BAB IV

ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DI LAZADA

A. Analisis Praktik Jual Beli Secara Online di Lazada

Dalam kehidupan sehari-hari praktik jual beli *online* sudah dilakukan oleh masyarakat dari berbagai kalangan dan negara, karena semakin canggihnya teknologi membuka kesempatan peluang usaha untuk memanfaatkan internet, Di era yang semakin canggih membuat persaingan di dunia usaha semakin ketat. Inilah yang membuat pelaku usaha semakin inovatif memasarkan produknya. Saat ini sistem usaha yang banyak digemari pelaku usaha adalah secara *online*.

Mudah dimengerti bahwa orang-orang yang hidup dalam masyarakat berusaha di satu pihak melindungi kepentingan masing-masing terhadap bahaya dari masyarakat itu sendiri, sedangkan di lain pihak senantiasa berusaha untuk saling tolong menolong dan mengutamakan kepentingan bersama. Namun demikian manusia selalu berusaha agar tercapai kerukunan dan kebahagiaan dalam dunia masyarakat atau norma,kaidah, tingkah laku.

Dalam kehidupan sehari-hari transaksi jual beli adalah yang sering dilakukan antara manusia. Hal ini dikarenakan jual beli mempermudah manusia dalam memperoleh kebutuhannya. Pada dasarnya harta atau hak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seorang muslim itu tidaklah halal, kecuali jika dipindahkan melalui kesukaan, kerelaaan dan ketulusan hati, bukan karena tertipu atau terkecoh,

Maraknya jual beli *online* mempermudah berbagai kalangan mempermudah penjual yang tidak perlu membuka toko atau stand untuk menjual produknya jadi bisa menghemat biaya dan tenaga, sekaligus mempermudah pembeli yang bisa memesan barang melihat barang dari gambar-gambar sekaligus sudah di cantumkan deskripsi produk, tanpa harus membeli di pasar atau mall, apalagi untuk kesibukan sehari-hari yang juga sudah cukup menguras waktu, karena itu jual beli online lah yang menjadi pilihan.

Namun jual beli online juga mempunyai kelemahan karena memang jual beli online membutuhkan dan bermodalkan kepercayaan akan kedua belah pihak, karena pembeli tidak bisa langsung memastikan barang yang dibelinya sesuai deskripsi atau tidak. Karena itu penjual seharusnya mencantumkan yang sebenarnya pada deskripsi produk yang akan dijual tanpa tipuan atau rekayasa, karena jika konsumen menerima barang cacat atau tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan dalam keterangan barang konsumen akan merasa dirugikan.

Begitu pula kasus yang terjadi pada praktik jual beli di lazada banyak konsumen yang mengeluhkan tentang ketidak sesuaian barang yang di pesan dengan yang diterima seperti cacat. Dan sekaligus pembatalan sepihak oleh pihak lazada entah karena kesalahan sistem atau barang yang dipesan tidak tersedia, tapi tanpa konfirmasi dari pembeli.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan praktik yang di jelaskan diatas hal ini akan menimbulkan dampak negatif, maka dari itu penulis menganalisis kasus ini dengan metode analisis hukum islam dan hukum menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 terkait perlindungan konsumen.

B. Analisis Hukum Islam terhadap Praktik Jual Beli *Online* di Lazada

Kemajuan teknologi dalam era modern ini banyak memunculkan perdagangan *online* yang memanfaatkan jaringan internet yang semakin mudah yang bisa digunakan semua kalangan masyarakat. Dan seharusnya pelaku usaha dan konsumen sama-sama bisa menjaga kepercayaan dan tanggungjawab masing-masing pihak serta memahami dampak positif dan negatif dalam jual beli *online.*

Jual beli *online* di lazada memiliki dampak positif dan negatif. Dampak positif yaitu memudahkan konsumen belanja keperluannya tanpa membuang banyak waktu dan tenaga, serta membuka lapangan pekerjaan bagi penjual yang ingin berjualan produknya di lazada.

Dalam jual beli *online* di Lazada pihak lazada menawarkan solusi untuk masyarakat kemudahan dalam berbelanja dengan menyediakan *website* yang menarik dan mudah digunakan dan berbagai kemudahan yang lengkap dalam sistem pembayaran, konsumen dapat memilih barang atau produk yang diinginkan sesuai kebutuhan dan *budget, meskipun* pihak lazada juga mempunyai pihak ketiga atau vendor lain yang menjual produknya di lazada.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di *website* lazada banyak produk-produk yang disediakan oleh pihak lazada dan disertai dengan keterangan barang atau deskripsi produk, dan konsumen pun bisa menanyakan informasi produk secara detail kepada seller melalui media chat di *website* tersebut meskipun jual beli *online* karena adanya chat maka ada komunikasi antara penjual dan pembeli, dan dalam rukun syarat jual beli yaitu adanya kedua belah pihak.

Di katalog lazada gambar barang terpampang jelas beserta harga, deskripsi produk, stok produk yang tersedia dan lama pengiriman barang, disitu barang jelas ada dan tertera jika konsumen ingin melakukan pembelanjaan maka mengkonfirmasi pesanan dan memilih metode pembayaran yang di inginkan, berarti sudah memenuhi rukun syarat jual beli yaitu adanya barang dan harga.

Adanya *sīghat* ijab kabul bisa diartikan ketika konsumen sudah menyetujui pesanannya dan ketika konsumen sudah setujui maka akan di lakukan pembayaran setelah itu penjual akan memproses pengepakan dan pengiriman barang, dalam *sīghat* ijab qabul ini menggunakan *aqad bil kitābah* yaitu dengan menggunakan media tulisan yang dapat dilakukan ketika salah satu atau para pihak berada dalam kondisi yang sulit untuk dapat melakukan akad dengan lisan atau berada pada tempat yang jauh. Menurut Syafi'i berpendapat bahwa jual beli jenis ini disyaratkan dengan adanya pernyataan berupa kata-kata yang jelas maknanya ataupun kata-kata yang kurang jelas maknanya pada ijab qabul, atas dasar ini jual beli ini tidak sah , baik barang yang di perjual belikan itu mahal maupun murah. Menurut Hanafi, Maliki dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hanbali sah jika sudah menjadi kebiasaan dan ada kerelaan, serta menggambarkan keinginan masing-masing pelaku transaksi.

Salah satu syarat jual beli adalah satu majelis (*ittihadul majlis*) maksudnya adalah dalam syarat transaksi adalah satu waktu dimana kedua belah pihak melakukan transaksi, bukan berarti satu lokasi atau tempat, dan hal ini dapat berlangsung dengan menggunakan telepon atau internet dan media lainnya.[1]

Ittihad al-majlis bisa bermakna *ittihad al-zaman* (satu waktu), *ittihad al-makan* (satu lokasi) dan *ittihad al-haiah* (satu posisi). Perbedaan tempat yang dapat disatukan melalui media komunikasi modern, membuat tempat yang berjauhan bisa dianggap menyatu (*ta'addud al-makan fi al-manzilah ittihad al-makan*).

Menurut pendapat Maliki, tidak mengapa bila ada pemisah antara ijab-qabul, kecuali jika menurut *urf* (kebiasaan) telah keluar dari konteks jual beli untuk kepentingan lainnya. Menurut Syafi'i dan Hanbali berpendapat bahwa disyaratkan pernyataan qabul diucapkan setelah ijab dengan tidak boleh dipisah oleh sesuatu yang banyak, yaitu sesuatu yang dianggap bisa menghalangi dari keinginan untuk menyatakan qabul, namun munculnya kata-kata asing yang tidak ada kaitannya dengan transaksi meskipun sedikit diantara ijab qabul dianggap bermasalah.

Menurut Jumhur Ulama jual beli *online* seperti ini hukumnya boleh apabila hal itu sudah merupakan kebiasaan suatu masyarakat di suatu negeri,

[1] Imam Mustofa, "*Transaksi Elektronik (E-Commerce) dalam Perspektif Fikih*", Jurnal Hukum Islam (JHI), (STAIN Metro Lampung, Lampung Indonesia, Volume 10, Nomor 2, Juni 2012),171.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena hal itu sudah menunjukan unsure ridha dari kedua belah pihak, diantara unsure terpenting dalam jual beli adalah suka sama suka, sikap menerima barang dan membayar harga barang oleh pembeli telah menunjukan unsur kerelaan, sesuai dengan kandungan surat al-Nisā': 29 dan Hadist di bawah.

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا تَأْكُلُوٓا۟ أَمْوَٰلَكُم بَيْنَكُم بِٱلْبَـٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَـٰرَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوٓا۟ أَنفُسَكُمْ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu".*[2]

سُئِلَ النبي صلى الله عليه وسلم : اَيُّ الْكَسْبِ اَطَّيَبُ ؟ فَقَالَ : عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُوْرٍ

Artinya: *Rasulullah SAW ditanya salah seolah sahabat mengenai pekerjaan apa yang paling baik, Rasulullah menjawab: Usaha tangan manusia sendiri dan setiap jual beli yang diberkati/ bersih (H.R. Ahmad).*[3]

Jual beli *online* di lazada termasuk menjual barang yang disifati (memesan barang) hukumnya boleh atau sah jika barang yang dijual sesuai dengan sifatnya (sesuai promo dan spesifikasi yang disampaikan), jual beli online juga sudah terkenal atau sudah umum dimengerti dan dilakukan oleh masyarakat seperti halnya dijelaskan dalam kaidah fiqih sebagai berikut.

العادة محكمة

" Sebuah adat kebiasaan itu bisa dijadikan sandaran hukum"[4]

---

[2] Departemen Agama RI, Al-Qur'an Terjemah, (An-Nisā'): 29
[3] Ahmad ibn Hanbāl, *Musnad Ahmad juz 4*, (Beirūt: Dār al-Kutb al-Ilmiyyah), 173-174.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Namun selain dampak positif juga ada dampak negatif dari berbelanja *online* di Lazada berdasarkan wawancara yaitu adanya ketidak sesuaian barang atau produk yang dipesan dengan spesifikasi yang di jelaskan di deskripsi produk pada *website* Lazada, seperti ketidak sesuaian warna yang di pesan dan cacat.

Dalam syarat dan ketentuan Lazada tentang deskripsi produk Lazada selalu berusaha untuk memberikan deskripsi yang akurat tentang Produk, namun tidak bertanggungjawab atas jaminan bahwa deskripsi tersebut akurat, terkini atau bebas dari kesalahan.[5]

Dalam Islam dikenal dengan *Khiyār* yaitu hak bagi pelaku untuk melangsungkan atau membataljan transaksi jual beli, Hak *khiyār* ditetapkan syari'at Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya.

Lazada juga berupaya untuk melindungi konsumen dengan kebijakan pengembalian barang atau dana jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang di pesan konsumen dengan waktu 14 hari setelah barang di terima.

Syarat untuk pengembalian barang di Lazada adalah sebagai berikut.

---

[4] Syarif Hidayatullah, *Qawaidul Fiqhiyah dan penerapannya dalam transaksi keuangan syariah kontemporer. (*Jakarta: Gramata Publishing. 2012). 100

[5] Syarat dan ketentuan deskripsi produk di https://www.lazada.co.id/terms-of-use/ diakses pada 5 September 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. menerima produk yang secara fundamental berbeda dari Produk ditetapkan dalam Kontrak Pelanggan atau
2. menerima Produk yang rusak atau salah. Jika Pelanggan menerima produk palsu maka kewajiban Lazada hanya terbatas pada pengembalian dana, Lazada tidak wajib mencarikan produk pengganti untuk Pelanggan.[6]

Dan begitu juga yang terkait dengan pembatalan sepihak yang dilakukan lazada karena stok barang kosong atau kesalahan harga maka lazada menawarkan pengembalian dana.

Jika di lihat dari syarat dan rukun jual beli yang ditentukan diatas maka praktik jual beli ini telah memenuhi syarat dan rukun jual beli dan kedua belah pihak melakukan transaksi suka sama suka serta beritikad baik dalam transaksi jual beli.

C. Analisis Undang-undang No.8 Tahun 1999 terhadap Jual Beli online di Lazada

Konsumen dalam berbagai kondisi sering kali ditempatkan pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan produsen, hal tersebut menyebabkan Hukum perlindungan konsumen dianggap sangat penting.

Kemajuan teknologi seringkali memunculkan berbagai inovasi salah satunya dalam jual beli online yang sudah marak terjadi di masyarakat, kehadiran inovasi dalam dunia perbelanjaan disambut baik

[6] https://www.lazada.co.id/helpcenter/returns-refunds/#answer-faq-return-ans diakses pada tanggal 5 September 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh konsumen karena memudahkan membeli semua produk yang dibutuhkan hanya melalui media internet, dengan beragam pilihan produk dan pilihan pembayaran ditambah dengan promosi diskon dan gratis ongkos kirim semakin menarik minat masyarakat untuk berbelanja oline,

Di Indonesia telah diatur hukum yang mengatur para pelaku ekonomi sehingga para pelaku ekonomi ini dapat melakukan tugas yaitu kewajibannya dan juga mendapatkan haknya sesuai dengan porsinya masing-masing yaitu Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Seorang penjual seharusnya memberikan yang terbaik untuk konsumennya berupa perlakuan maupun barang yang di jualnya, namun di dalam praktik jual beli di Lazada yang penulis dapatkan melalui wawancara yaitu konsumen menerima barang cacat yang dikirimkan oleh lazada itu melanggar pasal 4 ayat 2 yaitu "hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan".[7]

Sedangkan di platform lazada telah menentukan standar kontak di syarat ketentuan yaitu bahwa :

> Penjual harus memberikan deskripsi, harga, gambar, dan/atau informasi lainnya yang jelas dan benar mengenai setiap Produk yang ditawarkan untuk dijual kepada Pelanggan melalui Platform. Sebagai penyedia Platform, Lazada akan mengkomunikasikan

[7] Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, pasal 4 ayat 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada Penjual apabila terdapat informasi, deskripsi, harga, gambar yang tidak akurat mengenai Produk berdasarkan keluhan atau laporan dari Pelanggan. Apabila Produk yang Pelanggan pesan ternyata memiliki perbedaan dengan deskripsi, harga, gambar dan atau informasi lainnya yang diberikan oleh Penjual, maka Pelanggan harus mengkomunikasikan keberatan Pelanggan kepada Lazada melalui layanan *Customer Service* yang disediakan melalui Platform. Lazada selanjutnya akan meneruskan keberatan Pelanggan kepada Penjual yang bersangkutan. Untuk menghindari keraguan, tanggung jawab Lazada terbatas pada layanan Lazada melalui *Customer Service* untuk memfasilitasi keberatan Pelanggan kepada Penjual yang bersangkutan untuk dimintakan pertanggungjawaban dan mencari solusi yang terbaik bagi Penjual dan Pelanggan". [8]

Menurut standar kontrak diatas lazada akan menangani keluhan pelanggan dan lazada akan menghubungi pihak penjual di karenakan konsumen mendapatkan barang cacat, disini jelas terlihat bahwa lazada berupaya untuk melindungi konsumen dengan memfasilitasi layanan chat untuk komplain perihal barang atau pelayanan lazada yang di keluhkan serta mengganti barang yang cacat, bila memenuhi persyaratan lazada untuk penggantian barang sebagai berikut : "menerima produk yang secara fundamental berbeda dari Produk ditetapkan dalam Kontrak Pelanggan;

[8] Standar kontrak lazada https://www.lazada.co.id/terms-of-use/ di akses pada 5 september

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau menerima Produk yang rusak atau salah. Jika Pelanggan menerima produk palsu maka kewajiban Lazada hanya terbatas pada pengembalian dana, Lazada tidak wajib mencarikan produk pengganti untuk Pelanggan".

Di atas di jelaskan bahwa lazada akan mengganti barang konsumen yang cacat apabila sesuai persyaratan yang ditentukan oleh lazada, itu berarti lazada bertanggungjawab dan berupaya untuk melindungi konsumen sesuai pasal 7 ayat 7 yaitu "*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian".*[9]

Lazada juga membatalkan pesanan konsumen secara sepihak tanpa di ketahui oleh konsumen apa alasannya. Dan mengacu lagi pada standar kontrak lazada yaitu "Pembatalan oleh Penjual*:*

> Tanpa mengesampingkan hak lain yang diatur dalam Syarat & Ketentuan Penjualan ini, Penjual dengan pemberitahuan kepada Lazada atau Lazada yang bertindak atas nama Penjual, dapat membatalkan atau menangguhkan pengiriman Produk dengan segera setelah melalui pemberitahuan tertulis dan/atau secara lisan melalui Customer Service kepada Pelanggan dalam hal terjadinya salah satu dari peristiwa berikut: Stok Produk habis atau tidak tersedia, Pelanggan melanggar kewajiban berdasarkan Kontrak Pelanggan, Syarat & Ketentuan Penggunaan, Syarat & Ketentuan Penjualan, atau ketentuan lain yang berlaku di Platform, Pelanggan

[9] Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, pasal 7 ayat 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditetapkan pailit oleh pengadilan atau badan yang berwenang, Kecurigaan atas adanya fraud atau kecurangan dalam bentuk apapun berdasarkan kebijakan atau investigasi Lazada ataupun Penjual".[10]

Jadi semua syarat dan ketentuan lazada sudah diatur oleh lazada dalam platform, jadi lazada dalam transaksi ekonomi beritikad baik dan tidak berniat merugikan konsumen, hendaknya konsumen membaca atau memperhatikan syarat dan ketentuan penjual.

[10] Standar kontrak lazada https://www.lazada.co.id/terms-of-use/ di akses pada 5 september

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id