait dengan upaya melakukan pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet?

Jawaban: Hambatan yang saya (pelaku usaha) hadapi mengenai keterlambatan ngerespon konsumen karena kurangnya admin yang mengelola akun jualan di instagram jadi terkedala kurang cepatnya respon saya (pelaku usaha) ke konsumen.

- 7) Apakah saudara (pelaku usaha) menyediakan media keluhan bagi konsumen untuk memberikan saran/komplain atas barang yang dijual?

Jawaban: Untuk media keluhan yang khusus tidak ada kalau ada konsumen yang komplain bisa langsung menghubungi saya lewat instagram atau ke whatsapp

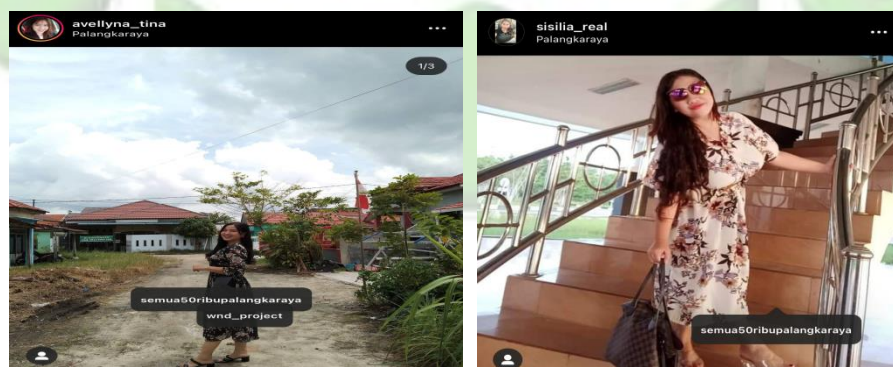
- 8) Pernahkah pembeli (konsumen) tidak puas atas ganti rugi yang saudara berikan kepada mereka?

Jawaban: Sejauh ini belum ada konsumen yang komplain dan belum ada konsumen yang tidak puas dengan layanan yang diberikan.

- 9) Bagaimana sikap ketidak puasan konsumen tersebut? Bagaimana perdamaian dari perselisihan antara penjual online dengan konsumen jika terjadi komplain?

Jawaban: -

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti dengan pelaku usaha MH ditoko Semua 50 ribu Palangkaraya pelaku usaha tidak pernah menerima komplain dari konsumen misalnya berupa salah kirim ukuran atau ada barang yang cacat hanya saja pelaku usaha mendapat kritikan mengenai warna barang yang tidak sesuai dengan foto yang di bagikan di instagram dengan warna barang yang asli, pelaku usaha memberikan pengertian ke konsumen bahwa barang yang di bagikan di instagram itu berbeda karena pencahayaan saat mengambil foto produk. Peneliti tidak menemukan bukti komplain dari konsumen karena pelaku usaha tidak memberikan izin peneliti untuk mendokumentasikan. Yang peneliti temukan adalah testimoni konsumen yang merasa puas dengan pakaian yang dijual oleh pelaku usaha sebagai berikut.<sup>90</sup>



<sup>90</sup> Dokumentasi Toko Semua 50 ribu Palangkaraya (Palangka Raya, 06 Mei 2021).

- d. Nama : LAM  
Umur : 21 Thn  
Alamat : Jl. Sisingamangaraja  
Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 20 April 2021  
Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

Berikut adalah hasil penggalian data peneliti terhadap subjek ketiga sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 15.30 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>91</sup>

- 1) Pernahkah saudara (pelaku usaha) mendapat komplain dari konsumen dan berapa jumlah keluhan konsumen yang komplain?

Jawaban: Pernah mendapat komplain dari konsumen dan tidak sering ada beberapa konsumen yang komplain.

- 2) Berapa jumlah keluhan konsumen dalam transaksi jual beli online di tempat saudara?

Jawaban: Untuk jumlah komplain yang kami terima tidak pernah kami hitung berapa jumlahnya.

- 3) Hal-hal apa saja yang biasanya dikeluhkan oleh konsumen terkait dengan pembelian barang secara online tersebut?

Jawaban: Hal yang biasa dikeluhkan konsumen berupa ukuran pakaian yang tidak sesuai dengan pesanan.

---

<sup>91</sup> Lesti A.M, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 April 2021).



- 4) Hal-hal apa sajakah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) ketika ada konsumen yang melakukan komplain terhadap barang maupun pelayanan yang diberikan?

Jawaban: Upaya yang kami lakukan ketika ada konsumen yang melakukan komplain dan pelayanan yang kami berikan dengan mendengarkan keluhan konsumen terkait barang yang tidak sesuai tadi dan memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen.

- 5) Apabila ada ganti rugi, berapa jumlah ganti rugi yang diberikan oleh saudara (pelaku usaha)? Sudahkah itu terealisasi dengan baik?

Jawaban: Ganti rugi yang kami berikan sesuai dengan kesepakatan konsumen kalau konsumen minta ganti rugi berupa uang maka kami hanya bisa memberikan uang sejumlah dengan pakaian yang dibeli oleh konsumen dan apabila konsumen minta kirim barang baru kami kirim sesuai dengan pesanan konsumen yang awal.

- 6) Hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi oleh saudara (pelaku usaha) terkait dengan upaya melakukan pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet?

Jawaban: Untuk hambatan yang saya (pelaku usaha) hadapi mengenai pemenuhan hak konsumen sejauh ini belum ada hambatan yang saya (pelaku usaha) hadapi.

- 7) Apakah saudara (pelaku usaha) menyediakan media keluhan bagi konsumen untuk memberikan saran/komplain atas barang yang dijual?

Jawaban: Media keluhan yang kami sediakan hanya media instagram dan whastapp konsumen bisa langsung meghubungi admin.

- 8) Pernahkah pembeli (konsumen) tidak puas atas ganti rugi yang saudara berikan kepada mereka?

Jawaban: Sejauh ini belum pernah menerima komplain dari konsumen tentang ketidak puasan atas ganti rugi yang diberikan ke konsumen.

- 9) Bagaimana sikap ketidak puasan konsumen tersebut? Bagaimana perdamaian dari perselisihan antara penjual online dengan konsumen jika terjadi komplain?

Jawaban: Sikap ketidak puasan konsumen belum ada konsumen yang komplain tentang ketidak puasan ganti rugi yang di berikan. Dengan mendengarkan keluhan konsumen dan memberikan solusi yang baik sesuai dengan kesepakatan masing-masing pihak.

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti dengan pelaku usaha LAM ditoko Lisa Collection Pky pelaku usaha pernah mendapat komplain dari konsumen berupa ukuran pakaian yang salah kirim dan pelaku usaha memberikan ganti rugi ke konsumen berupa pengembalian uang senilai

dengan harga pakaian dan pengiriman barang baru sesuai dengan kesepakatan konsumen dengan pelaku usaha. Peneliti tidak menemukan bukti komplain dari konsumen karena pelaku usaha tidak memberikan izin peneliti untuk mendokumentasikan dan peneliti juga tidak menemukan bukti testimoni konsumen yang merasa puas dengan pakaian yang dijual oleh pelaku usaha.

- e. Nama : A  
Umur : 25 Thn  
Alamat : Jl. Karet  
Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 20 April 2021  
Sebagai : Pelaku Usaha Pakaian Online

Berikut adalah hasil penggalian data peneliti terhadap subjek ketiga sebagai pelaku usaha pakaian online pada pukul 15.30 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>92</sup>

- 1) Pernahkah saudara (pelaku usaha) mendapat komplain dari konsumen dan berapa jumlah keluhan konsumen yang komplain?

Jawaban: Sejauh ini untuk konsumen yang komplain belum ada.

- 2) Berapa jumlah keluhan konsumen dalam transaksi jual beli online di tempat saudara?

Jawaban: -

---

<sup>92</sup> Ayzha, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 April 2021).

- 3) Hal-hal apa saja yang biasanya dikeluhkan oleh konsumen terkait dengan pembelian barang secara online tersebut?

Jawaban: Karena belum adanya konsumen yang komplain jadi hal yang biasanya konsumen keluhkan belum ada.

- 4) Hal-hal apa sajakah yang dilakukan saudara (pelaku usaha) ketika ada konsumen yang melakukan komplain terhadap barang maupun pelayanan yang diberikan?

Jawaban: Hal yang saya lakukan ketika ada konsumen yang komplain dibicarakan baik baik terlebih dahulu dan mencari solusi yang baiknya bagaimana sesuai dengan kesepakatan saya (pelaku usaha) dan konsumen.

- 5) Apabila ada ganti rugi, berapa jumlah ganti rugi yang diberikan oleh saudara (pelaku usaha)? Sudahkah itu terealisasi dengan baik?

Jawaban: Apabila ada konsumen yang meminta ganti rugi kami pasti berikan ganti rugi berupa sejumlah uang yang sesuai dengan jumlah harga pakaian yang konsumen beli.

- 6) Hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi oleh saudara (pelaku usaha) terkait dengan upaya melakukan pemenuhan hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet?

Jawaban: Sejauh ini hambatan yang di hadapi dalam melakukan pemenuhan hak konsumen belum ada hambatan.

- 7) Apakah saudara (pelaku usaha) menyediakan media keluhan bagi konsumen untuk memberikan saran/komplain atas barang yang dijual?

Jawaban: Untuk media keluhan khusus tidak ada hanya saja konsumen bisa langsung menghubungi ke instagram saya (pelaku usaha).

- 8) Pernahkah pembeli (konsumen) tidak puas atas ganti rugi yang saudara berikan kepada mereka?

Jawaban: Karena belum adanya konsumen yang komplain jadi belum ada konsumen yang komplain mengenai ketidakpuasan atas ganti rugi.

- 9) Bagaimana sikap ketidakpuasan konsumen tersebut? Bagaimana perdamaian dari perselisihan antara penjual online dengan konsumen jika terjadi komplain?

Jawaban: Karena belum adanya konsumen yang komplain jadi belum ada konsumen yang komplain mengenai ketidakpuasan atas ganti rugi. Untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi jika konsumen komplain saya (pelaku usaha) berusaha memberikan yang terbaik untuk konsumen dan menyelesaikannya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak bagaimana baiknya.

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti dengan pelaku usaha A ditoko Ayzha Collection pelaku usaha belum pernah mendapat komplain

dari konsumen tetapi pelaku usaha siap bertanggung jawab kepada konsumen apabila ada konsumen yang melakukan komplain ketoko pelaku usaha yaitu berupa pengembalian uang yang senilai dengan pesanan yang dipesan oleh konsumen. Peneliti tidak menemukan bukti komplain dari konsumen karena pelaku usaha tidak memberikan izin peneliti untuk mendokumentasikan. Yang peneliti temukan adalah testimoni konsumen yang merasa puas dengan pakaian yang dijual oleh pelaku usaha sebagai berikut.<sup>93</sup>



- f. Nama : VP  
 Umur : 17 Thn  
 Alamat : Jl. Sangga Buana  
 Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 05 Juni 2021  
 Sebagai : Konsumen Pakaian Online

Kemudian peneliti melakukan penggalan data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek ketujuh sebagai konsumen

<sup>93</sup> Dokumentasi Toko Ayzha Outfit (Palangka Raya, 06 Mei 2021).

pakaian online pada pukul 15.30 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>94</sup>

- 1) Selama saudara (konsumen) menggunakan layanan *online shop*, adakah keluhan-keluhan yang anda alami?

Jawaban: Keluhan yang saya alami dalam hal ukuran pakaian yang tidak sesuai dengan yang saya pesan.

- 2) Apa yang akan saudara (konsumen) lakukan apabila mengalami kerugian atau dikecewakan oleh pelaku usaha?

Jawaban: Yang saya lakukan memberitahukan ke pelaku usaha bahwa barang yang dikirim pelaku usaha tidak sesuai dengan apa yang saya pesan.

- 3) Apakah saudara (konsumen) sudah diberikan jaminan keamanan dari pelaku usaha?

Jawaban: Pelaku usaha memberikan jaminan keamanan kepada konsumen berupa pengembalian barang atau pengembalian uang apabila barang yang diterima tidak sesuai.

- 4) Apakah saudara (konsumen) mendapatkan ganti kerugian apabila pelaku usaha melanggar haknya, misal barang yang dipesan ternyata dalam keadaan rusak, dll? Dalam bentuk apa ganti kerugian yang pelaku usaha berikan?

---

<sup>94</sup> Vebby Prisqyla, *Wawancara* (Palangka Raya, 05 Juni 2021).

Jawaban: Pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau pengiriman barang yang baru.

5) Apakah proses layanan *cash on delivery* barang sampai ke tangan saudara (konsumen) dalam 1 hari?

Jawaban: Layanan *cash on delivery* tidak sampai dalam satu hari karena jarak pengiriman dari toko pelaku usaha ke alamat konsumen yang jauh.

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti dengan konsumen VP, konsumen merasa puas dengan jaminan perlindungan konsumen yang diberikan pelaku usaha ke konsumen.

g. Nama : VR  
Umur : 19 Thn  
Alamat : Jl. G.Obos 12  
Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 05 Juni 2021  
Sebagai : Konsumen Pakaian Online

Kemudian peneliti melakukan penggalian data lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap subjek ketujuh sebagai konsumen pakaian online pada pukul 15.30 WIB mengenai proses jual beli pakaian online yang bertemu secara langsung sebagai berikut:<sup>95</sup>

---

<sup>95</sup> Viona Rizky, *Wawancara* (Palangka Raya, 05 Juni 2021).



- 1) Selama saudara (konsumen) menggunakan layanan *online shop*, adakah keluhan-keluhan yang anda alami?

Jawaban: Keluhan yang saya alami dalam berbelanja secara online sulit membedakan barang yang asli dengan barang yang difoto oleh pelaku usaha.

- 2) Apa yang akan saudara (konsumen) lakukan apabila mengalami kerugian atau dikecewakan oleh pelaku usaha?

Jawaban: Dengan memberitahukan ke pelaku usaha bahwa barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang saya pesan.

- 3) Apakah saudara (konsumen) sudah diberikan jaminan keamanan dari pelaku usaha?

Jawaban: Iya pelaku usaha memberikan jaminan keamanan kepada konsumen berupa pengembalian barang atau pengembalian uang apabila barang yang diterima tidak sesuai.

- 4) Apakah saudara (konsumen) mendapatkan ganti kerugian apabila pelaku usaha melanggar haknya, misal barang yang dipesan ternyata dalam keadaan rusak, dll? Dalam bentuk apa ganti kerugian yang pelaku usaha berikan?

Jawaban: Ganti rugi berupa pengembalian uang atau pengiriman barang yang baru.

- 5) Apakah proses layanan *cash on delivery* barang sampai ke tangan saudara (konsumen) dalam 1 hari?

Jawaban: Tidak sampai dalam satu hari karena jarak pengiriman dari toko pelaku usaha ke alamat konsumen yang jauh.

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti dengan konsumen VR, konsumen merasa puas dengan jaminan perlindungan konsumen yang diberikan pelaku usaha ke konsumen yaitu berupa pengiriman barang baru atau dengan pengembalian uang ke konsumen.

Dari ketujuh hasil penggalian data diatas bentuk komplain konsumen ke pelaku usaha bermacam-macam misalnya komplain tentang ukuran pakaian yang salah, dalam hal pengiriman barang yang lama dan barang yang mengalami kecacatan. Dari kelima pelaku usaha diatas pelaku usaha siap memberikan ganti rugi ke konsumen apabila konsumen mengeluhkan barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan maka pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang yang senilai dengan harga barang atau dengan pengiriman barang yang sama ke konsumen dengan memberikan bonus ke konsumen.

Dalam praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya ini masih ada terjadi komplain konsumen ke pelaku usaha, pertama dalam hal ukuran pakaian dan kedua warna yang ada di gambar dan aslinya berbeda.

### **C. Analisis Hasil**

Dalam membahas dan menganalisis hasil penelitian ini, maka peneliti memaparkan pembahasan ini berdasarkan rumusan masalah yang ada dalam bab I. Selanjutnya analisis hasil diuraikan secara berurutan sebagai berikut:

#### **1. Praktik Jual Beli Pakaian Online di Palangka Raya**

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti menemukan bahwa dalam praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya pelaku usaha menerapkan tiga praktik dalam jual belinya yaitu:

##### **a. Cara Pemesanan**

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti bahwa dalam praktik jual beli pakaian online pelaku usaha menerapkan sistem langsung menghubungi pelaku usaha ketika ada konsumen yang ingin memesan barang maka konsumen bisa langsung menghubungi kontak whatsapp atau dm pelaku usaha yang sudah tertera di akun Instagram pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penggalian data di atas menurut teori hukum jual beli dalam Islam merupakan akad yang diperbolehkan berdasarkan dalam al-Qur'an, hadits dan ijma'. Pelaku usaha dan konsumen menjalankan praktik jual beli secara online ini dengan akad suka sama suka dimana pelaku usaha ikhlas melepas barang dagangannya ke konsumen dan konsumen dengan ikhlas membayar barang yang diinginkan ke pelaku usaha dan dalam melaksanakan

praktek jual belinya sesuai dengan hukum ekonomi Islam dan terhindar dari riba.

#### **b. Cara Pembayaran**

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti pelaku usaha menerapkan sistem pembayaran dengan cara transfer ke rekening pelaku usaha dengan kesepakatan bayar lunas di awal, bayar setengah harga dan sistem *cash on delivery* dan pelaku usaha akan mengirimkan barang yang di pesan konsumen ketika konsumen sudah membayar barang yang sudah di pesan terkecuali dengan sistem *cash on delivery* konsumen bisa membayar ketika barang sudah sampai ditangan konsumen.

Berdasarkan penggalian data diatas menurut teori hukum perjanjian, perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Hal ini sejalan dengan apa yang dialami oleh konsumen dimana konsumen sepakat dengan pelaku usaha bahwa barang yang dipesan konsumen akan dikirim ketika konsumen sudah membayar lunas di awal, bayar setengah harga atau dengan *cash on delivery*.

#### **c. Cara Menilai Keaslian Barang**

Berdasarkan hasil penggalian data peneliti pelaku usaha menerapkan sistem kejujuran dalam cara menilai keaslian barang yang dijual pelaku usaha dimana konsumen bisa langsung melihat penilaian

dari konsumen sebelumnya yang sudah pernah membeli pakaian di toko pelaku usaha dengan cara konsumen melihat *review* produk yang sudah di *post* di *highlight* instagram pelaku usaha.

Nabi Muhammad SAW memiliki sifat jujur dalam berdagang, seorang pelaku usaha wajib berlaku jujur dalam melakukan usaha jual beli, jujur dalam arti luas tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada, fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji dan lain sebagainya.<sup>96</sup> Berdasarkan penggalan data di atas pelaku usaha menerapkan sistem kejujuran dalam melakukan transaksi jual beli secara online dimana pelaku usaha menjelaskan barang yang pelaku usaha jual dideskripsi produk yang pelaku usaha iklankan melalui sosial media seperti instagram. Pelaku usaha juga memberikan hak ke konsumen untuk bertanya mengenai produk yang pelaku usaha jual sebelum konsumen membeli produk tersebut.

## **2. Penjual Pakaian Online Memberikan Perlindungan terhadap Konsumen Pembeli Pakaian Online**

Berdasarkan hasil penggalan data yang peneliti dapat bahwa pelaku usaha memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen pembeli pakaian online dalam dua bentuk yaitu:

---

<sup>96</sup> Husein Syahata, *Etika* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 12.

**a. Ganti Rugi Pengiriman Barang Baru**

Berdasarkan hasil penggalan data peneliti apabila konsumen menerima barang yang dikirim pelaku usaha tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen dalam hal ukuran pakaian yang kekecilan atau kebesaran maka pelaku usaha siap memberikan ganti rugi berupa pengiriman barang kembali kepada konsumen.

Berdasarkan hasil penggalan data diatas pelaku usaha menerapkan itikad baik yang di maksud itikad baik yaitu kejujuran pada saat melakukan perjanjian dan itikad baik pada waktu mempertanggung jawabkan komplain konsumen karena adanya kesalahan pengiriman yang tidak disengaja.

usaha.

**b. Ganti Rugi Pengembalian Uang**

Berdasarkan hasil penggalan data peneliti apabila konsumen menerima barang yang dikirim pelaku usaha dalam keadaan cacat tidak disengaja oleh pelaku usaha maka pelaku usaha siap memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang kepada konsumen sejumlah dengan harga barang yang dibeli oleh konsumen.

Berdasarkan hasil penggalan data diatas pelaku usaha menerapkan pertanggungjawaban dimana pelaku usaha harus

bertanggung jawab menjamin mutu barang tersebut apakah layak untuk dijual dan dikirimkan atau tidak apabila barang tersebut ada kecacatan maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab kepada konsumen.

Sebagai akhir dari hasil pembahasan dari penelitian jaminan perlindungan konsumen dalam jual beli pakaian online di Palangka Raya, maka jika dicermati secara rukun dan syarat jual beli telah sesuai dengan hukum ekonomi Islam, karena telah memenuhi.

Ijab dan qabul yaitu perbuatan yang menunjukkan kesediaan dua pihak untuk menyerahkan milik masing-masing kepada pihak lain, dengan menggunakan perkataan (lisan) dan di praktekkan dengan perbuatan penyerahan barang. Artinya dalam praktek jual beli tersebut, ada orang yang berakad antara penjual dan pembeli, ada ijab dan qobul, ada barang yang dibeli dan ada nilai tukar (uang) sebagai pengganti barang. Selanjutnya jika dilihat dari syarat – syarat jual beli diantara mereka, maka menurut peneliti sebagai berikut berakal sehat, mereka orang yang dewasa dan sah hukumnya melakukan akad baik sebagai penjual maupun sebagai pembeli. Selanjutnya jika dilihat dari syarat yang berkaitan dengan ijab dan qabul maka Orang yang mengucapkan ijab dan qabul telah balig dan berakal, qobul sesuai dengan ijab yakni penjual mengatakan saya jual barang ini dengan harga sekian kemudian pembeli menjawab saya beli barang ini dengan harga sekian, hanya saja mereka menggunakan cara

yang sudah mentradisi atau menjadi kebiasaan seperti ucapan juallah iya saya beli.<sup>97</sup>

Selanjutnya jika dilihat dari hukum perlindungan konsumen pelaku usaha memberikan perlindungan terhadap konsumen pembeli pakaian online dimana pelaku usaha sudah memberikan tanggung jawabnya terhadap konsumen yang komplain dalam hal ukuran pakaian yang kekecilan atau ada kecacatan pada pakaian yang dikirim oleh pelaku usaha, pelaku usaha bertanggung jawab dalam hal penukaran ukuran pakaian dan pengembalian harga pakaian yang sama dengan harga pakaian yang di beli oleh konsumen. Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen dalam hukum Islam transaksi jual beli secara online harus memenuhi, asas *al-amanah* (terpercaya), *ash-shiddiq* (jujur), *al-adl* (keadilan), *al-khiyar* (pihak yang bertransaksi), keamanan dan keselamatan dan *at-taradhin* (suka sama suka).<sup>98</sup> Pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara online memastikan bahwa barang yang dijual aslinya sama dengan yang difoto agar dapat dipercaya oleh konsumen.

---

<sup>97</sup> Kalimat juallah dan saya beli adalah bahasa keseharian pedagang dan pembeli dalam transaksi jual beli pakaian online.

<sup>98</sup> Faisal Badroen, *Etika bisnis Dalam Islam* (Jakarta, Kencana, 2007), 102.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil dan analisis tentang jaminan perlindungan konsumen dalam jual beli pakaian online di Palangka Raya peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Praktik jual beli pakaian online di Palangka Raya dilakukan dengan tiga cara pertama dengan cara pemesanan barang, konsumen bisa langsung menghubungi pelaku usaha melalui pesan *whatsapp* atau *direct message* (dm) instagram ketika ingin memesan barang, kedua cara pembayaran, konsumen biasanya diminta *transfer* uang yang sesuai dengan harga barang yang dipesan ke rekening pelaku usaha bisa juga dengan *cash on delivery* dan yang terakhir cara menilai barang yang ingin dipesan sesuai dengan gambar atau deskripsi yang sudah di jelaskan oleh pelaku usaha dengan cara konsumen melihat penilaian barang dari konsumen sebelumnya.
2. Penjual pakaian online memberikan perlindungan terhadap konsumen pakaian online, ada dua pelaku usaha yang memperhatikan kepuasan konsumen A dan MH dalam melakukan transaksi jual beli secara online sehingga tidak ada terjadi komplain dari konsumen selama dia melakukan praktik usahanya sedangkan tiga pelaku usaha tidak memperhatikan kepuasan konsumen AP, DM dan LAM sehingga pihak konsumennya melakukan komplain, komplain yang dikeluhkan

oleh konsumen berupa ukuran pakaian yang tidak sesuai dan keterlambatan pengiriman barang pesanan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian pada lima pelaku usaha, tiga toko yang pernah mengalami komplain dari konsumen antaranya toko selalu promo Pky, Lisa Collection Pky dan DM Shop Palangkaraya pernah di komplain oleh konsumen dengan alasan pertama pada ukuran pakaian yang tidak sesuai dan kedua keterlambatan pengiriman barang pesanan konsumen, sedangkan proses penyelesaian dari ketiga komplain konsumen pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa pengiriman barang atau dengan mengembalikan uang konsumen sesuai dengan harga pesanan konsumen dan memberikan pengertian kenapa barang yang dikirim terlambat dengan memberikan bonus kekonsumen agar konsumen tidak jera berbelanja di toko pelaku usaha. Sedangkan dua toko lainnya belum pernah mendapatkan konsumen yang komplain dengan alasan konsumen yang berbelanja di kedua toko semua 50 ribu Palangkaraya dan ayzha outfit merasa puas atas barang yang dikirim barang yang dikirim sesuai dengan pesanan konsumen dan pengiriman yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Oleh karena itu upaya penjual dalam memberikan jaminan perlindungan konsumen sesuai dengan prinsip dalam ekonomi Islam yaitu beritikad baik, kejujuran dan bertanggung jawab

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang didapatkan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha agar melakukan praktek jual beli sesuai dengan hukum ekonomi islam tidak ada unsur riba menipu menghilangkan tanggung jawab sehingga konsumen agar bertambah dan diharapkan lebih terbuka dengan barang yang dijual apakah barang ini memiliki kecacatan atau tidak dijelaskan ke konsumen dan lebih bertanggung jawab kepada barang yang dijual dan keluhan konsumen. Agar lebih transparan dan lebih terbuka dalam melakukan transaksi jual beli secara online dan lebih beritikad baik kepada konsumen apabila konsumen ada menemukan barang yang cacat dan melakukan komplain ke pelaku usaha mengenai barang yang dikeluhkan.
2. Konsumen diharapkan lebih berhati – hati teliti sebelum membeli memperhatikan aspek aspek dalam melakukan transaksi berbelanja secara online, konsumen harus lebih teliti sebelum melakukan pengiriman uang ke pelaku usaha cek nomor rekening yang dikirim pelaku usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jaziriy, Abdur Rahman. *Kitab al-Fiqh 'Ala Mazahib al-Arba'ah*. Beirut. Dar al-Fikr, 1996.
- Ansawi, Haris Faulidi. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004.
- Ayzha. *Wawancara*. Palangka Raya, 12 Februari 2021.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu. Jilid V*. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Ash-Shabuni, Syaikh Muhammad Ali. *Rawai'ul Bayan Tafsir Ayat-Ayat Hukum*. Semarang: CV. Asy Syifa, 1993.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Badroen, Faisal. *Etika bisnis Dalam Islam*. Jakarta, Kencana, 2007.
- Bashir, Ahmad Azhar. *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam dalam Berbagai Aspek Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Tiara Wacana, 1992.
- BPS Kota Palangka Raya. *Kota Palangka Raya dalam Angka Palangka Raya Municipality in Figures 2020*. Palangka Raya: BPS Kota Palangka Raya, 2020.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008.
- Dokumentasi toko Selalu Promo Pky*. Palangka Raya, 15 April 2021.
- Dokumentasi toko DM Shop Palangka Raya*. Palangka Raya, 15 April 2021.
- Dokumentasi toko Semua 50 ribu Palangka Raya*. Palangka Raya, 20 April 2021.
- Dokumentasi toko Lisa Collection Pky*. Palangka Raya, 24 April 2021.

*Dokumentasi toko Ayzha Outfit*. Palangka Raya, 24 April 2021

Ema. *Wawancara*. Palangka Raya, 14 Februari 2021.

Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Jual Beli Salam*.

Ghazaly, Abdul Rahman. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.

Haldi, Muhammad. *Wawancara*. Palangka Raya, 20 April 2021.

Imaniyati, Neni Sri. *Hukum Ekonomi & Ekonomi Islam Dalam Perkembangan*. Bandung: Mandar Maju, 2002.

Khadafi, Muhammad. "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus E-Commerce Melalui Sosial Media Instagram)*". Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

Modina, Athaya. "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Snack Impor Tanpa Izin Edar Yang Beredar Secara Online*". Skripsi Universitas Hasanudin Makassar, 2018.

Mardani. *Hukum Ekonomi Syariah di Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama, 2011.

Manan, Abdul. *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*. Yogyakarta : Dana Bhakti Wakaf, 1995.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya, 1992.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015.

Maharani, Dewi. *Wawancara*. Palangka Raya, 15 April 2021.

M, Lesti A. *Wawancara*. Palangka Raya, 24 April 2021.

- Nasir, M. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 1999.
- Nasution. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2004.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2001.
- Observasi Akun Penjual Pakaian Online Melalui Media Instagram*. Palangka Raya, 11 Februari 2021.
- Observasi Toko Selalu Promo Pky*. Palangka Raya, 15 April 2021.
- Observasi Toko DM Shop Palangkaraya*. Palangka Raya, 15 April 2021.
- Observasi Toko Lisa Collection Pky*. Palangka Raya, 24 April 2021.
- Observasi Toko Semua 50 ribu Palangkaraya*. Palangka Raya, 20 April 2021.
- Observasi Toko Ayzha Outfit*. Palangka Raya, 24 April 2021.
- Pemerintah Kota Palangka Raya, “Selayang Pandang Sejarah Palangka Raya”, dalam <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/sejarah-palangka-raya/> (16 Maret 2021).
- Pemerintah Kota Palangka Raya (BAPEDA), *Evaluasi 50 Tahun Pembangunan Kota Palangka Raya (BAB III)*. Palangka Raya: t.p, 2007.
- Priyadi, Agus. *Wawancara*. Palangka Raya, 15 April 2021.
- Purkon, Arip. *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ramadhani, Nurfajryanti. “*Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha*”. Skripsi UIN Alauddin Makasar, 2016.
- Rajagukguk, Erman, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*. Bandung: Mandar Maju. 2000.

- Riswandi, Budi Agus. *Hukum dan Internet di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press, 2003.
- Sabiq, Sayyid. *Fiqh al-Sunnah*. Kuwait. Dar al-Bayan, 1997.
- Shihab, M. Quraish. *Kaidah Tafsir*. Tangerang: Lentera Hati. 2013.
- Sjahputra, Imam. *Problematika Hukum Internet Indonesia*. Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermassa, 1987.
- Setiawan, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Bina Cipta, 1979.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta, Rajawali Pers, 2010.
- Syahata, Husein. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Syafe'i, Rahmat. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Pustaka Setia, 2004.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Wijaja, Gunawan dan Kartini Muljadi. *Seri Hukum Perikatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Yasin, Zain Ma'ruf. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online di Lembaga Konsumen Yogyakarta". Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.
- Ya'cub, Hamzah. *Etika Islam: Pembinaan Akhlaqul Karimah Suatu Pengantar*. CV. Diponegoro, 1996.

